

QUELS AMÉNAGEMENTS LANGAGIERS ET ACCOMPAGNEMENTS DES CRÉOLOPHONES DANS LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES RÉUNIONNAISES ?

Anne-Sophie MYRTAL

Université de La Réunion

Laboratoire LCF

myrtalannesophie@gmail.com

Résumé

Cet article se propose d'analyser les phénomènes de contact de langues (français / créole réunionnais) et la présence de vocabulaires techniques dans les administrations publiques à La Réunion et les conséquences que cela pourrait entraîner. Il sera question de l'analyse des aménagements langagiers mis en œuvre à la fois par les agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones afin de se faire comprendre et, en parallèle, d'évaluer l'efficacité de ces derniers et des outils institutionnels déployés dans les pratiques de terrain au quotidien.

Mots-clés : administration publique, contact de langues, technolecte, aménagements langagiers, accompagnements

Abstract

This article aims to analyze the phenomenon of language contact (French / Reunionese creole) and the presence of technolecte in public administrations in Reunion Island and the potential repercussions. It will be discussed the analysis of the language adjustments implemented by both administrative agents and their predominantly creole-speaking interlocutors to make themselves understood and, in parallel, to evaluate the effectiveness of these and institutional tools deployed in daily field practices.

Keywords: public administrations, language contact, technolecte, language adjustments, accompaniments

En vertu de l'article 2 de la Constitution datant de 1958 qui déclare que “ *la langue de la République est le français* ”, la France est un état monolingue. Or, dans les faits, l'île de La Réunion, ancienne colonie française départementalisée en 1946 et située dans la partie ouest de l'Océan Indien à plus de 11 000 km de la France, se caractérise par son contexte sociolinguistique et anthropologique assez particulier. En effet, elle voit depuis toujours cohabiter deux langues : le français et le créole réunionnais, laissant ainsi place à “ *une originalité communicative et structurale réelle* ” (Prudent, 2005 : 360) pouvant se traduire par des productions métisses à géométrie variable.

Historiquement marquée par plusieurs vagues successives de migration et forte de son passé colonial qui a débuté en 1665, l'île est un véritable berceau pluri-culturel, pluri-ethnique et pluri-religieux. Afin de comprendre l'origine de cette cohabitation et la dynamique de celle-ci, l'on peut se référer à Chaudenson (1992). Véritable spécialiste des créoles à base lexicale française, il retracera quatre grandes périodes clés allant de la genèse du créole réunionnais au contexte sociolinguistique tel que nous le connaissons et qui, permettra d'appréhender l'histoire de la langue créole. Celles-ci ont été réparties comme telles :

- **La société d'habitation** coïncide avec l'arrivée des premières installations et, par conséquent, au début du peuplement. S'est ainsi mise en place la cohabitation entre les colons blancs majoritairement plus nombreux que les esclaves originaires de Madagascar, de l'Inde et de l'Afrique de l'Est. C'est à ce moment précis que va s'amorcer les “ *échanges entre les parlers dialectaux d'oïl des colons et les langues des esclaves* ” (Chaudenson, 1992 : 91) qui,

comme il l'a déclaré va établir "*la langue cible de la main d'œuvre servile*" (*ibid.*) amenant ainsi les esclaves à une première approche de la langue française.

- **La société de plantation** débute à partir de 1725, phase durant laquelle le nombre d'esclaves va connaître une augmentation considérable. Les nouvelles arrivées laisseront par ailleurs apparaître deux générations d'esclaves. D'ailleurs, selon Chaudenson "*la langue créole [s'est vu naître] de cette approximation au carré.*" (Chaudenson, 1992 : 121).
- **La diglossie coloniale** quant à elle, correspond "*à la suite de vagues de migration massives et de l'abolition de l'esclavage, le créole et le français sont progressivement socialement représentés comme variété basse et variété haute.*" (Chaudenson, 1992 : 123).
- **La Départementalisation** enfin, a eu lieu comme rappelé précédemment en 1946 et confèrera à l'île le statut de département français. Pendant longtemps, elle connaîtra une situation sociolinguistique diglossique. Oscillant entre hégémonie (Marcellesi, Bulot et Blanchet, 2003), représentations linguistiques (Blanchet, 2013) et idéologies linguistiques (Boyer, 1990), la langue française fortement valorisée était associée à la réussite sociale tandis que la langue créole était stigmatisée et relayée au quotidien, au badin et à l'accessoire.

Il a fallu attendre le début des années 2000 avant de pouvoir observer une "*décrispation*" (Bavoux, 2002 : 29), laissant place à diverses réflexions concernant l'évolution notable de la langue créole et qualifiée par celle-ci comme "*la reconnaissance officielle [plus ou moins relative] du créole*" (*ibidem.*), à tel point que l'on en viendrait même à se questionner quant à la possible "*disparition du système diglossique*" (*ibid.*).

En effet, quelques exemples non exhaustifs des avancées observées peuvent être citées telles que la loi Deixonne de 1951 ou la loi d'Orientation pour l'Outre-Mer (LOOM) de 2002. Elles ont permis la reconnaissance du créole réunionnais comme langue régionale ou encore la mise en avant du statut officiel des langues régionales, conféré par les ministres de l'Éducation Nationale et de l'Outre-Mer. Ces dernières confirment ainsi l'assurance d'une reconnaissance à l'échelle nationale. Par ailleurs, à l'échelle locale, l'année 2001 marquera le début des options et enseignements en langues et cultures régionales dans les établissements du premier et second degré, suivi par la suite, de la mise en place d'un *Certificat d'Aptitude au Professorat du Second degré* (CAPES) de LCR. Un an après, ce sera une licence en langue et culture régionale qui verra cette fois-ci le jour à l'Université de La Réunion et, près de dix ans plus tard, la création d'un master *Métiers de l'Enseignement de l'Éducation et de la Formation* (MEEF) en Langues et culture régionale créole viendra étoffer l'offre de formation. Le rayonnement de cette reconnaissance et de cette valorisation du créole grâce à tout ce qui a été mis en œuvre sur le plan institutionnel tant au niveau national que local, aura permis de rendre possible l'enseignement du créole et permettre ainsi ses grandes avancées.

De plus, sur le plan institutionnel, d'autres mesures ont également vu le jour depuis quelques années maintenant dans l'île et sont de plus en plus visibles dans l'espace public. En effet, le 30 mai dernier⁹, la ville de Saint-Pierre (974) signait la Charte "*collectivité bilingue kréol-français*" en partenariat avec *Lofis la lang kréol La Rényon* présidé par Axel Gauvin. Cette dernière propose une vingtaine de mesures qui ont pour but de promouvoir le bilinguisme dans l'ensemble des communes et collectivités réunionnaises. Ainsi, elle permettra aux usagers unilingues ou bilingues, d'être accueillis

⁹<https://www.saintpierre.re/tous/signature-de-la-charte-commune-bilingue-kreol-fran#::~:~:text=Ce%20vendredi%2030%20mai%202025,l'ensemble%20de%20la%20population.> (Traduction affiche "*Terla nou koz kréol*" ("Ici on parle créole"))

www.univ-bejaia.dz/leu

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/618>

©Tous droits réservés

dans la langue qu'ils souhaitent mais aussi surtout, de faire en sorte qu'ils se sentent considérés dans leur uniformité. La mise en place de ces mesures institutionnelles démontre deux choses. D'une part, l'évolution des représentations et plus particulièrement du statut conféré au créole et de la place qu'il occupe dans l'espace public (Lebon-Eyquem, 2008, 2017 ; Noël, 2024) et, d'autre part, l'existence de la cohabitation du français et du créole dans les pratiques de terrain au sein des organismes réunionnais (Myrtal, 2023 ; Gardody et Lebon-Eyquem, 2025). Les regards tendent à évoluer, et il en est de même pour ce qui est de la reconnaissance de la coexistence des deux langues, cela reste indéniable.

Toutefois, si 38% des réunionnais âgés de 16 à 64 ans se qualifient comme bilingues (Monteil, 2010), la pratique exclusive du créole perdure et elle reste la langue la plus majoritairement parlée par la population réunionnaise ; 53% d'entre elle déclarait “ *ne parler que créole dans la vie de tous les jours* ”

(*ibid.*). Se pose ainsi la question des compétences de communication (Gumperz, 2005 : 57) bien souvent inégales dans les interactions qui plus est, en situation de contact de langues et, corrélée à cela, l'hétérogénéité des facteurs socio-économiques de chacun des locuteurs (parcours de vie, le genre, l'environnement social et économique, le lieu de résidence, les différentes générations auxquelles ils appartiennent, etc.).

Pour rappel, les administrations publiques réunionnaises constituent le terrain d'étude observé, au sein desquelles le français et le créole sont en contact mais là aussi, où l'on peut être confronté aux technolèctes pouvant être défini comme “ *un ensemble d'usages lexicaux et discursifs, propres à une sphère de l'activité humaine* ” (Messaoudi, 2002 : 53). Conjointement, cela amène à penser à la façon dont l'ensemble de ces technolèctes pourraient potentiellement entrer en confrontation avec le chronolècte des locuteurs en présence et que Lebon-Eyquem (2010) définit comme s'inscrivant :

dans le même paradigme que acrolècte, basilecte, mésolecte et autres interlectes et xénolecte [...] considéré dans son acception générale non pas comme une variété de langue figée mais comme un sous-système linguistique, bâti à partir d'énoncés issus d'une classe d'âge. En outre, ses traits s'avèrent diversifiés et fluctuent en fonction des paramètres de la situation de communication. (Lebon-Eyquem, 2010 : 84)

Il sera ainsi intéressant d'analyser la façon dont les locuteurs iront puisés dans leur répertoire linguistique (Coste, 2002 : 117) en faisant appel notamment à des aménagements langagiers, lesquels seront explicités ultérieurement avec l'ensemble de leurs fondements.

Afin de mettre en lumière la démarche réflexive dans laquelle s'inscrit cette étude, il sera premièrement évoqué les différents questionnements relatifs à celle-ci avant d'aborder dans un second temps, la démarche méthodologique sur laquelle elle s'appuie et, pour finir, les résultats issus de l'analyse des interactions entre les agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones.

I/ Problématique et questionnements

En octobre 2022, lors de la signature de la Charte “ *collectivité bilingue créol-français* ” par le Conseil régional de La Réunion¹⁰, Frédéric Maillot, député LFI déclarait :

La langue créole est parlée dans l'espace public, dans les marchés forains, elle est une langue culturelle. Ce dont nous avons besoin à présent, [...] c'est qu'elle soit parlée dans les instances politiques, les instances décisionnaires. Comme l'a déclaré Baster [Thierry Gauliris - leader du groupe réunionnais], la langue créole ne sert

¹⁰ <https://freedom.fr/wp-content/uploads/2022/10/Charte-collectivite%CC%81-bilingue.pdf>

www.univ-bejaia.dz/leu

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/618>

©Tous droits réservés

pas seulement à amuser la galerie, nous pouvons réfléchir [en créole] et nous pouvons également imposer une politique [en créole].¹¹

Il s'était également exprimé à propos des méthodes d'accompagnement déployés dans les pratiques de

terrain et affirmait avoir abordé lors d'une rencontre avec Benoît Serio, Directeur Général de la

Caisse Générale de la Sécurité Sociale (CGSS) et sa direction, la question de l'ajustement de l'organisation des agents administratifs ou encore l'évolution de l'accompagnement des personnes face à l'illectronisme, se traduisant dans certains cas par “ *des anomalies dans les prises en charge* ”. Quelques mois plus tard, ces mêmes questions étaient à nouveau exposées. Cette fois-ci, il s'agissait de Magali Billard, secrétaire départemental du syndicat *Solidaires Finances Publiques* (SFP) qui, au micro d'une chaîne locale, exprimait ses craintes quant au devenir de l'accueil physique sur le long terme, en l'occurrence dans les centres des finances publiques à La Réunion¹². Ces propos sont pour le moins révélateurs des conséquences que pourrait revêtir une absence d'accompagnement spécifique des personnes dans les administrations, c'est-à-dire l'exclusion d'une partie d'entre elles en raison de la fracture numérique (illectronisme) ou du langage administratif et fiscal technique (technolecte) parfois complexe. L'accès aux droits de ces personnes serait alors considérablement compromis.

C'est pourquoi, plusieurs questions ont pu être mises en exergue notamment le fait de savoir en quoi et de quelle façon la présence de technolecte dans les administrations publiques pourrait avoir des conséquences sur la compréhension et les démarches des personnes majoritairement créolophones. Ainsi, il sera intéressant de déterminer si les interactions relèvent ou révèlent de l'insécurité linguistique et quels sont les type(s) de pratiques langagières mises en place pour y pallier. Aussi, en quoi l'évolution des contacts et de l'accès aux ressources dans les administrations pourraient-elles avoir un impact sur les situations d'interaction et la possible adaptation du « *chronolecte* » (Lebon-Eyquem, 2010 : 84) de ces personnes ? Dans un second temps, l'accent sera mis sur les outils institutionnels et les aménagements langagiers adoptés cette fois-ci dans les administrations publiques réunionnaises. Comment les administrations publiques répondent-elles aux spécificités de la situation sociolinguistique dans leurs pratiques de terrain au quotidien durant les échanges avec les créolophones ? Comment s'adaptent-elles au langage de ces derniers ? Enfin, comme indiqué précédemment, des outils institutionnels ont été déployés à l'échelle locale dans les administrations, il s'agira de déterminer si ces dispositifs répondent aux attentes et besoins des administrés. Comment ces derniers les perçoivent-ils tout comme les différents accompagnements mis en œuvre pour eux ?

II/ Méthodologie de recueil des données

Afin de répondre aux questions précédemment exposées, il a fallu mettre en œuvre une démarche méthodologique rigoureuse et celle-ci sera mise en exergue au sein de cette seconde partie.

1. L'élaboration de la phase d'observation : le Service Civique comme point de départ :

Tout d'abord, après une mission en tant que Volontaire Service Civique (VSC) au Centre des Finances

¹¹ <https://lofislalangkreollarenyon.re/komine/region-reunion/> (traduction en français de 10mn26 à 10mn50)

¹² <https://la1ere.franceinfo.fr/reunion/impots-sur-le-revenu-2024-dernier-jour-pour-la-declaration-papier-ce-mardi-1489880.html>

Publiques de Saint-Louis (974) en 2019 durant six mois, être au cœur même de ces phénomènes de contact de langues et de ces technolectes, a permis de poser le postulat suivant : “ *certaines administrés majoritairement créolophones, et le plus souvent, âgés de soixante ans et plus, adoptent des pratiques langagières spécifiques lorsqu’ils sont confrontés aux contacts de langues dans les administrations publiques à La Réunion.* ” (Myrtal, 2023 : 9). Partant de ce dernier, il a été question de recueillir les aménagements langagiers mis en œuvre par les agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones en situation de contact de langues dans les administrations publiques réunionnaises. Ces aménagements, considérés comme un ensemble de sous-systèmes linguistiques, s’établiront sous différentes formes et seront soumis à diverses fluctuations multifactorielles.

2. Une démarche méthodologique co-constructive : entre observations directes et entretiens semi-directifs :

Pour ce faire, les méthodes d’enquêtes dites « *empirico-inductive* » (Blanchet, 2010 : 31) ont été adoptées. Dans un premier temps, les observations directes (Arborio et Fournier, 2021 : 25-44) ont permis d’analyser les interactions entre les agents administratifs et leurs interlocuteurs mais aussi surtout, de constater comment celles-ci se mettent en œuvre (langue(s) parlée(s), les aménagements langagiers, accompagnements déployés, présence ou non de technolecte, etc.) et de prendre en considération l’ensemble des paramètres de la situation d’interaction (canaux de communication, relation “cognitivo-affective”, etc.), les locuteurs en présence (nature et nombre). Ces dernières se sont déroulées au sein de quatre administrations publiques réunionnaises : le Service des Impôts des Particuliers (SIP), la CGSS (Saint-Denis et Saint-Pierre 974), le Centre Local d’Aides aux Personnes âgées (CLAP) ainsi que le service Allocation Personnalisée D’Autonomie (APA) rattaché au Conseil Départemental.

Enfin, les entretiens semi-directifs (Imbert, 2010 : 23-34) ont quant à eux, dans un second temps, offert

la possibilité de “ *mettre en mots* ” ce qui a été observé en donnant notamment la parole aux interviewés, en approfondissant les données recueillies sur le terrain à travers le discours de ces derniers. Ont ainsi été menés des entretiens semi-directifs auprès de huit employés des structures administratives précédemment nommées dont quatre du service APA pour le volet “ accompagnements ” de cette étude et, enfin, quatre créolophones âgés entre 60 et 87 ans. Ils ont permis d’établir dans un premier temps, le profil linguistique de chacun d’eux (biographie langagière, locuteur unilingue ou bilingue, politique linguistique familiale, cursus scolaire, etc.) mais aussi surtout d’analyser la façon dont se produisent les discours représentationnels et idéologiques en ce qui concerne le contexte sociolinguistique de l’île et, de manière générale, les raisons pour lesquelles ils interviennent. Enfin, il a été aussi question de mettre en lumière l’ensemble des attitudes linguistiques et sentiments des interrogés étant à l’origine de ces aménagements langagiers et leurs causes.

III/ Analyse et résultats :

L’analyse du corpus composé de près d’une centaine d’observations directes d’interactions entre agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones et douze entretiens semi-directifs, a permis de dresser un panorama des différents types d’aménagements langagiers existant dans les pratiques de terrain et, par la suite, d’en faire une classification en fonction de leurs fondements. Seront ainsi exposés une liste non exhaustive de ces derniers au sein de cette dernière partie.

1. Les différents aménagements langagiers :

Au sein des administrations, les interactions sont multicanales (physiques et téléphoniques) et les observations ont permis de dresser deux types d'aménagements langagiers : verbaux et non-verbaux. Cette étude a ainsi permis de mettre en exergue les variantes existantes et leurs causes à la fois chez les agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones. Afin d'en avoir une lecture explicite, ils ont été classés comme tels ci-dessous.

• Les périphrases chez les créolophones :

Les enquêtes ont démontré divers aménagements langagiers perceptibles et explicites à l'observation. En effet, elles ont permis de mettre en lumière l'utilisation fréquente de **périphrases** au sein même des productions en créole, se manifestant par des syntagmes nominaux de substitution en référence au mot auquel il correspond en français.

Propos n°1 : “ *Mwin lavé tir lo papyé dann lordinatèr mé lété **in spésimèn!** Bana la di amwin lo papyé lé pa bon.* ” ; “ Je l’ai pris en ligne mais c’était **un document obsolète**. Ils m’ont dit que ce n’était pas le bon document. ”)

Propos n°2 : “ *Mwin té koné pa si té falé amwin **in modékri** pou giny rékupèr latèstasyon pou mon garson!* ” (“ Je ne savais pas qu’il me fallait **une procuration** pour retirer l’attestation de mon fils ! ”)

Ces exemples le démontrent, ces derniers s’insèrent de façon homogène sur le plan syntaxique au sein des productions linguistiques créoles bien qu’ils fassent référence à une unité française bien particulière. Enfin, Prudent (1993 : 30) évoquait “ *un macrosystème langagier* ” donnant lieu à des fluctuations et mélanges entre langue française et langue créole se caractérisant notamment par des productions à géométrie variable et pour le moins imprévisibles. Les observations directes ont démontré que les **productions interlectales** revenaient le plus fréquemment au sein des pratiques de terrain.

Propos n°1 : “ *In bin na poin in dirèkter? Je veux parler avec le directeur! Bin.. là je vais opérer là! Comment je fais moi? Comment je fais **pou** payer là ? **Mi giny pa pèy lopital madam mi di aou, anplus ke sa mi giny pa in ta la retrèt, koman je pèy lopital?** Ma fille a vu ke té manké le papyé zinpo après kan èl a rant desu le kont Améli ! **Ou sinon i giny pa done amwin in papyé pou di ma fine fé mon CMU, ke la été dépozé?** Je veux voir un directeur ! ” (“ **Il n’y a pas de directeur ?** Je dois me faire opérer ! Comment est-ce que je suis censée faire ? Comment est-ce que je fais pour payer ? **Je ne peux pas payer l’hôpital madame je vous le dis, en plus je ne perçois pas beaucoup de retraite, comment est-ce que je paie l’hôpital ?** Ma fille s’est rendu compte qu’il fallait l’avis d’imposition **après s’être connectée à mon compte Améli. Ou sinon il n’est pas possible de me fournir un document attestant que j’ai effectué ma demande de CMU, qu’elle a déjà été déposée ?** ”).*

• Les signes de régulation chez les créolophones :

D’autre part, les observations directes ont également permis de relever certains aménagements non-verbaux chez les créolophones pouvant se traduire par des **signes vocaux verbaux à fonction de régulation et/ou de remplissage** (“ *eah...* ”, “ *bah...* ”, etc.) ; les réponses courtes (“ *oui, oui...* ”, “ *lébon* ” / “ *c’est bon* ”, “ *dakor lébon* ” / “ *d’accord c’est bon* ”, etc.) ; **la kinésique** (Birdwhistell, 1971) (comportements proxémiques et posturaux, mouvements de la tête, gestes de la main, etc.) ou encore les signes vocaux non-verbaux tels que les silences. Par ailleurs, l’ensemble des entretiens

effectués auprès des agents administratifs ont été l'occasion de se rendre compte de ces derniers. Ils ont été décrits comme tels par les agents interrogés :

Propos n°1 : “ *Le regard joue beaucoup... après [il] faut être bonnête, les personnes assez âgées on voit tout de suite qu'elles ne sont pas à l'aise et... Voilà... on va dire le regard, l'attitude, on voit si la personne nous a compris ou pas... ”*

Propos n°2 : “ *Il y a des signes, oui, qui montrent qu'il ne comprend pas. Alors en général c'est la prostration, fin... la personne est prostrée ou elle fait mine que ça va mais il n'y a pas d'échanges. Donc là je me dis qu'il y a un problème. Il y a un certain mutisme, oui... ”*

Propos n°3 : “ *Mwin la déjà konpri shé dé jan ke zot i ve dir aou in nafèr mé a travèr lé zye... zot i giny pa dir... i fo nou ariv a dékripté sa! ”* (“J’ai déjà compris chez des gens qu’il voulait dire quelque chose mais à travers les yeux... ils ne peuvent pas le dire... il faut réussir à le décrypter ! ”)

- **Les pratiques mélangées et l'adaptation langagière chez les agents administratifs :**

Les administrations publiques ont une fonction sociale et institutionnelle puisqu'elles représentent le lieu d'exercice des pouvoirs publics. Elles ont donc un but bien précis, celui de garantir la bonne mise en œuvre des services publics (aboutissement des démarches administratives, garantir l'accès aux droits aux usagers, etc.). Dans cette optique, et qui plus est en situation de contact de langues, les entretiens menés auprès des agents administratifs ont permis de distinguer les pratiques mélangées et les adaptations langagières dont ils font usage au quotidien afin de répondre à cet objectif. Ces aménagements s'établissent ainsi par l'**explication des démarches à effectuer**, dans bien des cas **en langue créole de façon simplifiée et/ou imagée ou encore par des pratiques interlectales**.

Propos n°1 : “ *En termes d'aménagements, on simplifie le dialogue. En général, je vais passer sur du français un peu simplifié ou je vais essayer d'adapter le vocabulaire en effet pour ne pas employer des “ gros termes administratifs ”. Il faut reformuler, ré-expliquer, essayer de simplifier les termes [...] qui sont facilement compréhensibles parce que c'est vrai que c'est un jargon... ”*

Propos n°3 : “ *Il faut trouver [...] on n'a pas d'équivalent en créole de beaucoup de mots surtout des mots très spécifiques à l'administration fiscale donc il faut essayer de trouver des termes assez simples. ”*

Enfin, les aménagements langagiers varient d'un locuteur à un autre et peuvent être observés sous différentes formes, à la fois verbales et non-verbales. Se pose alors la question de l'origine de ceux-ci, les fondements expliquant ses mises en œuvre. Les entretiens semi-directifs ont notamment permis de dresser un panorama de ces derniers à la fois chez les usagers créolophones et les agents administratifs.

2. Aménagements langagiers et fondements :

Les entretiens semi-directifs menés auprès de quatre créolophones et douze agents administratifs ont permis de mettre en avant les causes expliquant la mise en œuvre des aménagements langagiers lors des interactions en situation de contact de langues dans les administrations publiques réunionnaises. Ces derniers ont permis d'appréhender les raisons spécifiques pour lesquelles elles

interviennent à la fois chez les usagers créolophones et les agents administratifs. Elles ont été classées comme ci-dessous.

● **Chez les créolophones :**

Pour rappel, le contexte sociolinguistique réunionnais se caractérise à la fois par la présence du créole et du français et, pendant longtemps, une certaine forme d'hégémonie (Marcellesi, Bulot, Blanchet, 2013) amenait à considérer la langue française comme la langue majorée, parlée dans les administrations et, la langue créole quant à elle, n'était autre que la langue minorée, parlée dans l'espace privé et domestique créant ainsi dans l'imaginaire collectif des **représentations et idéologies linguistiques**. Cela se traduit dans les propos recueillis chez les interrogés par une certaine appréhension du fait de devoir se rendre dans les administrations et d'être confrontés au contact de langues et à la présence de technocrate :

Propos 1 : « *Ou lé parèy in kouyon (rires)... kwé ou giny réponn ou la avèk tout zot vokabulèr an fransé zot i di oté!* » (« **On est comme un idiot (rires)... qu'est-ce qu'on va pouvoir répondre avec tous les vocabulaires techniques qu'ils emploient !** »).

D'autre part, il a aussi été question de la **crainte du jugement**, en l'occurrence celui porté sur ses **propres productions langagières** mais aussi surtout, du **regard porté par l'interlocuteur** à leurs égards. L'idée de devoir s'exprimer en langue française alors qu'ils estiment avoir une meilleure maîtrise de leur langue maternelle (langue créole) a également été abordée et ce, dans le but de **favoriser l'intercompréhension**. Ces éléments reviennent de façon récurrente et se traduisent par des propos tels que :

Propos 1 : « *Kréol i métriz plus in ! Épwî pou èksprimé... bin an kréol lé mye osi oté ! A... mwin petèt an kréol lé méyer pou mwin!* » (« **Je maîtrise plus le créole ! Et puis pour m'exprimer... en créole c'est bien mieux ! Ahh... Je dirais que le créole est mieux pour moi !** »).

Propos 2 : « *Mi lé strésé... Bin kan ou ariv dedan [buro] néna bann zanployé dan épwi parsk néna le fransé...! Tout lé mashin... parfoi néna bann mo konpliké... lé pa an kréol é kan ou ariv devan bin lé mashin kan mèm in ! Bin i poz aou kèstyon... mi diré na kom in blokaj! Ou lé bloké bin...* » (« Je suis stressée... quand j'arrive dans une administration, il y a des employés **et puis il y a la langue française !** Tout est... parfois il y a des mots compliqués... qui ne sont pas en créole et lorsque l'on arrive [face aux employés] bah c'est quand même [impressionnant] hein ! On nous pose des questions... **je dirais qu'il y a comme un blocage ! On est comme bloqué, oui...** »).

Propos 3 : « *Ou ésèy trouv in fason pou ésèy di la pèrsonne bin sé koi i ve dir... pa dirèkteman... indirèkteman ! Défwa ou ésèy reformulé...* » (On essaie de trouver une façon de le dire à la **personne**, lui demander ce que ça signifie... **pas explicitement... mais implicitement !** Parfois on essaie de reformuler... »).

Par ailleurs, la **présence des technocrates** joue un rôle considérable dans la mise en place de ces adaptations langagières puisqu'elle est à l'origine même de nombreuses incompréhensions.

Propos 1 : « [...] *Parsk néna band mo ke mi konpran pa... la fason lé formulé si le moune en fas i fé pa léfor koz kréol bin ou konpran pa forséman...* » (« **Parce qu'il y a des mots que je ne comprends pas... la façon dont s'est formulé, si la personne en face ne fait pas l'effort de parler créole, on ne comprend pas forcément...** »)

Propos 2 : “ *si la pèrsonne noré di amwin an kréol bin fasilman mi giny réponn ali mi konpran tandis ke si li anplwa dé mo ke mi koné pa an fransé... !* ”. (“ **Si la personne me l’avait dit en créole, facilement j’aurais pu lui répondre tandis que si elle emploie des mots que je ne comprends pas en français... !** ”)

Enfin, ces derniers témoignent d’une certaine **insécurité linguistique** (Bretegnier, 2002 : 9) mais aussi

situationnelle, (Bretegnier, 1999 : 302) et se traduit notamment par le champ lexical de la peur dans

certain discours : « *ou la pèr, ou konpran?* » ; « *ou lé strésé* » ; « *ou lé kréolofone* » ; « *ou lé dann buro, ou sa pa di « si mi pe koz an kréol?* » (**On a peur, tu comprends ?** » ; « **On est stressé** » ; “ **On est créolophone** ” ; « **Quand on est dans une administration, on ne va pas demander si l’on peut parler créole ?** »).

- **Chez les agents administratifs :**

Enfin, les entretiens menés auprès des douze agents administratifs ont démontré que mettre en œuvre

des aménagements langagiers était une nécessité dans les pratiques de terrain au quotidien. L’intention

étant de **rendre accessible la compréhension des technoclectes** à leurs interlocuteurs majoritairement

créolophones, et ce, en les simplifiant mais aussi surtout, de pouvoir **garantir l’accès aux droits** de ces derniers.

Cette étude aura permis de mettre en exergue les différents aménagements langagiers lors des interactions entre les agents administratifs et leurs interlocuteurs majoritairement créolophones dans les administrations publiques à La Réunion. Ils se traduisent sous diverses variantes (périphrases, signes de régulation, productions interlectales, reformulations, explications en créole, etc.) et sont mis en œuvre pour différentes raisons. En effet, chez les locuteurs créolophones, trois raisons principales ont été relevées, parmi elles, l’insécurité linguistique, l’insécurité situationnelle et l’intercompréhension. Il aura ainsi été démontré que le cadre contextuel dans lequel s’établit l’interaction (aspect formel, langues en contact, présence de technoclecte, etc.) constituait un rôle évident dans l’apparition de ces sentiments d’insécurité. Une ambivalence aura été tout de même observée et peut être corrélée aux représentations et idéologies linguistiques parfois encore présentes dans l’imaginaire collectif. Par ailleurs, les entretiens ont également démontré que les structures dites “ *de proximité* ” (CLAP, Centre Communal d’Action Locale (CCAS), etc.) déployées dans les quartiers excentrés d’un point de vue géographique, étaient bien souvent associées aux sentiments de sécurité, synonymes également de relation “ *symétrique* ” entre l’agent administratif et l’interlocuteur notamment dû au degré de connaissance mutuelle entre ces derniers. Ainsi, cela conduira à une certaine relation “ *cognitivo- affective* ” entre eux deux et l’interaction paraîtra alors pour le locuteur majoritairement créolophone, moins formelle que dans n’importe quelle autre administration publique.

D’autre part, en ce qui concerne les agents administratifs, leur objectif principal consiste avant toute chose à faciliter la compréhension des vocabulaires techniques et des démarches pour leurs interlocuteurs majoritairement créolophones. Pour répondre à ce dernier, la langue créole y joue un rôle considérable puisque c’est à travers elle que les agents administratifs et les administrations publiques en général, adoptent des aménagements langagiers afin de répondre aux spécificités des pratiques langagières réunionnaises. Aussi, les enquêtes ont permis de rendre compte que les

explications/reformulations en créole constituent le premier volet “ informel ” d’outils institutionnels d’accompagnements déployés dans les pratiques de terrain au quotidien.

Toutefois, l’ensemble des dispositifs appliqués dans les administrations publiques à La Réunion demeurent encore discutables. En effet, comme expliqué antérieurement, prendre en compte l’hétérogénéité des usagers créolophones parfois en situation de handicap, de littératie ou encore confrontés à l’innombrisme ou l’illectronisme, est indispensable. C’est pourquoi, les entretiens ont été l’occasion idéale pour penser la mise en œuvre des dispositifs institutionnels (ateliers pour les agents et usagers, plateforme multiservices, déploiement des partenariats entre différentes structures administratives, etc.) conforme aux caractéristiques pouvant être observées à l’île de La Réunion, et ce, dans une optique cohésive à la fois intra-partenariale (entre administrations publiques) et inter-partenariale (administrations publiques-usagers) prenant ainsi en considération l’ensemble des politiques d’action sanitaire et sociale et de santé publique afin de garantir un accompagnement optimal aux usagers et répondant à leurs attentes et besoins.

BIBLIOGRAPHIE

- Arborio, A.-M., Fournier, P., 2021. 2. L’enquête de terrain. *L’observation directe*, p.25-44. Armand Colin.
- Bavoux, C., 2002, “ Représentations et attitudes dans les aires créolophones ”, in Bavoux C., Robillard D. (dir.), *Linguistique et créolistique. Univers créoles 2*, Paris, Anthropos, p. 57-76.
- Birdwhistell R L., Lacoste, M., 1968, L’analyse kinésique. In : *Langages*, 3e année, n°10, Pratiques et langages gestuels, p. 101-10.
- Blanchet, P., 2000, *Linguistique de terrain, méthode et théorie (une approche ethnosociolinguistique)*, Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Blanchet, P., Bulot, T., Marcellesi, J.-B., 2003, *Sociolinguistique. Épistémologie, langues régionales, polynomie*, Paris, L’Harmattan.
- Blanchet, P., 2013, Repères terminologiques et conceptuels pour identifier les discriminations linguistiques. *Cahiers internationaux de sociolinguistique*, 4(2), p. 29-39.
- Bretegnier, A., 1999, *Sécurité et insécurité linguistique. Approches sociolinguistique et pragmatique d’une situation de contacts de langues : La Réunion*, Thèse de Doctorat Nouveau Régime, sous la direction de D. de Robillard, Université de La Réunion, Université de Provence, vol. 1 et 2.
- Bretegnier, A., 2002, “ Regards sur l’insécurité linguistique ”, pp.7-33, in Bretegnier A., Ledegen G., eds, *Sécurité / insécurité linguistique. Terrains et approches diversifiées, propositions théoriques et méthodologiques*, Paris / Saint-Denis, Éd. L’Harmattan / Université de La Réunion.
- Boyer, H., 1990, Matériaux pour une approche des représentations sociolinguistiques. Éléments de définition et parcours documentaire en diglossie. In : *Langue française*, n°85, 1990. Les représentations de la langue : approche sociolinguistique, sous la direction de Henri Boyer et Jean Peytard, p. 102-124.
- Chaudenson, R., 1992, *Des hommes, des îles, des langues*. Paris : L’Harmattan.
- Coste, D., 2002, Compétence à communiquer et compétence plurilingue. *Notions en Questions*, 6, p.115-123.
- Gardody, J., Lebon-Eyquem, M., 2025, Gestion des phénomènes de diversité linguistique dans les organisations réunionnaises, *RIMHE*, vol 14, n°58.
- Gumperz, J.J., 2005, *Engager la conversation* (éd. 1989). Paris : Éditions de minuits.
- Imbert, G., 2010, L’entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l’anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, 102(3), p. 23-34.

Lebon-Eyquem M., 2008, “ La dodo lé la. Stylistique du “ mélange ” à La Réunion : à la recherche de l’efficacité pragmatique endogène ”, dans Bavoux C., Prudent L.-F. et Wharton S. (éds), *Normes endogènes et plurilinguisme*, ENS éd., p. 153-175.

Lebon-Eyquem M., 2017, “ Publicités créoles à La Réunion : pragmatique et aménagements linguistiques ”, dans Ledegen G. (éds), *Les langues créoles : éclairages pluridisciplinaires*, Paris : L’Harmattan, p. 105-122.

Messaoudi, L., 2002, “ Le technolecte et les ressources linguistiques. L’exemple du code la route au Maroc ”, *Langage et société*, vol. 99, n°1, p. 53-75.

Monteil, C., 2010, “ Le créole encore très majoritaire à La Réunion ”, *Revue économie de La Réunion*, n° 137.

Myrtal, A.-S., 2023, *Contacts de langues et administrations publiques : quels aménagements langagiers et accompagnements des créolophones à La Réunion ?*, Mémoire de Master en Sciences du langage, sous la direction de M. Lebon-Eyquem, Université de La Réunion.

Noël, A., 2024, “ Usages du créole réunionnais dans les corpus publicitaires : des entreprises devenues “ forcément réunionnaises ” ? ”, *Carnets de recherches de l’océan Indien* [En ligne], 10 | 2024, mis en ligne le 01 juin 2024, URL : <https://carnets-oi.univ-reunion.fr/1106>

Prudent, L.F., 1993, *Pratiques martiniquaises : genèse et fonctionnement d’un système créole*, Thèse de Doctorat d’État en Sciences du Langage sous la direction de Marcellesi, J.B., Université de Rouen Haute-Normandie.

Prudent, L.F., 2005, “ Interlecte et pédagogie de la variation en pays créole ”, in Prudent L.F., Turpin F., Wharton S., (éds.), *Du plurilinguisme à l’école. Vers une gestion coordonnée des langues en contextes éducatifs sensibles*, Berne, Peter Lang, p. 359-378.