

La pluralité linguistique dans l'agir professionnel

Linguistic plurality in professional action

Amel BAKOUCHE 
Université d'Alger 2 / ALGÉRIE
Amel.bakouche@univ-alger2.dz

Reçu: 13/11/2025,

Accepté: 21/11/2025,

Publié: 25/12/2025

Résumé :

Le présent article a pour vocation de mettre en avant les résultats d'une analyse du concept du plurilinguisme dans le milieu professionnel. Il s'agit d'un travail de recherche élaboré à partir d'une enquête de terrain au sein d'une agence de la BEA (Banque Extérieure d'Algérie) située dans la localité de la ville de Staoueli de la wilaya d'Alger.

Ce travail de recherche cherche à cerner les pratiques langagières des employés de banque et à identifier des situations professionnelles imposant l'usage de langues particulières dans le travail, par le travail. Pour mener notre enquête de terrain, nous avons eu recours à deux outils d'investigation de recherche à savoir : l'observation ethnographique et les entretiens semi-directifs.

Mots- clés : Plurilinguisme – Professionnel – Banque – Cadres bancaires – Pratiques langagières

Abstract:

This article aims to present the results of a conceptual analysis of multilingualism in a professional setting. It is a study based on a field survey conducted within an agency of the BEA (Banque Extérieure d'Algérie) located in Staoueli in the district of Algiers. The purpose of this research is to understand the language practices of bank employees and to identify the professional situations that require or mandate the use of particular languages in and for work. To conduct my investigation, I employed two research tools: ethnographic observation and semi-structured interviews.

Keywords : Multilinguism- professional – bank- banking professional – language practices

* **Auteur correspondant : Amel BAKOUCHE**

Langues & Cultures / © 2025 The Authors. Published by the University of Adrar, Algeria.

This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Introduction

De tout temps, Les langues se caractérisent par une dynamique de transformation et par des rapports de concurrence permanents, se pliant au gré des évolutions politiques, économiques, sociales, culturelles que connaît un pays (BENRABAH, 1999). La réalité de la mondialisation et de la diversité des cadres dans le monde professionnel moderne, la relation entre les langues et le travail constitue un champ de recherche majeur. C'est en constatant la forte diversité linguistique présente dans le contexte algérien que nous avons développé un intérêt pour la question des langues présentes / pratiquées dans le monde du travail.

D'une manière générale, puisque la société est plurilingue, l'utilisation de plusieurs langues est naturellement nécessaire dans le milieu professionnel. Que l'on parle de système plurilingue ou plurielle, cette diversité ne se réduit pas à un simple rapport de langues, elle inclut aussi les variétés linguistiques et les contextes culturels dont ils sont les lieux d'opération. Autrement dit, on pourrait dire, pour paraphraser Josiane Boutet que cette question du plurilinguisme est indissociable de « *la puissance d'agir que les discours sont à même de donner aux acteurs sociaux, dans des situations ordinaires ou extraordinaires, et notamment au cœur de luttes sociales* » (Boutet,39: 2010).

La BEA (Banque Extérieure d'Algérie) est un microcosme de cette pluralité linguistique et culturelle. Cet article vise à montrer comment cette pluralité influence les interactions professionnelles ainsi que la performance organisationnelle à la BEA mais aussi comment les cadres / employés s'en sortent dans un tel environnement.

En analysant le répertoire linguistique utilisé dans cette enceinte nous verrons les bienfaits et les obstacles que rencontrent les interlocuteurs plurilingues au sein de cette institution dans leur interaction professionnelle, sans omettre les perspectives à développer pour atteindre les compétences mobilisées à travers un plurilinguisme professionnel dans une logique d'ouverture à l'international.

Nous chercherons à répondre aux questions suivantes : de quelle manière la diversité linguistique au sein de la BEA influence-t-elle les interactions professionnelles et la performance des entreprises ? Quelles stratégies seront mises en œuvre pour optimiser l'usage des compétences plurilingues des acteurs dans un contexte globalisé et compétitif ?

1. Répertoire linguistique

Le terme répertoire linguistique désigne l'ensemble des formes et variétés linguistiques disponibles à une communauté ou à un locuteur, à savoir : langues, variantes dialectales, styles, registres ou accents, qui sont autant de ressources où puiser pour communiquer. Comme le dit Isabelle Leglise : « *On entend par répertoire verbal, langagier ou linguistique, l'ensemble des formes, des variétés à disposition d'une communauté ou d'un locuteur, c'est-à-dire les langues, variantes dialectales, styles, registres ou accents, qui constituent autant de ressources dans lesquelles puiser pour communiquer.* » (Leglise,42:2021). Ce répertoire est d'une grande importance pour comprendre les manières dont les individus se constituent autour et au travers de l'environnement linguistique qui est le leur et qui fait sens dans leur environnement professionnel.

Dans le cadre de la BEA, il s'agit d'un répertoire linguistique assez étendu et varié. Les employés et cadres ont à leur disposition plusieurs langues qui sont utilisées en fonction des besoins des communications par rapport à différentes situations de communications professionnelles. Cette diversité linguistique est révélatrice de la réalité sociale de l'Algérie où le plurilinguisme s'impose dans la vie quotidienne.

2. Méthodologie et terrain d'étude

Le terrain de notre étude est la BEA (Banque Extérieure d'Algérie) de la ville de Staoueli dans la wilaya d'Alger. Comme toutes les banques d'Algérie, cette banque contribue au fonctionnement de l'économie au sein de la société en participant aux transactions financières, en soutenant les investissements, en fournissant des services (monétaires, bancaires et financiers) aux personnes et aux entreprises.

Pour approcher ce milieu bancaire, nous avons eu recours à l'observation ethnographique et aux entretiens semi-directifs. Neuf employés de la banque ont été observés à leur poste de travail pour recueillir des données sur leurs pratiques langagières quotidiennes. Cette observation ethnographique a permis de récolter des données quantitatives concernant les interactions et les choix langagiers quotidiens des employés. En effet, les cadres bancaires ont été observés en train de répondre à des clients ou de communiquer entre eux dans le but de partager des informations, de se concerter et de discuter des tâches à accomplir.

Les entretiens semi-directifs quant à eux ont été réalisés avec six cadres y compris le directeur de la banque. Ils nous ont permis de mieux comprendre les motivations, les stratégies des employés dans l'usage des différentes langues entre les différents interlocuteurs.

Cette approche méthodologique mixte permet de saisir plus finement les dynamiques présentes au sein de la BEA.

3. Les différentes langues en usage au sein de la BEA

De manière générale, le personnel de la BEA s'exprime en quatre langues principales :

3.1 Le français

Langue officielle de communication verbale et écrite, elle est utilisée pour communiquer entre les différentes parties (directeur / employés, employés / employés, employés / clients). Elle est utilisée également pour tout ce qui concerne les avis du personnel, les informations via l'affichage, les informations sur le site internet, et les réunions de travail. Les formations se font aussi pour l'essentiel en français, ce qui facilite l'harmonisation des propos et la clarté des échanges.

Tous les documents administratifs, tous les courriers internes, tous les rapports et toutes les présentations sont rédigés en français. Cette langue est un gage de professionnalisme et de rigueur.

Le français reste le premier choix auquel recourt notre public en raison de son statut de langue de l'administration et des affaires en Algérie. C'est aussi l'idée de Khaoula Taleb-Ibrahimi : « *Le français est la langue de travail principale* » (Taleb-Ibrahimi, 30 : 2001).

3.2 L'arabe standard

L'arabe standard est la langue retenue pour les correspondances officielles du ministère et des collectivités locales, toutefois, elle est « marginalisée » au sein de la banque. Bien que l'arabe standard soit la langue officielle du pays, sa fonction est plutôt restreinte à l'utilisation dans les documents formels comme : les documents légaux que l'on envoie à l'administration, les rapports que l'on remet aux autorités et les lettres que l'on envoie au gouvernement...etc.

3.3 Les langues régionales : Amazigh, Chaoui, Arabe dialectal

C'est des langues utilisées pour le contact informel institué entre les collègues du même grade professionnel mais aussi entre les employés et les clients, dans la mesure où ces langues participent à l'établissement des échanges quotidiens pour le travail. Ces langues jouent un rôle crucial dans la facilitation de la communication quotidienne et la création d'un environnement de travail inclusif et collaboratif. Elles sont réparties comme suit :

- La communication interpersonnelle, l'arabe dialectal et les langues régionales sont couramment utilisées par la plupart des intervenants. Ainsi, avec un langage informel les

relations sont « camarades » ou « communes », ce qui participe à établir les liens sociaux et cimenter la cohésion requise pour le travail d'équipe.

- Les relations avec les clients, dans les interactions avec eux. En effet, le recours aux langues régionales favorise un contact plus direct et mieux personnalisé avec eux, entre autres pour la bonne marche des affaires qui renforce la confiance et la satisfaction du client.

Parmi ces langues, la langue la plus dominante dans le monde du travail est l'arabe dialectal qui est considéré comme : « *langue de l'identité nationale, langue des situations informelles, personnelles et non professionnelles.* » (Cherfaoui, 45 : 2021).

3.4 L'anglais

Le plus souvent envisagé comme un atout pour la carrière des cadres bancaires mais peu utilisé dans la communication quotidienne. Il est principalement présent sous forme de termes techniques empruntés. Il demeure en forte croissance en raison de la mondialisation et de la nécessité de communiquer avec les partenaires internationaux. Il peut être présent sous la forme :

- Des termes techniques et des formations

De très nombreux termes techniques et concepts bancaires ont effectivement été empruntés à l'anglais, particulièrement dans les domaines de la finance internationale et de l'informatique.

Les formations professionnelles spécialisées et les certifications sont souvent assurées uniquement en anglais.

- Lors des partenariats internationaux, l'anglais est la langue de travail pour coopérer avec des institutions financières étrangères, des partenaires commerciaux et des investisseurs internationaux.

4. Pourquoi utiliser plusieurs langues ?

Le recours à plusieurs langues dans le milieu professionnel répond à des nécessités et à des stratégies.

4.1 Nécessité

La maîtrise des langues offre des avantages professionnels, renforce la valeur personnelle des salariés, facilite le travail à l'international et offre une meilleure compréhension des contextes culturels des partenaires étrangers. Dans le secteur bancaire, elle permet de s'adapter à une clientèle de diverses origines linguistiques et culturelles. Le directeur de la BEA a, d'ailleurs, déclaré : « *j'encourage mes équipes à jongler entre plusieurs langues parce que pour moi, ils sont meilleurs quand ils s'expriment dans la langue où ils se sentent à l'aise. Pour moi, l'essentiel, c'est que le travail soit fait.* »

4.2 Avantages compétitifs

La compétence plurilingue des salariés permet à la BEA de se démarquer dans un marché globalisé, elle renforce la capacité de la banque à attirer et à fidéliser une clientèle diversifiée, et à répondre aussi aux demandes spécifiques de la clientèle internationale.

« *Incontournables, le français et l'anglais sont les langues les plus demandées par les recruteurs à fortiori pour les postes de cadres.* » (Bektache , 2016).

Développement professionnel : La maîtrise d'une pluralité de langues est souvent perçue comme un atout pour accéder à des formations, des dispositifs de mobilité internationale et des responsabilités managériales, ce qui tend à se rapprocher davantage du contexte de l'entreprise anglo-saxonne.

4.3 Stratégies

Les employés modélisent leurs stratégies discursives à leurs propriétés linguistiques et aux situations pour répondre aux défaillances linguistiques dans l'établissement, évaluer la connaissance de leur interlocuteur et échanger avec les patrons appropriés, clients ou collègues. Ces stratégies relèvent du passage énonciatif entre les langues en alternance – l'anglais et le français par exemple – qui colle à l'échange social permettent une meilleure insertion dans le monde du travail.

4.4 Alternance

Ce passage d'une langue à une autre lors de la discussion d'un interlocuteur à une autre en conversation permet une souplesse et une réactivité qui donne aux employés un grand confort linguistique, toujours fort utile dans les éléments servant à engager la relation avec les différentes catégories de clients.

5. Répartition des langues à la BEA

Selon les résultats de l'enquête que nous avons menée auprès des neuf employés et du directeur de la Banque Extérieure d'Algérie, l'utilisation des langues est donnée comme suit :

5.1 Le français

Principalement utilisé pour la documentation, les écrits et les correspondances. Il est également la langue privilégiée pour les réunions de travail renforçant ainsi son statut de langue « dominante ». « *Lors des réunions de travail, nous discutons entre nous principalement en français* » nous déclare le directeur.

Efficacité administrative : L'utilisation du français à la BEA permet une gestion efficace des opérations administratives et bancaires, assurant la conformité aux normes et aux régulations locales et internationales.

Un des cadres interrogés déclare : « *ici, on utilise beaucoup le français pour écrire surtout, mais aussi pour s'exprimer dans les réunions de travail avec notre directeur* ».

5.2 L'arabe standard

Il est le reliquat de la gestion centrale de la BEA en coordination avec le pouvoir publique, mais il n'est pas employé par les cadres à la banque.

La langue arabe standard est un moyen de communication avec les autorités, c'est la langue de la documentation et de l'élaboration dans le cadre de la réglementation algérienne, toutefois, nous n'avons trouvé aucune trace d'un document en arabe à la banque.

5.3 Les langues régionales

Elles sont utilisées entre collègues et avec les clients pour se comprendre en milieu de travail. Ces langues permettent la création de liens et de relations de confiance à l'intérieur de l'équipe et avec les clients.

La relation avec le client dans les langues régionales, fait naître un sentiment de proximité, de confiance, améliorant l'expérience client et favorisant la fidélité.

Un cadre bancaire a été entendu : « *je m'exprime souvent en langue Tamazight pour que les clients comprennent certaines choses, car la plupart sont kabyles* ».

5.4 L'anglais

Langue utilisée dans des domaines restreints ou avec des interlocuteurs non francophones, une langue de prestige. C'est une Langue dont l'usage est limité mais qui est valorisée pour les opportunités de carrière qu'elle peut apporter et pour le monde qu'elle représente.

En voici un exemple, témoin d'un cadre qui nous a répondu en anglais : « *I am part of the old generation, my English is really limited. I would be happy to learn English to be up to date and at the same level as my young colleagues* » (Je fais partie de l'ancienne génération, mon anglais est vraiment limité ; je serais heureux d'apprendre l'anglais afin d'être à jour et au même niveau que mes jeunes collègues.)

L'anglais au fait, offre des opportunités à La BEA, qui peut grâce à lui, s'ouvrir à des partenaires étrangers, séduire des investisseurs et s'immiscer dans des projets d'envergure.

Au final, il ressort de cette étude que les langues qui sont parlées à la BEA ne forment pas un éventail centré sur une seule langue plus importante que les autres, que ce soit l'arabe, le français, l'anglais ou les langues régionales. Il conviendrait d'y voir plutôt une plaque tournante sans qu'aucune langue ne soit véritablement au centre. Et que chacune d'entre elles soit utilisée en alternance, en fonction des besoins, de l'utilité, voire de la préférence.

6. Perspectives d'avenir

La BEA a l'intention de développer les compétences en anglais de ses collaborateurs et dans d'autres langues, comme le mandarin ou le turc, en fonction des besoins de ses correspondants à l'étranger. Néanmoins, il convient de préciser que le français restera la langue de travail et de communication de la banque.

L'objectif est de fournir à la banque un avantage concurrentiel et de contributeur à l'amélioration de la qualité des services de la banque.

Formation en langues étrangères : La BEA mettra à la disposition de ses collaborateurs des sessions de formation en présentiel ou distanciel en langues étrangères, notamment l'anglais.

Ouverture sur de nouveaux marchés : Prévoir des langues comme le mandarin et le turc, c'est parier sur les marchés de demain et sur les relations d'affaires qui se noueront avec ces pays.

Afin de mieux visualiser les langues en perspective à la BEA, nous proposons le schéma suivant :

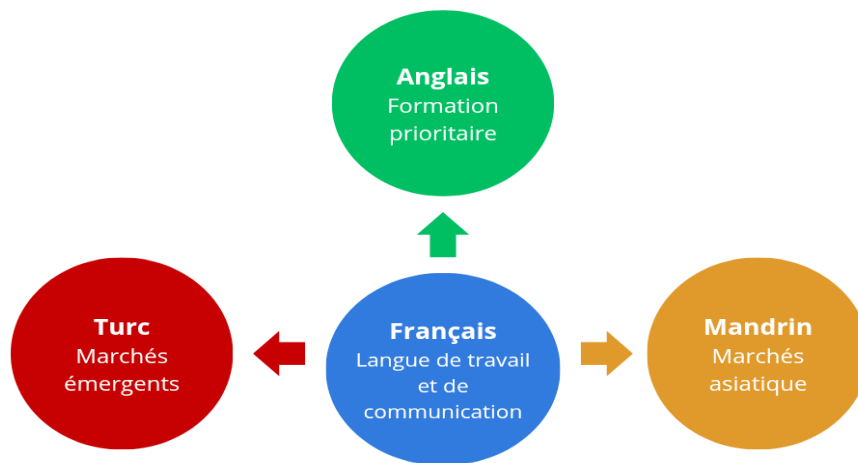


Figure 1 : Visualiser les langues en perspective à la BEA

Conclusion

Les professionnels multilingues se distinguent par une remarquable capacité d'adaptation aux contextes communicationnels : ils s'adaptent à chaque situation, décodent les différences culturelles, qui, de fait, facilitent le travail en équipes nationales et même internationales.

Cette compétence linguistique leur permet également de délivrer un service plus efficient, plus personnalisé, et donc de fidéliser plus facilement la clientèle. Le multilinguisme est éminemment lié aux compétences interculturelles, telles que la sensibilité aux cultures et la capacité à collaborer avec des personnes issues de cultures différentes.

BEKTACHE, M. (2016). *Entreprise et gestion des langues : cas de trois entreprises à Béjaïa* (Vol. 4). Numéro spécial Multilinguales.

BENRABAH, M. (1999). *Langue et pouvoir en Algérie : histoire d'un traumatisme linguistique*. Paris: Séguier.

BOUTET, J. (2010). *Cahiers de littérature orale*. Paris: La Dispute.

- CHERFAOUI, F.-Z. (2021). *Les langues de travail dans les entreprises en Algérie : le cas de la Sonatrach* (Vol. 7). (C. e. Sociétés, Éd.) Revue Langage.
- LEGLISE, I. (2021). *Langage et société* . Dictionnaire de la sociolinguistique, HS1.
- TALEB-IBRAHIMI, K. (2001). *Quelques considérations sur la politique linguistique de l'Algérie*. Alger: CREAD.