

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique

UNIVERSITÉ KASDI MERBAH OUARGLA
Faculté des Lettres et des Langues
Département des Lettres et Langue Française



Mémoire

Pour l'obtention du diplôme de
Master de Français
Spécialité : science du langage et sémiologie de la
communication

Présenté et soutenu publiquement par
DJERRAYA Ibtissam

Titre

L'utilisation de la langue française en milieu
professionnel, cas de la SONELGAZ de Ouargla

Dirigé par M. KHELFAOUI BENAOUMEUR

Jury :

Mme GOUAL Fatima
Mme HADJAJ Fatiha
M. KHELFAOUI BENAOUMEUR

Président
Examineur
Rapporteur

Année universitaire : 2016/2017

Remerciement

Je tiens à remercier Chaleureusement DIEU le Tout Puissant et Miséricordieux qui m'a accordé la force et la patience d'accomplir ce modeste travail, et qui ma offert aussi toute la santé, le pouvoir pour accomplir ma tâche.

J'adresse tout d'abord mes remerciements les plus sincères au mon encadreur "M. Khelfaoui Benaoumeur" qui a, très volontiers, accepté d'être mon encadreur. Sa grande disponibilité, son apport méthodologique et sa rigueur scientifique ont joué un rôle déterminant dans la réalisation de ce travail pour ses précieux conseils, son aide, sa patience, son encouragement et ses orientations durant toute la période du travail.

Mes remerciements s'adressent aussi à mon fiancé "Oussama" qui m'a toujours entourée et motivée à sans cesse devenir meilleure.

Toute ma gratitude s'adresse à tous les personnels de SONELGAZ en particulier chef service de formation "M. Ayyad"

Mes vifs remerciements vont également aux membres du jury pour l'intérêt qu'ils ont portés à ma recherche en acceptant d'examiner mon travail et de l'enrichir par leurs propositions.

Et à tous ceux qui m'ont apporté leur aide ne serait ce que par un simple mot d'encouragement.

Dédicace :

D'un amour profond et d'une immense gratitude je dédie cet humble travail à :

Les plus chères à mes yeux, mes parents en témoignage de leurs sacrifices, Qu' ils trouvent ici l'expression de ma profonde reconnaissance et gratitude :

Ma mère, celle qui m'a donné le plus cher de sa vie, qui a été toujours là pour moi et qui n'a jamais cessé de prier pour mon bonheur.

Mon père, qui m'a encouragé sans cesse et les sacrifices, qu'il a consentis pour qu'il me voie réussir. M'octroyant toute l'aide qu'il pouvait,

Que Dieu le tout puissant les protège, les préserve et leur accorde santé et longue vie.

A mes adorables sœurs et frères : Imane, Ikram, Salah, Mohammed Abdessalem qui par un sourire aimable m'a ouvert la porte vers l'espoir je leur souhaite un bel avenir plein de succès et de sérénité.

A mon cher fiancé "Oussama", qui m'a toujours épaulé, encouragé et m'a aidé beaucoup d'effectuer ce travail. Pour tous les efforts les conseils qui m'ont donné, le soutien continu et inconditionné, qui m'a montré.

À mes chères amies :

Zina Zidani, Zohra Benlamoudi, Aziz Rahma, Meaknichahinez, Hamdirezka, AribiHadjira A tous les intellectuels libres qui souffrent de l'oubli et du mépris.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Liste des figures | |
| Liste des annexes | |
| Introduction générale | 8 |
| Partie I- Situation et politique linguistique en Algérie | 11 |
| Situation sociolinguistique en Algérie | 12 |
| 1. Politique linguistique | 13 |
| 2. Planification linguistique | 14 |
| 3. Plurilinguisme | 14 |
| 4. Les langues en présence en Algérie | 15 |
| 5. Le statut de langue | 16 |
| 5.1. Avant l'indépendance | 16 |
| 6.2. Après l'indépendance | 17 |
| 6. Politique d'arabisation | 17 |
| 6.1. Arabisation des administrations | 18 |
| 6.2. Arabisation des entreprises nationales | 19 |
| 6.3. Arabisation de la société SONELGAZ | 19 |
| Partie II- Enquête sociolinguistique réalisée au niveau du siège de la SONELGAZ dans la wilaya de Ouargla | 21 |
| 1. Identification de l'entreprise de la SONELGAZ | 22 |
| 2. Observation | 23 |
| 3. Description du corpus | 24 |
| 4. La méthodologie | 24 |
| 5. Présentation et analyse des documents | 24 |
| 6. Commentaire des documents | 26 |
| 7. Présentation et description du questionnaire n°1 | 27 |
| 8. Description et présentation de questionnaire n°2 | 42 |
| Conclusion | 58 |
| Bibliographie | |
| Annexes | |
| Résumé | |

Liste des figures

| | |
|--|----|
| Figure 2.1: le nombre des années travaillés par les questionnés..... | 29 |
| Figure 2.2: la langue maternelle de questionnés (responsables)..... | 30 |
| Figure 2.3: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les entretiens d'embauche (responsable) | 31 |
| Figure 2.4:la nécessité de la maitrise de français pour la réussite aux offres d'emploi | 32 |
| Figure 2.5: la nécessité de l'orale et l'écrit dans les offres d'emploi | 33 |
| Figure 2.6: la(les) langue(s) utilisée(s) pour la formation des stagiaires | 34 |
| Figure 2.7: l'existence des formations de langues française pour les employés | 35 |
| Figure 2.8: l'existence des contrats avec des écoles de formations des langues | 36 |
| Figure 2.9: la langue de cours dispensé dans les formations de Sonelgaz..... | 37 |
| Figure 2.10: l'influence de la langue française dans les activités professionnelles | 38 |
| Figure 2.11: préparation des formations en utilisant le français professionnelle..... | 39 |
| Figure 2.12: l'existence difficultés de compréhension de la part des stagiaires et les employés | 40 |
| Figure 2.13: suivi des formations de la langue française par les cadres formateurs/responsables..... | 41 |
| Figure 2.14: La nécessité de l'utilisation de la langue française dans les écrits professionnels | 42 |
| Figure 2.15: le nombre des langues maitrisées par les questionnés..... | 43 |
| Figure 2.16: la langue maternelle de questionnés (employés) | 44 |
| Figure 2.17:le premier choix de questionnés | 45 |
| Figure 2.18: le pourcentage de maitrise de la langue française déclaré par les questionnés..... | 46 |

| | |
|---|----|
| Figure 2.19: l'(es) école(s) de formation de questionnés | 47 |
| Figure 2.20: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les écrits professionnelles | 48 |
| Figure 2.21: la langue la plus dominante | 49 |
| Figure 2.22: la rédaction en langue française dans les courriers interservices | 50 |
| Figure 2.23: la considération de la langue française comme une langue de travail au sein de Sonelgaz..... | 50 |
| Figure 2.24: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les entretiens d'embauche (employés) | 51 |
| Figure 2.25: la nécessité de maîtrise du français pendant les recrutements de questionnés..... | 52 |
| Figure 2.26: l'obligation de l'utilisation de langue française | 53 |
| Figure 2.27: l'existence des difficultés de communication avec les abonnés en langue française | 54 |
| Figure 2.28: le coté de difficultés rencontrées par les employés | 55 |
| Figure 2.29: la traduction en langue arabe dans les situations d'incompréhension | 56 |
| Figure 2.30: la connaissance de problème des citoyens d'OUM EL BOUAGHI | 57 |

Liste des annexes

Annexe 01 : Les conditions particulières

Annexe 02 : Fiche de renseignement pour un raccordement en moyenne tension

Annexe 03 : Attestation de service fait

Annexe 04 : Facture

Annexe 05 : Contrat de fourniture d'électricité client HTA

Annexe 06 : Questionnaire destiné aux responsables

Annexe 07 : Questionnaire destiné aux employés de la DRC

Introduction

Introduction générale

À l'instar des sociétés du Maghreb, l'Algérie a actuellement un paysage linguistique assez riche, quatre langues sont utilisées : la langue arabe, la langue berbère, la langue française, les différentes variétés dialectales et l'anglais, comme le souligne Gilbert Grandguillaume dans son article :

« Dans l'Algérie de 2009, quatre langues sont à l'œuvre dans le paysage linguistique : la langue arabe classique, la langue arabe parlée, le berbère et le français. La langue anglaise y est de plus en plus présente, mais elle est d'introduction relativement récente et n'a pas l'implication symbolique des autres langues. »¹

Cependant, nous constatons aujourd'hui que l'usage du français est considéré comme une langue étrangère et omniprésente, car cette langue a un effet influent vis-à-vis de la communication quotidienne de la société algérienne, vu qu'elle se caractérise par son usage alterné aux autres différentes variétés linguistiques.

On remarque ainsi que l'utilisation de cette langue française existe dans tous les secteurs : social, économique, éducatif. Cet outil de communication coexiste de toute évidence avec d'autres langues qu'elles soient officielles de statut écrit telles que l'arabe classique et l'arabe moderne ou non officielles telles que les dialectes, arabes ou berbères, sont véritablement pratiquées dans la vie quotidienne, mais ils ne sont jamais écrits. Et pourtant, l'Algérie est le seul pays du Maghreb qui ne fait partie d'aucune institution officielle se faisant l'ambassadeur de la langue française, à savoir, la Francophonie.

En effet, le français est un outil de travail important pour les Algériens ; dans certains établissements publics où le français est d'usage répandu, malgré l'arabisation autant que politique linguistique dans le but de restaurer un état arabe, et les mesures rigoureuses à l'égard des utilisateurs, des employés, des établissements publics d'une langue autre que la langue arabe standard.

¹Cité par Grandguillaume, Gilbert, *l'Algérie pays francophone*, [en ligne], 2010, disponibles sur le site : <http://www.ggrandguillaume.fr/titre.php?recordID=45>, (page consultée le 14/01/2017).

Ayant constaté ce paysage linguistique en Algérie, notre choix a été de ce fait motivé par la question de connaître le statut de cette langue qui demeure fort présente, alors quelle est toujours considérée comme une langue étrangère.

L'établissement public dans lequel nous avons choisi de réaliser notre enquête sociolinguistique est la société nationale de l'électricité et du gaz (SONELGAZ) où nous avons observé un usage administratif linguistique exclusivement en langue française, le choix de cette entreprise s'explique par la nature de son contact direct avec toute la population algérienne etcette suiteà notreobservation préalable.

Nous allons chercher pourquoi cette l'entreprise transcrit en langue étrangère au citoyen algérien bien sûr, mais pourquoi donc le faire en langue française sachant bien que la plupart de la population algérienne scolarisée le fait maintenant dans la langue arabe.

Pour cela nous allons répondre à cette question centrale :

- ❖ Quel est le statut de la langue française au sein des entreprises publiques en Algérie, « **cas de SONELGAZ** » ?

En ajoutant, les questionnements suivants :

- ❖ Quelles sont les raisons qui ont favorisé cette situation ?
- ❖ Comment le français influe-t-il fonctionnement prestataire dans cette entreprise ?

Pour répondre provisoirement à cette problématique, et comme un premier pas nous avons émis les deux hypothèssuivantes:

- ❖ La langue française continuerait à servir d'outil principal administratif au niveau de la SONELGAZ est un résultat d'une politique linguistique.
- ❖ La langue française peut-être serait la seule langue de travail en Algérie, étant une langue de formation des cadres et des techniciens qui travaillent dans cette société.

Sur le plan méthodologique, dans notre travail de recherche on adoptera une recherche de terrain, qui exige une enquete sociolinguistique à l'aide d'un questionnaire.

Pour mener à bien notre travail, et afin de répondre aux questionnements et valider peut-être nos hypothèses, nous l'avons conçu sous forme d'un plan comme suit : dans la première partie, nous allons décrire la situation et la politique linguistique en Algérie, les phénomènes qui ont résulté de la coexistence de plusieurs langues comme le plurilinguisme et la politique d'arabisation ayant pour cause les facteurs historiques, idéologiques, culturelles et économiques .

Nous allons traiter dans la deuxième partie une enquête de terrain réalisée au niveau de siège de la SONELGAZ, dont le premier volet sera consacré à l'analyse des documents administratifs tels que : des contrats de fourniture d'électricité, fiche de renseignement pour un raccordement, Attestation de service fait, contrat de fourniture d'électricité client HTA, conditions particulières, facture (s). Et pour le deuxième volet il concernera les questions des cadres et les cadres supérieurs de cette entreprise à travers deux questionnaires. Il est à signaler que dans cette étude, nous allons prendre une population aléatoire composé de 16 éléments constitués de cadres et cadres supérieurs issue de la société SONELGAZ.

Enfin, nous clôturons notre travail par une conclusion qui résumera les résultats auxquels, nous sommes parvenus, et peut être répondra à nos préoccupations.

Partie I-
Situation et politique
linguistique en
Algérie

1. Situation sociolinguistique en Algérie :

La coexistence de plusieurs idiomes est un caractère en commun pour tous les pays du Maghreb, cette mosaïque linguistique reflète plusieurs phénomènes, le plurilinguisme et le contact de langues qui résultent de l'alternance codique.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, en Algérie comme dans tous les pays du Maghreb, la présence de plusieurs langues en usage, l'arabe, le français, le berbère et les différents dialectes régionaux, en ajoutant l'anglais ont connu une pratique estimable.

Les études faites sur ce phénomène sont considérables. Nous en citons, à titre d'exemple, les travaux de K. Taleb Al-IBRAHIMI, 1995 ; D. MORSLY, 1996 ; M.L. MAOUGAL, 2000 ; Abdou EL-IMAM, 2000 ; AbderrezakDOURARI (2003-b) ; 2002 et 2011 ; BENRABAH Mohammed, 1999 ; N TOUALBI, 2000.

Ce paysage complexe produit à partir des faits historiques, la langue arabe, la langue berbère (le mozabite, le kabyle, le chaoui) qui est la langue la plus ancienne en Algérie, la langue française était, quant à elle, présente dès 1830 et ce en conséquence de la colonisation. Elle est de ce point de vue considérée comme un héritage historique voire un acquis du moment que le français a été utilisé par les Algériens durant toute la période coloniale et même au-delà de l'indépendance.

Dans son article sur la culture et plurilinguisme en Algérie, Sebaa. R, confirme cette réalité linguistique :

« L'Algérie se caractérise, comme on le sait, par une situation de quadrilinguisme sociale : arabe conventionnel/français/arabe algérien/tamazight. Les frontières entre ces différentes langues ne sont ni géographiquement ni linguistiquement établies. Le continuum dans lequel la langue française prend et reprend constamment place, au même titre que l'arabe algérien, les différentes variantes de tamazight et l'arabe conventionnel redéfinit les fonctions sociales de chaque idiome. Les rôles et les fonctions de chaque langue, dominante ou

minoritaire, dans ce continuum s'inscrivent dans un procès dialectique qui échappe à toute tentative de réduction. »²

2. Politique linguistique :

La notion de « politique linguistique » ou « l'aménagement linguistique » est l'ensemble des actions, des décisions prises par l'état, ou une entité officielle concernant la gestion des langues dans une situation de plurilinguisme.

Citons parmi les définitions probantes celle du dictionnaire de linguistique, la politique linguistique est un « ensemble de mesures et de projets ou de stratégies ayant pour but de régler le statut et la forme d'une ou de plusieurs langues »³, elle s'intéresse à la normalisation et la standardisation des langues

Et comme le signale Henri BOYER dans son ouvrage « les politiques linguistiques » :

« Les choix, les objectifs, les orientations qui sont ceux de cet État en matière de langue(s), choix, objectifs et orientations suscités en général (mais pas obligatoirement) par une situation intra-ou intercommunautaire préoccupante en matière linguistique [...] ou parfois même ouvertement conflictuelle [...] ».⁴

L'intervention des acteurs différents, soit des hommes de décision, qui sont des politiciens, soit par des hommes de science, qui sont des grammairiens, des linguistes et des lexicologues.

Les décideurs qui ont pris en considération le rapport entre l'identité nationale et la langue, les changements différents de la société algérienne avant l'indépendance, ont posé une difficulté d'identité.

A partir des textes fondamentaux, la langue nationale et officielle en Algérie est la langue arabe, en effet, l'article 5 de la constitution de 1963 stipule que « la langue

²Sebaa, Rabeh, *culture et plurilinguisme en Algérie*, in *TRANS, Internet-Zeitschrift für Kulturwissenschaften*, 13/ 2002[en ligne], <http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm>, consulté le 20 janvier 2017.

³Dubois, Jean, « et al », *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, 2002, p.369.

⁴Henri BOYER, *Les politiques linguistiques, Mots. Les langages du politique* [En ligne], 94 | 2010, mis en ligne le 06 novembre 2012, consulté le 20 janvier 2017. URL: <http://mots.revues.org/19891>.

arabe est la langue nationale et officielle de l'Etat »⁵, nous constatons de ce fait que les décisions politiques motivent les orientations et les choix des décideurs en matière de planification

3. Planification linguistique :

La notion de « planification linguistique » est la mise en œuvre de dispositifs et de dispositions. On peut citer à cet égard une définition du dictionnaire de linguistique qui stipule que cette dernière est un « ensemble de mesures ordonnées prises par un état pour la normalisation d'une langue ou de son emploi »⁶.

D'autres part, et selon Calvet, la politique linguistique est la « détermination des grands choix en matière de relations entre langues et sociétés »⁷.

A partir de ces deux définitions, il apparaît nettement que c'est la politique qui déterminant le choix entre la dichotomie langue/société, va prendre entre les mesures tendant à planifier la langue et / ou son emploi.

4. Plurilinguisme :

La notion de plurilinguisme est l'existence de plusieurs langues en usage dans la même communauté linguistique. S. ABDELHAMID confirme que :

« Le problème qui se pose en Algérie ne se réduit pas à une situation de bilinguisme, mais peut être envisagé comme un phénomène de plurilinguisme »⁸

Comme nous l'avons montré plus haut, l'Algérie a connu plusieurs invasions étrangères, de ce fait elle a été profondément influencée par de multiples civilisations telles que la civilisation phénicienne, carthaginoise, romaine, byzantine, arabe, turque

⁵Khaoula Taleb Ibrahim, *L'Algérie: coexistence et concurrence des langues*, in *L'Année du Maghreb*, [En ligne], I | 2004, <https://anneemaghreb.revues.org/305>, consulté le 05/05/2017.

⁶Dubois, Jean, Op.cit.p 367.

⁷BLANCHET, , "Politique linguistique et diffusion du français dans le monde", dans BULOT, T., BLANCHET, *Dynamiques de la langue française au 21^{ème} siècle : une introduction à la sociolinguistique*, 2011, www.sociolinguistique.fr, consulté le 07/05/2017.

⁸S. ABDELHAMID, *pour une approche sociolinguistique de l'apprentissage de la prononciation du français langue étrangère chez les étudiants du département de français université de Batna*, thèse de doctorat, université de Batna, 2002, p 35.

et française. En résumant que la situation linguistique en Algérie est bel et bien celle d'un plurilinguisme.

5. Les langues en présence en Algérie :

La langue arabe : dite classique, ou littérale, ou littéraire, est la langue dans laquelle fut révélé le Coran, et dans laquelle s'est exprimée toute la culture arabe.⁹

Elle est la langue officielle en Algérie depuis l'indépendance.

La langue berbère ou le Tamazight : La langue la plus ancienne en Algérie, elle a plusieurs formes : le kabyle, le tamazight, le chaouia, le mzabb, le mozabique, le tshalhit, le touareg, le tumzabt, etc.

Elle est devenue une langue nationale en 2002 à partir de l'article 3 de la constitution algérienne suite aux événements du « **printemps berbère** » en avril 2001.

Cette langue ancienne se caractérise par la minorité du nombre de locuteurs, et son utilisation à l'oral.

Les différents dialectes régionaux : Parmi les dialectes, l'arabe algérien est le langage parlé le plus pratiqué, il est majoritairement utilisé dans la vie quotidienne.

Les langues étrangères :

L'Algérie ayant été en relation avec l'étranger à cause d'une série des colonisateurs, ce qui a engendré plus ou moins des contacts entre ces étrangers et des locuteurs algériens.

La langue anglaise :

Elle est la deuxième langue étrangère en Algérie, elle est considérée comme la langue de la technologie et la mondialisation, sa diffusion en Algérie s'augmente entre les jeunes.

⁹GRANDGUILLAUME, Gilbert. *Arabisation et politique linguistique au Maghreb*, Paris, Éditions G.-P. Maisonneuve et Larose, 1983, p11.

La langue française :

Dès 1830, première langue étrangère et ce à cause d'une longue période de colonisation, cette dernière détruit le patrimoine linguistique précédent.

À travers cette langue plusieurs auteurs algériens ont été célèbres à l'image de Kateb Yacine, Mouloud Feraoun, Mouloud Maammeri, Mohammed Dib, Mostefa Lacheraf, Assia Djebbar, Yasmina Khadra, Lamine Zaoui, et un grand nombre d'écrivains algériens d'expression française.

L'élite algérienne était francophone, elle a utilisé la langue française pour combattre la France coloniale, les textes de la révolution algérienne étaient en français.

6. Le statut de langue française :

La réalité sociolinguistique algérienne permet de montrer l'existence de trois catégories de locuteurs francophones algériens. Nous avons, premièrement les « francophones réels », c'est-à-dire, les personnes qui parlent réellement le français dans la vie de tous les jours ; deuxièmement, les « francophones occasionnels », et là, il s'agit des individus qui utilisent le français dans des situations bien spécifiques (formelles ou informelles) et dans ce cas nous relevons le fait qu'il y a un usage alternatif des langues qui sont le français et l'arabe, usage qui s'explique par certaines visées pragmatiques telles que ordonner, insulter, ironiser, tourner en dérision.

Enfin, ce que nous nommons des « francophones passifs », et il est clair que cette catégorie concerne les locuteurs qui comprennent cette langue mais qui ne la parlent pas.

6-1. Avant l'indépendance :

La langue française est devenue la seule langue officielle, après la désarabisation et une politique de francisation qui durent plus de 130 ans de colonisation, cette dernière a exclu la langue arabe dans son pays à partir des lois faites par les autorités françaises. Ces lois ont rendu les Algériens analphabètes presque 86 % ou 87% en 1954.

La transformation des noms arabes par des noms français telle que les noms des personnes, des localités et des villes.

6-2. Après l'indépendance :

En 1962, l'Algérie a obtenu son indépendance après une longue période de colonisation, l'état était confronté à de nombreux problèmes de réorganisation sociale culturelle et linguistique. L'une des premières mesures prises par l'état et le gouvernement est la déclaration de la langue arabe langue officielle et nationale du pays. Cette officialisation a été une cause de naissance à une politique d'arabisation de plusieurs secteurs.

7. Politique d'arabisation :

Le français était présenté comme « **la langue du colonisateur** », cette existence a obligé les pouvoirs publics algériens à initier la politique d'arabisation dès les années soixante- dix, dans le but de déraciner cette existence.

Le concept de l'arabisation a été défini par la sociolinguiste algérienne Khawla Taleb Ibrahimy dans son ouvrage *les algériens et leur (s) langue (s)* :

« Tarib (arraba ta riban) se traduit littéralement par rende arabe ce qui ne l'est pas. Les Arabes pris coutume, depuis leur sortie de la péninsule arabique au premier siècle hégirien, de qualifier les peuple qui sont entrés dans l'Islam de peuples mu arraba ou plus précisément mustariba, c'est- à- dire arabisés en opérant un parallèle entre ces peuples et les Arabes ariba de pure lignée arabe »¹⁰.

Depuis 1963, le gouvernement algérien a promulgué des lois d'arabisation dans le but de restaurer à la langue arabe sa légitimité et son statut de langue officielle et nationale.

Dans le discours du 5 juillet 1963, Ahmed Ben Bella le premier président de la République, dans sa première allocution publique et officielle, il a défini l'identité

¹⁰Khaoula Taleb Ibrahimy, *Les algériens et leur(s) langue(s)*, ElHikma, Alger, 1994, p. 182.

algérienne : « Nous sommes des Arabes, des Arabes, dix millions d'Arabes. [...] il n'y a d'avenir pour ce pays que dans l'arabisme »¹¹.

7.1- Arabisation des administrations :

Le français a un statut équivoque en Algérie, après l'indépendance son utilisation a connu une importante extension au niveau de plusieurs secteurs. Malgré qu'elle soit considérée comme une langue étrangère, mais elle est devenue la langue de communication professionnelle. Cette idée a été développée par le linguiste Sebaa :

« Sans être la langue officielle, la langue française véhicule l'officialité. Sans être la langue d'enseignement, elle reste la langue de transmission du savoir. Sans être la langue identitaire, elle continue à façonner l'imaginaire culturel collectif de différentes formes et par différents canaux. Et sans être la langue d'université, elle est la langue de l'université. Dans la quasi-totalité des structures officielles de gestion, d'administration et de recherche, le travail s'effectue encore essentiellement en langue française. »¹².

Avant 1962, la majorité des postes administratifs ont été occupés par les français. Khawla Taleb Ibrahimile confirme dans ce qui suit :

« Il faut, à ce sujet, noter qu'au lendemain de l'indépendance, l'administration publique du pays était restée totalement francisée. Les 100 000 fonctionnaires algériens formés par la France constituaient une redoutable force de résistance à l'arabisation, mais le régime algérien ne pouvait pas se passer de ses fonctionnaires. Il a donc fallu composer avec ces derniers et procéder par étapes, car les fonctionnaires tendaient à s'opposer à la transformation de l'administration coloniale en celle d'un État arabo-musulman »¹³.

Les deux dernières citations indiquent l'utilisation de la langue française au niveau de l'administration algérienne. La politique d'arabisation a touché le secteur administratif, en février 1969 un décret présidentiel oblige la traduction en langue arabe de tous les documents administratifs rédigés en français.

¹¹Jamel ZENATI, *L'Algérie à l'épreuve de ses langues et de ses identités: histoire d'un échec répété*, in *Mots les langues du politique*, [En ligne], 74/2004 consulté le 02 février 2017, p. 137-145, <http://mots.revues.org/4993?lang=fr>.

¹² Cité par Amir Gahmia, *le français dans l'administration algérienne contemporaine : réalité et usages*, in *synergie*, Algérie, n 22 -2015, p237-245.

¹³ Amir Gahmia, op. cite, p 238.

7-2. Arabisation des entreprises nationales :

Dans un de ces articles « ARABISATION EN ALGERIE : ces enjeux économiques d'une traduction en dérive », le docteur Salah khennour voit que :

« La question de la modélisation de la langue arabe, au plan communicationnel et au sein des entreprises de production, demeure néanmoins très délicate en Algérie en raison de la formation, universitaire et professionnelle des principaux agents économiques, essentiellement axée sur l'imitation du modèle occidental notamment européen dans son principe théorique »¹⁴

Lorsque la loi parle des « entreprises », il s'agit des entreprises dites « nationales » ou publiques, car les entreprises privées ont le droit d'utiliser en plus d'autres langues, comme c'est le cas pour les entreprises françaises.

Selon la législation en vigueur, les entreprises publiques dites « économiques ». Selon l'ancienne politique de l'Algérie régissant particulièrement le mode de valorisation des richesses nationales, notamment celles concernant les hydrocarbures. Les entreprises les plus importantes en Algérie sont les suivantes: Sonatrach (pétrole), Sonelgaz (distribution de l'électricité et du gaz), Algérie Télécom (télécommunications), ADE (Algérienne des eaux), Cosider (travaux publics), Air Algérie (compagnie aérienne nationale), GTP (travaux pétroliers), etc.¹⁵

7-2. Arabisation au sein de la société « SONELGAZ » :

Cette expérience d'arabisation sera faite en trois périodes en Algérie :

La première période : 1973

Cette étape se caractérise par la volonté d'arabiser partiellement le monde du travail : parmi ces actes

« L'arabisation des documents destinés aux autorités locales et l'administration sous tutelle de la fonction publique. En effet, du fait de l'arabisation de la fonction publique toute correspondance adressé aux

¹⁴Salah KHENNOUR, ARABISATION EN ALGERIE : ces enjeux économiques d'une traduction en dérive, in مجلة الاثر مجلة الادب واللغات تجامعة قاصدي مرياح ورقلة 2006.

¹⁵ Information recueillies du site: http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/algerie-3Politique_ling.htm, Consulté le 18/04/2017.

administrations sous tutelle de cette dernière devait être rédigée en arabe »¹⁶.

La deuxième période :1980

Concernant cette étape, elle se caractérise par l'arabisation de la formation, Malika BELKAHLA confirme que :

« Les formations étaient assurées en langue française jusque vers les années 1985 ou le problème de l'arabisation des cours a commencé à se poser en termes pédagogiques »¹⁷.

La troisième période :1995 Promulgation du décret renforçant la généralisation de l'utilisation de la langue arabe.

Cette entreprise n'a pas connu un changement dans cette période en comparaison par rapport aux deux périodes précédentes.

¹⁶M.Benguerna et A. Kadri, *Mondialisation et Enjeux linguistiques*, CREAD, Alger, 2001, p 144.

¹⁷Ibid, p 150.

Partie II-
Enquête sociolinguistique
réalisée au niveau du siège
de la SONELGAZ dans la
wilaya de Ouargla

1. Identification de l'entreprise de la SONELGAZ :

La SONELGAZ est un acronyme qui désigne : Société national de l'Electricité et de Gaz. Cette dernière représente l'organisation pionnière dans le domaine de la fourniture des énergies électriques et gazières en Algérie.

SONELGAZ est aujourd'hui érigé en Groupe industriel composé de 39 filiales et 5 sociétés en participation. Ainsi, ses filiales métiers de base assurent la production, le transport et la distribution de l'électricité ainsi que le transport et la distribution du gaz par canalisations¹⁸.

On compte:

- ❖ La Société de Production de l'Electricité (SPE),
- ❖ SharikatKahrabawatakamoutadjadida (SKTM)
- ❖ La Société de l'Engineering de l'électricité et du Gaz (CEEG)
- ❖ La Société de Gestion du Réseau de Transport de l'Electricité (GRTE),
- ❖ La Société de Gestion du Réseau de Transport Gaz (GRTG),
- ❖ L'Opérateur Système électrique (OS), chargée de la conduite du système Production / Transport de l'électricité,
- ❖ La Société de Distribution de l'électricité et du gaz d'Alger (SDA),
- ❖ La Société de Distribution de l'électricité et du gaz du Centre (SDC),
- ❖ La Société Distribution de l'électricité et du gaz de l'Est (SDE),
- ❖ La Société de Distribution de l'électricité et du gaz de l'Ouest (SDO).

Cet établissement est passé par les étapes suivantes :

a- Electricité et gaz d'Algérie « EGA » :

Créée en 1947, est un établissement public chargée de la production du transport et de la distribution de l'électricité et du gaz en Algérie.

¹⁸Informations recueillies du site de la Sonelgaz,<http://www.sonelgaz.dz/?page=article&id=4>,date de consultation le 04/03/2017.

b- Société nationale de l'électricité et de gaz « SONELGAZ » :

En 1983, la première restructuration des nouvelles filiales, les cinq unités travaux spécialisées et de fabrication matériel ; KAHRIB, KAHRAKIB, KANAGHAZ, INERGA, ETTERKIB, AMC.

c- SONELGAZ / EPIC :

En 1991, l'entreprise de la SONELGAZ devient un établissement public à caractère Industriel et commercial, elle est sous tutelle du Ministre chargé de l'énergie et des mines et doté de la personnalité morale tout en jouissant de l'autonomie financière¹⁹.

d- La création de la SONELGAZ /SPA :

(Loi n 02/01 du 5 février 2002 de l'électricité et la distribution du gaz par canalisations) : cet engagement confère à la SONELGAZ, comme une société par Actions. Ce statut donne la possibilité d'élargir ses activités à d'autres domaines relevant du secteur de l'énergie, et aussi d'intervenir au niveau international.

Cela annonce l'évolution de 2004 où SONELGAZ devient un Groupe Industriel

❖ 2004 - 2006 Le Groupe SONELGAZ: l'expansion

❖ En 2004, SONELGAZ devient une holding de sociétés.

❖ En 2006, cinq (05) autres sociétés sont créées

❖ 2007 - 2009 Parachèvement de la restructuration : Le renouveau

❖ 2011 - Amendement des statuts de SONELGAZ

2. Observation :

Comme nous l'avons déjà annoncé dans notre introduction, nous allons effectuer notre enquête de terrain à partir d'une observation des documents administratifs et techniques de la société de SONELGAZ Ouargla. Après la demande des accords et l'acceptation des responsables et des employés.

Pour cela, nous allons choisir quelques documents administratifs, comme nous avons ciblé des responsables dans des différents services, puis nous nous interrogerons sur plusieurs axes, en nous appuyons sur la nature de la communication

¹⁹ Ibid.

3. Description du corpus :

Afin d'atteindre les objectifs que nous avons fixés auparavant, nous précisons que notre choix de corpus porte sur le staff administratif et technique de cette société et ses documents,

Le nombre des participants dans notre corpus est 16 personnes, 06 responsables et 10 employés confirmés au niveau de division DRC division commerciale de cet établissement.

4. La méthodologie :

Sur le plan méthodologique, notre recherche est considérée comme une recherche de terrain qui est définie par le sociolinguiste Philippe Blanchet :

« Ce qui est spécifique de ce que l'on appelle linguistique de terrain, c'est l'idée que, pour construire des représentations linguistiques, il faut qu'un observateur pénètre sur ledit terrain et devienne partie prenante d'une relation face-à-face et individuelle. [...] C'est l'angle du caractère empirique de la linguistique : il y a des informations sur le langage que nous ne pouvons recueillir que par le truchement de données externes »²⁰.

Nous appliquons cette méthode sur les données quantitatives, qui sont des documents administratifs et techniques de cette entreprise.

5. Présentation et analyse des documents :

Notre enquête de terrain s'est basée sur une description de quelques documents adressés aux abonnés, ainsi notre illustration est faite par la présentation et la définition de ces dernières.

Document N1 : (annexe 1)

Contrat de fourniture d'électricité :

Il s'agit d'un document rédigé en langue française, il est signé par les deux parties SONELGAZ et l'abonné par le biais duquel SONELGAZ fournira l'énergie électrique et gazière à l'abonné suivant des clauses contractuelles.

²⁰Philippe Blanchet, *linguistique de terrain*, Rennes, 2000, Presses universitaires, pp. 28-40.

Document N2 : (annexe 2)

Fiche de renseignement pour un raccordement en moyenne tension :

C'est un document rédigé en langue française. Il s'agit d'un document qui identifiera les informations concernant l'abonné à savoir : adresse. Nom. Prénom. Spécifié de lieu. Cordonnées d'abonnée.

Document N3 : (annexe 3)

Attestation de service fait :

Il s'agit d'un document qui atteste le service fait c'est-à-dire que l'opération de fourniture d'énergie électrique et gazière a été exécutée par Sonelgaz et certifiée par l'abonné.

Document N4 : (annexe4) :

Définition de la facture :

C'est un document de comptabilité générale indiquant la quantité facture doit obligatoirement être établie lors de la vente/achat

1. Date et n° de série de la facture :
2. Vos références et identité : Rappelez-les dans toute correspondance ou échange avec SONELGAZ pour une identification rapide et éviter des risques de confusion.
3. Période facturée : la facture est celle du trimestre précédent.
4. Tarifs : la consommation est calculée à partir du relevé du compteur. Les tarifs sont fixés en fonction de la puissance pour l'électricité (PMD) ou du débit pour le gaz (DMD) :
 - a. PMD : 6 kWA, 20 kWA. Pour les ménages, la puissance est limitée à 20 kWA,
 - b. DMD : 5 m3/h, 16 m3/h, 25 m3/h, 40 m3/h, Et du type de tarifs : simple pour la consommation domestique - E01 et G83 = abonnements réservés aux ménages.

5. Relevé du compteur : la consommation facturée est égale à la différence entre le relevé précédent (index ancien) et le dernier relevé (index nouveau). Le relevé est établi par SONELGAZ qui laisse l'avis de passage. La facturation se fait au forfait si vous ne communiquez pas les relevés de votre compteur.²¹

Document N5 : (annexe 5)

Contrat de fourniture d'électricité client HTA :

C'est un document rédigé en français, il est signé par les deux parties SONELGAZ et les entreprises. Ce contrat offre une fourniture d'haute tension.

6. Commentaire des documents :

A propos de notre rapprochement avec cette société, nous avons relevé que cette dernière utilise la langue française dans ses documents administratifs et techniques.

D'après l'observation, nous citons le cas des factures, documents signés entre la SONELGAZ et l'abonné, nous constatons que ces derniers sont conçus en langue française et que l'abonné ne trouve pas de difficultés pour les comprendre.

En premier lieu et à partir de ces documents, nous déduisons que le français est l'outil de travail par excellence, la plupart des documents sont rédigés avec cette langue dite étrangère, la langue française est considérée comme une langue première dans cet établissement.

²¹*La facture d'électricité et de Gaz*, Extrait du El mouwatin, <http://www.elmouwatin.dz/?La-facture-d-electricite-et-de-Gaz>, consulté le 08/04/2017.

7. Présentation et description du questionnaire n°1 :(annexe n°6)

En vue de répondre à notre problématique, nous avons choisi le questionnaire comme un outil de collecte de données que celui-ci est défini par MATALA comme suit :

« Un instrument standardisé, à la fois dans le texte des questions et dans leurs ordres. Toujours pour assurer la compatibilité des réponses de tous les questions, il est aboulement indispensable que chaque question soit posée à chaque sujet de la même façon, sans adaptation ni explication complémentaire laissées à l'initiative de l'enquêteur. »²²

Afin de confirmer la validité des hypothèses de notre problématique, nous allons mener deux questionnaires pour enrichir notre travail de recherche.

Le premier questionnaire a été destiné aux responsables (des chefs de services et des chefs de division), il contient dix sept questions structurées : neuf questions fermées qui « *suscitent de la part du sujet une réponse positive ou une réponse négative, mutuellement exclusives, les réponses à ces questions sont fixées à l'avance* »²³.

Cinq questions semi-fermées qui « *prennent la forme de questions à choix multiple* »²⁴, et trois questions ouverts qui « *sont posées sans suggestion de réponses, le sujet est invité à répondre librement* »²⁵.

Nous avons réparti notre questionnaire en trois parties, au départ, la première est consacrée à l'identification de sujet parlant, en outre, nous avons proposé une deuxième partie constituée de neuf questions sur la langue française et le milieu professionnel.

Enfin, la dernière partie où nous avons élaboré quatre questions portant sur les difficultés langagières rencontrées par les responsables au niveau de communication professionnelle de la part des stagiaires et des employés.

²²Cité par Maroua Ben Djeddou, B. Matalon, R. Ghigilon, *Les enquêtes sociolinguistiques, Théorie et pratiques*, Paris, Armend Colin, 1978, p.98.

²³Calvet Louis-Jean et Dumont Pierre (dir.), 1999, *L'enquête sociolinguistique*, Paris : L'Harmattan.p17.

²⁴Ibid, p17.

²⁵Ibid.p18.

Partie II- Enquête sociolinguistique réalisée au niveau du siège de la SONELGAZ dans la wilaya de Ouargla

Nous avons donc remis à tous les concernés nos questionnaires (voir annexe). Après environ deux heures, nous avons récupéré ces derniers comportant toutes les réponses à nos interrogations.

N.B: A signaler que nous n'avons pas fait la traduction en arabe dialectale des questions pour les enquêtés.

Partie I : identification du sujet parlant

Nous avons posé les deux variables l'âge et le sexe afin de donner plus de crédibilité à nos résultats, par souci d'anonymat, nous ne citons pas les noms et les prénoms des responsables ayant renseigné ce questionnaire.

Nous constatons que la majorité des cadres et des cadres supérieurs sont âgés, les questionnés qui ont occupé ces postes sont avérés des bilingues, les étudiants des années 1973.

Concernant le sexe, la plupart des postes sont occupés par des hommes, sauf une responsable mais malheureusement, elle n'a pas rendu sa copie. Selon le poids de chaque sexe, majoritairement masculin.

L'interprétation et les commentaires se résument comme suit :

Question I-1 :

Depuis combien d'années travaillez-vous dans cette entreprise ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| 0 - 10 ans | 0 | 0% |
| 10 - 20 ans | 3 | 50% |
| 20 - 30 ans | 2 | 33.33% |
| Plus de 30 ans | 1 | 16.67% |

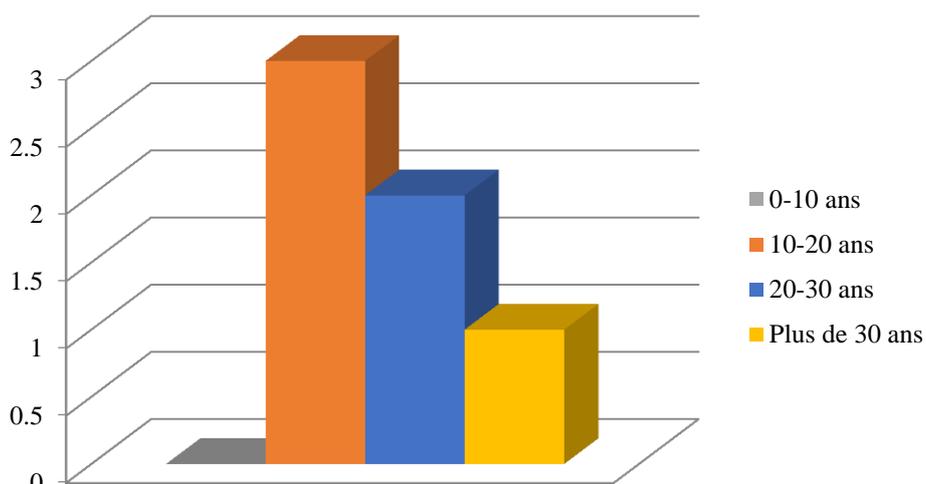


Figure 2.1: le nombre des années travaillées par les questionnés

Commentaire et interprétation :

D'après les résultats recueillis à partir de cette question précédente, nous constatons que tous les responsables ont une expérience plus de dix ans, selon l'histogramme 50 % des cadres ont le moyen entre 10 et 20 ans, vu leurs âges.

Question I-2 :

Quelle profession pratiquez-vous dans cette entreprise ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|--------|-------------|
| Technique | 2 | 33.35% |
| Ressources humaines | 1 | 16.66% |
| Comptabilité | 1 | 16.66% |
| Sécurité | 1 | 16.66% |
| Pas de réponse | 1 | 16.66% |

Analyse et interprétation:

Les professions dans cet établissement sont classées en quatre catégories :

- Techniques
- Ressourceshumaines
- Comptabilité et finance
- Sécurité

Partie II- Enquête sociolinguistique réalisée au niveau du siège de la SONELGAZ dans la wilaya de Ouargla

Selon les résultats, l'aspect technique représente la majorité des cas de notre exemple, donc toutes les questions qui se posent ont une relation très importante avec l'influence de la langue française sur le cœur métier de l'entreprise SONELGAZ.

Question I-3 :

Quelles sont les activités que vous pratiquez au cours de l'exécution des missions qui vous incombent ?

La majorité des questionnés exercent de responsabilité telles que :

- Chef de Service
- Chef de Division

Question I-4:

Quelle est votre langue maternelle ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Arabe | 6 | 100% |
| Berbère | 0 | 0% |

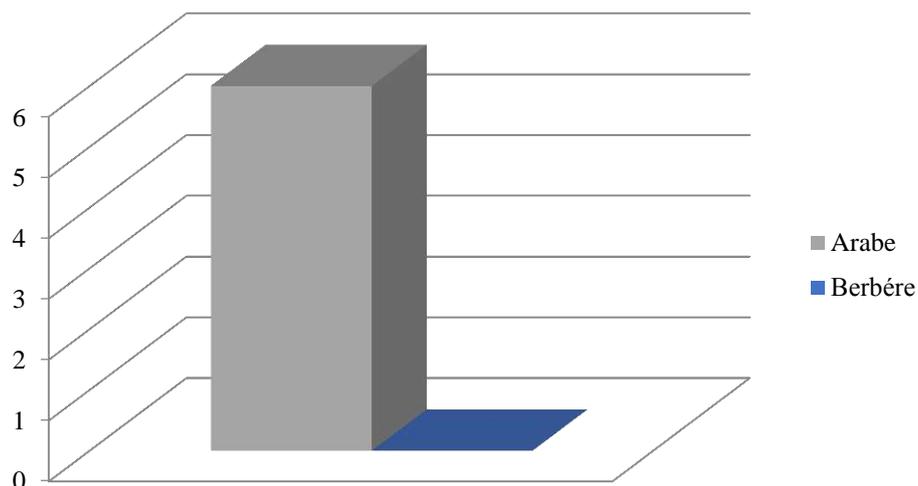


Figure 2.2: la langue maternelle des questionnés (Responsables)

Commentaire et interprétation :

En termes de statistique, la langue arabe constitue la rasion dominante comme une langue maternelle de personnels de l'entreprise Sonelgaz que l'on prend comme titre d'exemple.

Partie II : langue française et milieu professionnel

Question II-1 :

Quelle est la langue que vous utilisez pendant les entretiens d'embauche ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Arabe | 2 | 33.33% |
| Français | 1 | 16.67% |
| Les deux | 3 | 50% |

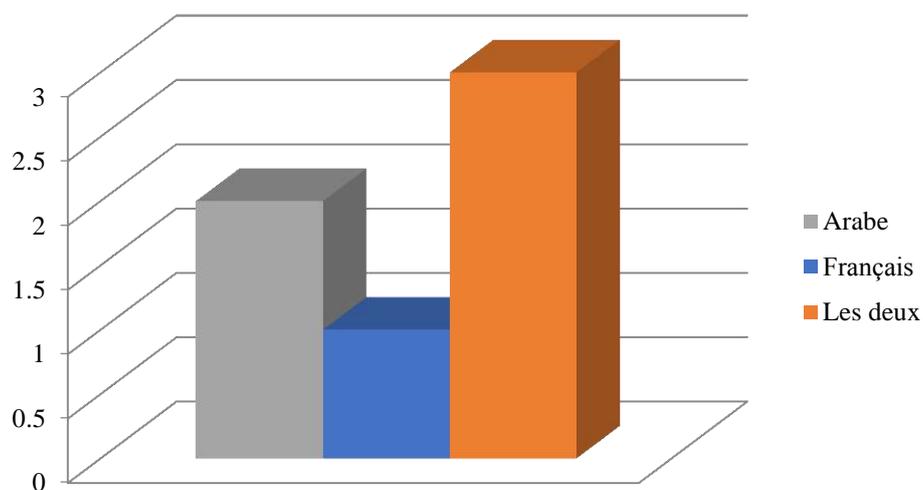


Figure 2.3: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les entretiens d'embauche

Commentaire et interprétation :

D'après cet histogramme, il s'avère que les cadres et les cadres supérieurs nous ont confirmé que la plupart d'entre eux, utilisent les deux langues « l'arabe et le français » au moment de leur assurance des entretiens d'embauche comme un premier lieu.

Partie II- Enquête sociolinguistique réalisée au niveau du siège de la SONELGAZ dans la wilaya de Ouargla

Dans un second lieu, ils pratiquent l'arabe dialectal dans des cas pareils tel que les entretiens avec les agents qui exercent des métiers physiques.

Dans un dernier lieu, la langue française n'a pas une pratique dominante.

Question II-2 :

La maîtrise de langue française est-elle une condition pour la réussite des candidats aux offres d'emploi ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------|--------|-------------|
| Oui | 0 | 0% |
| Non | 4 | 66.67% |
| Pas forcement | 2 | 33.33% |

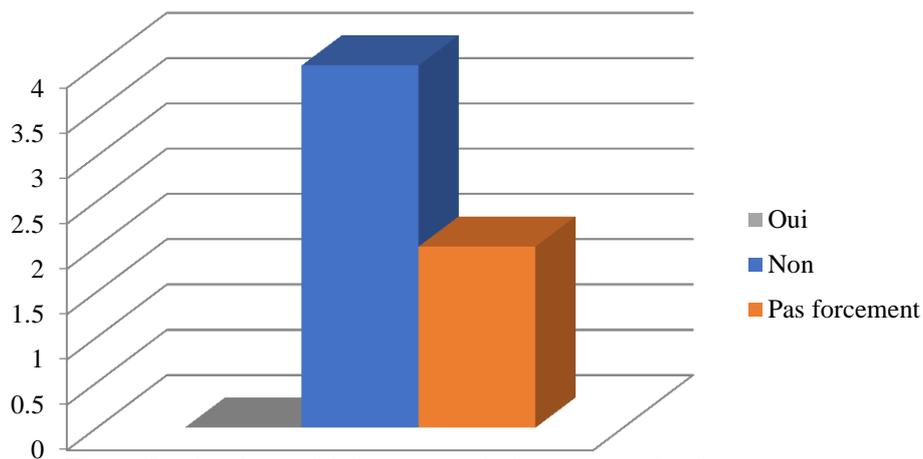


Figure 2.4: la nécessité de la maîtrise de français pour la réussite aux offres d'emploi

Commentaire et interprétation :

Dans les concours de recrutement, la maîtrise des langues est un élément indispensable c'est pour cela nous avons interrogé les responsables formateurs sur les conditions de réussite.

Question II-3 :

Si oui, vous insistez sur la maîtrise de l'oral ou l'écrit ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Orale | 1 | 16.66% |
| Ecrit | 0 | 0% |
| Les deux | 1 | 16.66 % |

N.B : les deux qui ont répondu à cette question sont ceux qui ont dit (pas forcément)

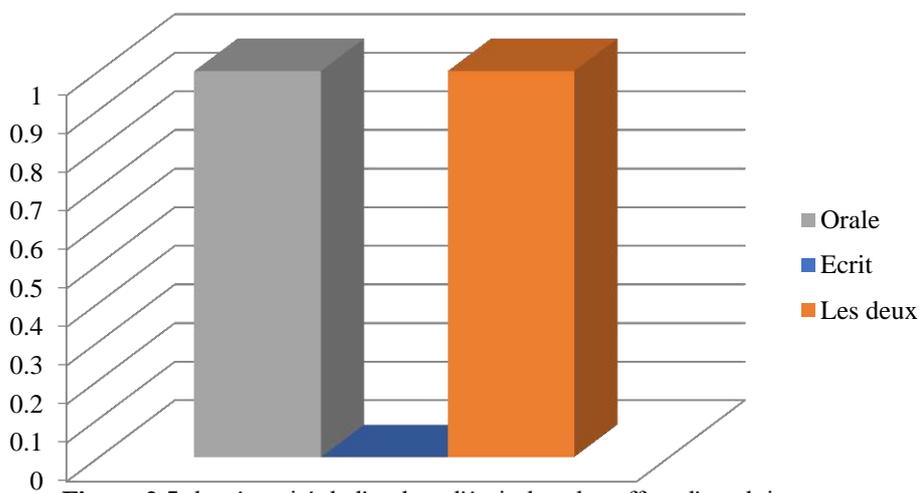


Figure 2.5: la nécessité de l'orale et l'écrit dans les offres d'emploi

Commentaire et interprétation :

La maîtrise de la langue française n'était pas une vraie condition pour le recrutement dans la SONELGAZ. Selon les chefs de division et les chefs de service, l'oral et l'écrit ont une importance, mais l'oral a une supériorité par rapport à l'écrit.

Question II-4 :

Par quelle langue vous chargez des formations pour les stagiaires ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Arabe | 2 | 33.33% |
| Française | 2 | 33.33% |
| Les deux | 2 | 33.33% |

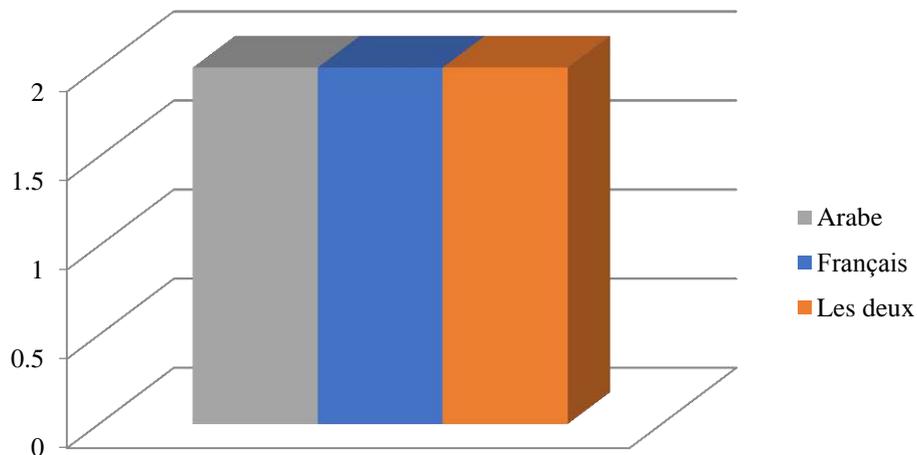


Figure 2.6: la(les) langue(s) utilisée(s) pour la formation des stagiaires

Commentaire et interprétation :

La formation des stagiaires est une étape très perceptible pour le parcours d'un employé, c'est pour cela que le choix de la langue utilisée pendant les formations a une signification.

D'après notre enquête de terrain, nous constatons qu'il n'y a pas une langue précise, nous trouvons une égalité entre l'utilisation de l'arabe et le français et aussi une égalité avec l'alternance entre les deux.

Question II-5 :

Programmez-vous des formations de langue française pour les employés ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Oui | 3 | 50% |
| Non | 2 | 33.33% |
| Pas de réponse | 1 | 16.67% |

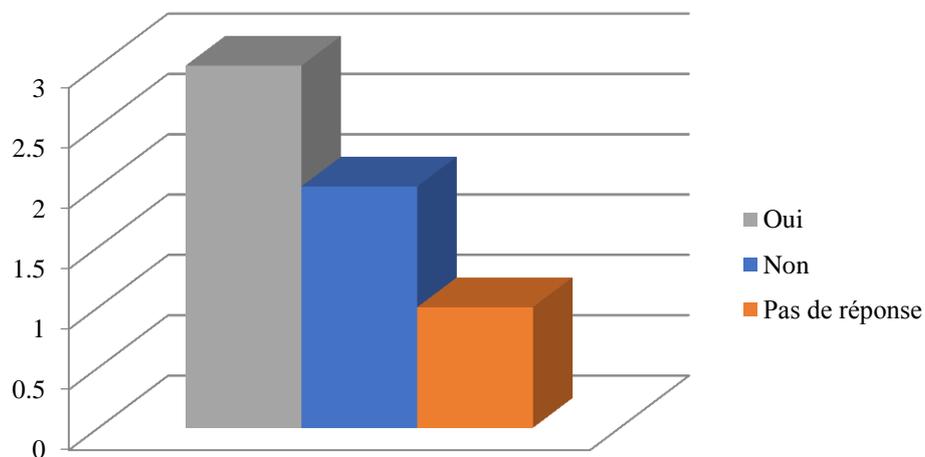


Figure 2.7: l'existence des formations de langue française pour les employés

Commentaire et interprétation :

A partir de l'étude de notre échantillon, la moitié des responsables ont programmés leurs formations en langue française, par contre « 33.33% » ne programment pas des formations en français. Cela indique que la langue de formation au sein de cette entreprise est la langue française.

Question II-6 :

Y-a-t-il une stratégie de l'entreprise afin d'améliorer le niveau de langue française ?

Les réponses des questionnés sont multiples, la plupart ont répondu par « oui » qui désigne que cette entreprise a une stratégie d'améliorer le niveau de la langue française. La stratégie est basée sur l'utilisation du français comme outil de communication et langue de formation.

Question II-7 :

Avez-vous des contrats avec des écoles de formations des langues ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Oui | 3 | 50% |
| Non | 2 | 33.33% |
| Je ne sais pas | 1 | 16.67% |

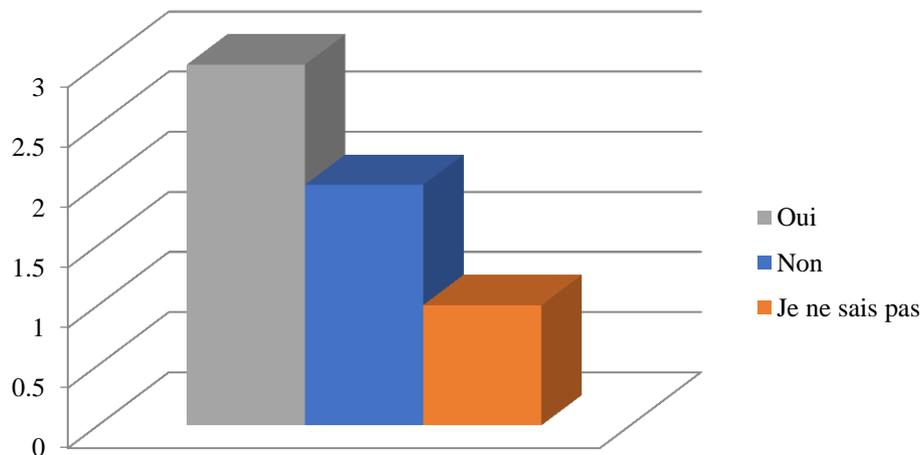


Figure 2.8: l'existence des contrats avec des écoles des formations des langues

Commentaire et interprétation :

Généralement nous avons découvert que cette entreprise n'a pas vraiment des contrats avec de écoles de formation des langues, mais avec des écoles de spécialité. Nos questionnés nous avez confirmé leurs missions faites au niveau de deux écoles de la Sonelgaz.

CBA : Centre de Formation BEN AKNOUN

ETB : Ecole Technique Blida

Question II-8 :

Au niveau de ces écoles de Sonelgaz les cours de formation sont dispensés par quelle langue ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Arabe | 0 | 0% |
| Français | 6 | 100% |

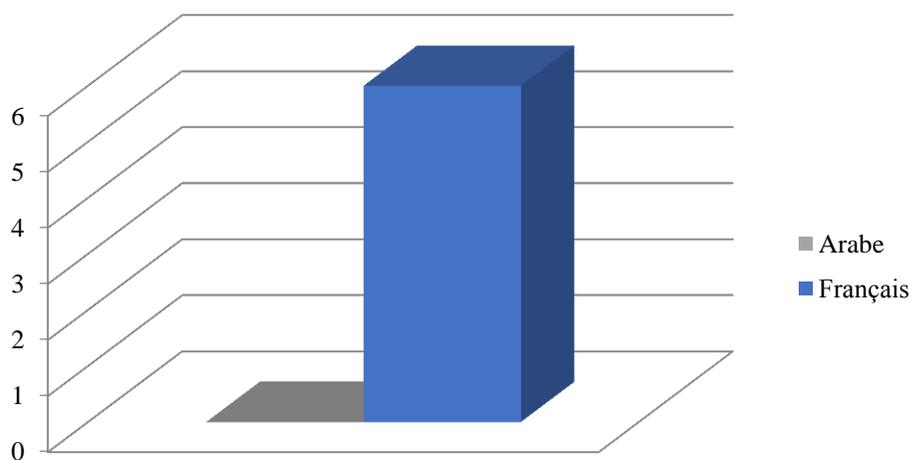


Figure 2.9: la langue de cours dispensée dans les formations de Sonelgaz

Analyse et interprétation :

Sans aucun doute, La langue dispensée par ces deux écoles de la SONELGAZ est la langue française, d’après l’histogramme « 100% » des responsables sont formés en français.

Question II-9 :

La langue française influe-t-elle le fonctionnement dans vos activités professionnelles ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Oui | 6 | 100% |
| Non | 0 | 0% |

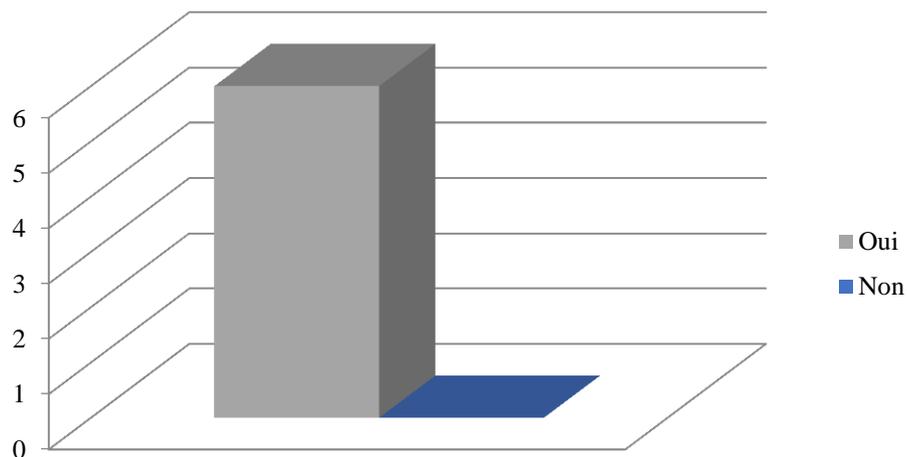


Figure 2.10: l'influence de la langue française dans les activités professionnelles

Analyse et interprétation :

D'après les résultats recueillis, nous constatons que tous les responsables confirment que l'utilisation de la langue française influe sur le fonctionnement de leur activité professionnelle.

Partie III : difficultés de la communication

Question III-1 :

Préparez-vous la formation en utilisant le français professionnel ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Oui | 3 | 50% |
| Non | 2 | 33.33% |
| Pas de réponse | 1 | 16.67% |

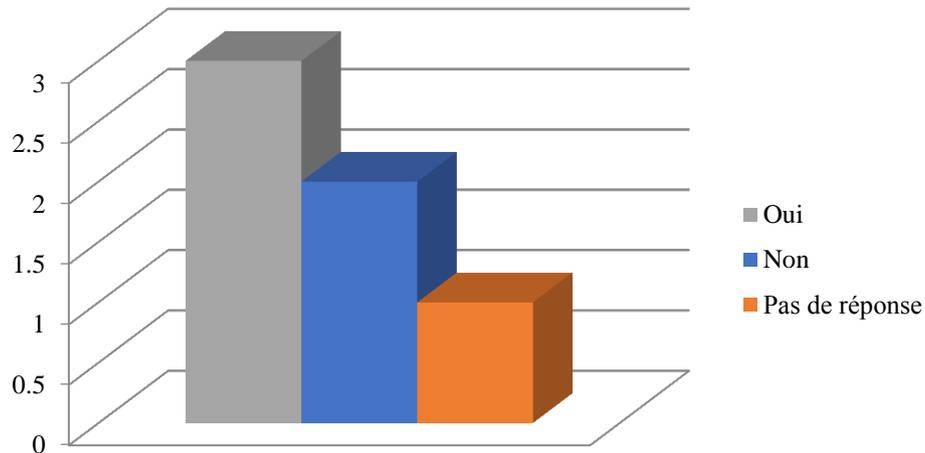


Figure 2.11: préparation des formations en utilisant le français professionnel

Commentaire et interprétation :

Selon les réponses des enquêtés, nous remarquons que 50% des responsables formateurs emploient le français professionnel au moment des cours de formations. Et « 33.33% » des employés, ils n'ont pas confirmé leur utilisation de la langue française.

Question III-2 :

Trouvez-vous des difficultés de compréhension de la part des stagiaires et les employés ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Oui | 1 | 16.66% |
| Non | 3 | 33.33% |
| Pas de réponse | 1 | 16.66% |
| Pas vraiment | 1 | 16.66% |

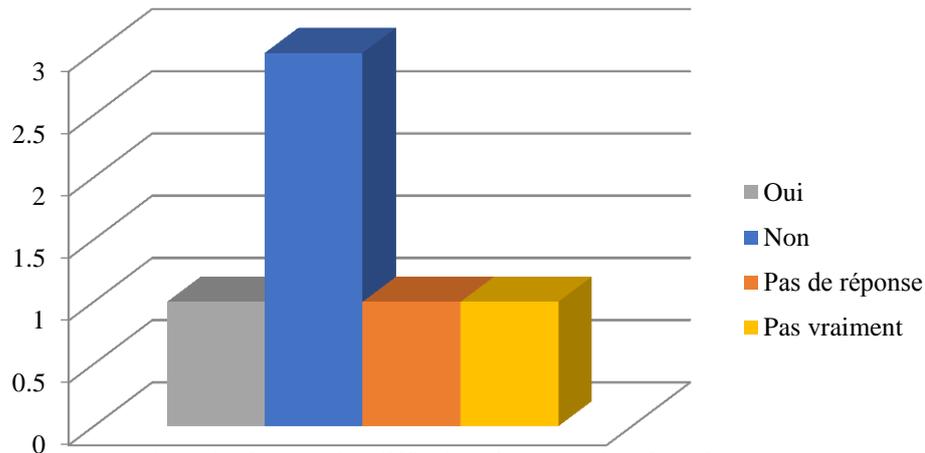


Figure 2.12: l'existence des difficultés de compréhension de la part des stagiaires et les employés

Commentaire et interprétation :

Concernant les difficultés de compréhension de la part des stagiaires, nous constatons qu'il n'y a pas vraiment des difficultés rencontrées par les formateurs parce que généralement les recrutés sont formés par la langue française dans leurs spécialités pendant leurs études supérieures.

Question III-3 :

Avez-vous déjà suivi des formations de langue française en tant que cadre formateur/cadre responsable ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Oui | 3 | 50% |
| Non | 2 | 33.33% |
| Pas de réponse | 1 | 16.67% |

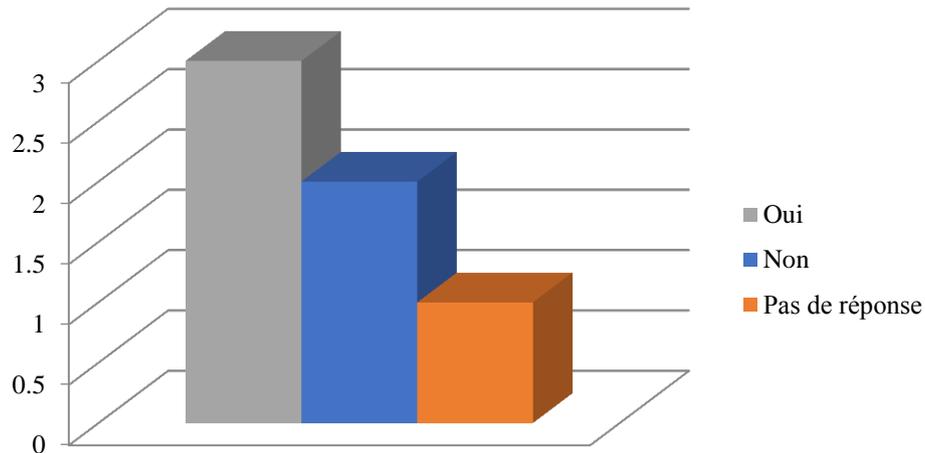


Figure 2.13: suivi des formations de la langue française par les cadres formateurs/responsables

Commentaire et interprétation :

D'après les réponses des questionnés, la moitié entre eux ont des formations de langue française, ce résultat indique l'importance et la grande valeur du français, sa maîtrise donne un avantage pour le travail.

Question III-4 :

L'utilisation de la langue française est-elle nécessaire dans vos écrits professionnels ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Oui | 6 | 100% |
| Non | 0 | 0% |

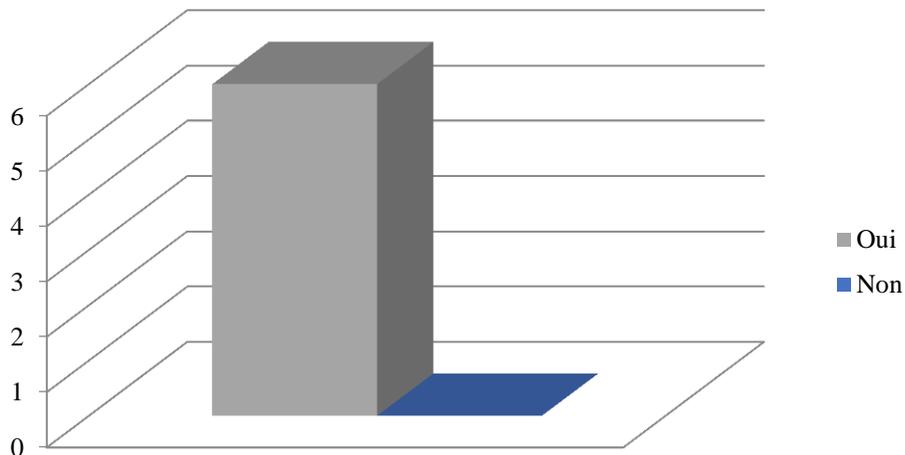


Figure 2.14: La nécessité de l'utilisation de la langue française dans les écrits professionnels

Commentaire et interprétation :

Comme nous l'avons déjà cité ci-haut et suite aux réponses à cette question, nous constatons que la langue française demeure la première langue utilisée dans le fonctionnement administratif et technique au sein de cet établissement.

8. Description et présentation de questionnaire n°2 :(annexe n°7)

Le premier questionnaire a été destiné aux employés d'agence commerciale de Sonelgaz Ouargla, il contient dix sept questions structurées : neuf questions fermées, une question semi-fermée et sept questions ouverts.

Nous avons réparti notre questionnaire en trois parties, premièrement nous avons consacré la première partie à l'identification de sujet parlant, deuxièmement, nous avons proposé une deuxième partie qui se compose de sept questions sur la langue française et la communication interne.

Dernièrement, nous avons élaboré cinq questions portant sur les difficultés langagières rencontrées par les employés au niveau de communication professionnelle avec les abonnés.

Nous avons distribué les questionnaires aux employés de l'agence commerciale (voir annexe). Après environ trois heures, nous avons collecté nos copies comportant toutes les réponses à nos interrogations.

Partie II- Enquête sociolinguistique réalisée au niveau du siège de la SONELGAZ dans la wilaya de Ouargla

N.B: À signaler que nous avons fait la traduction en arabe dialectale des questions pour quelques employés (les agents d'intervention).

Partie I : Identification du sujet parlant.

Question I-1 :

Combien de langues maîtrisez-vous ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Une langue | 0 | 0% |
| Deux langues | 4 | 36.4% |
| Trois langues | 6 | 54.5% |
| Pas de réponse | 1 | 9.1% |

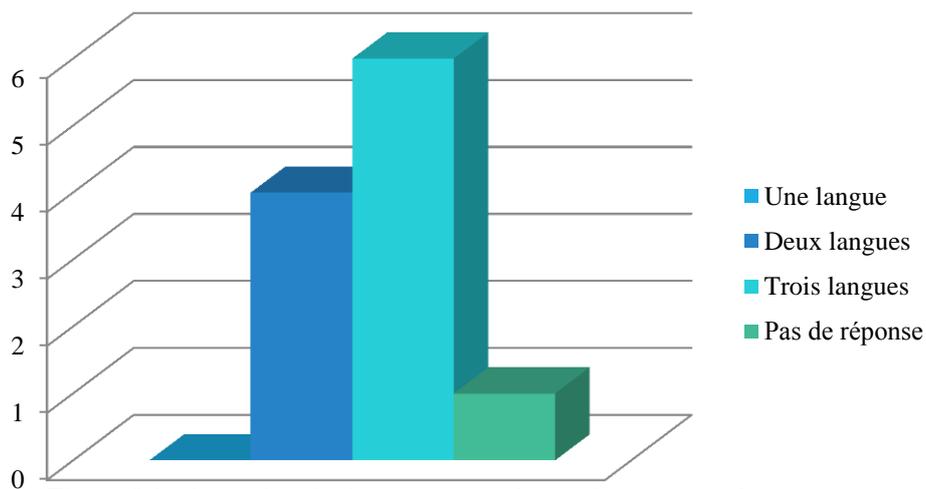


Figure 2.15: le nombre des langues maîtrisées par les questionnés

Commentaire et interprétation :

Selon les résultats de cette question, plus de la moitié des employés de SONELGAZ sont des trilingues et d'un pourcentage considérable sont des bilingues. Nous déduisons que la langue est un élément principal pour le choix des employés.

Question I-2 :

Quelle est votre première langue ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Arabe algérien | 9 | 81.8% |
| Berbère | 1 | 9.1% |
| Pas de réponse | 1 | 9.1% |

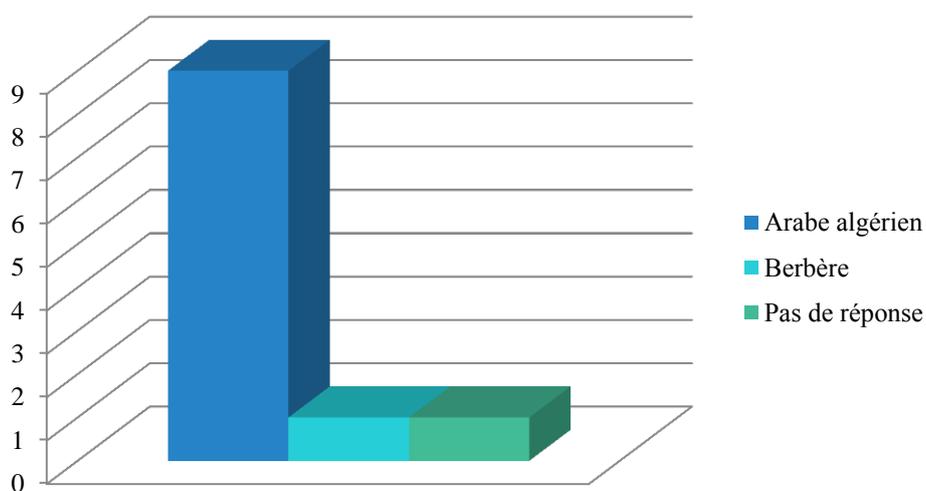


Figure 2.16: la langue maternelle de questionnés (employés)

Commentaire et interprétation :

La majorité des employés sont arabophones d'un pourcentage 80%, ça n'exclut pas la présence des berbérophones, la wilaya de Ouargla se caractérise par l'existence d'une tranche des berbérophones qui parlent « letachelhit ».

Question I-3 :

Quel est votre premier choix ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Arabe | 3 | 27.2% |
| Français | 2 | 18.2% |
| Anglais | 4 | 36.4% |
| Pas de réponse | 2 | 18.2% |

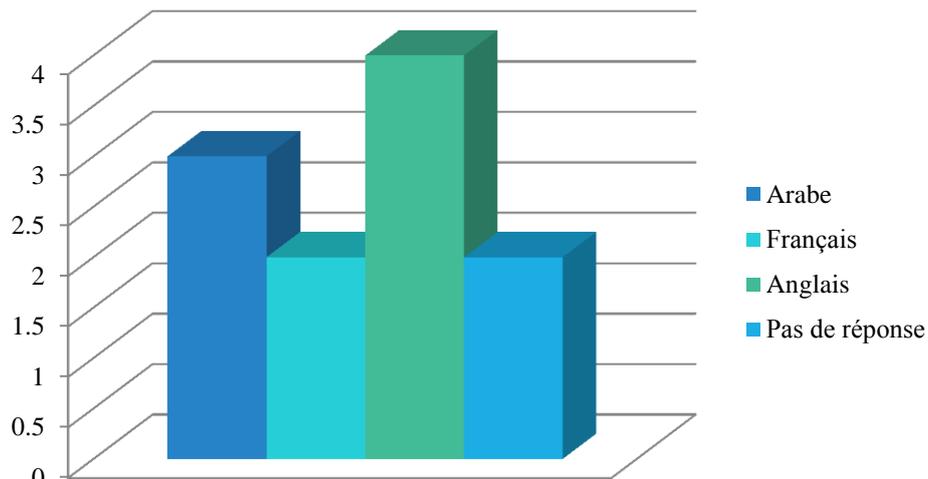


Figure 2.17: le premier choix de questionnés

Commentaire et interprétation :

D'après l'histogramme obtenu, le premier choix des jeunes employés c'est la langue anglaise d'un premier lieu, d'un second lieu le choix de la langue arabe.

Et pour un dernier lieu, le choix de la langue française. Nous déduisons qu'il y a changement de choix et de représentation chez la nouvelle génération.

Question I-4 :

Quel est votre pourcentage de maîtrise de la langue française ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| 30% | 3 | 27.2% |
| 50% | 3 | 27.3% |
| 70% | 5 | 45.5% |
| 100% | 0 | 0% |

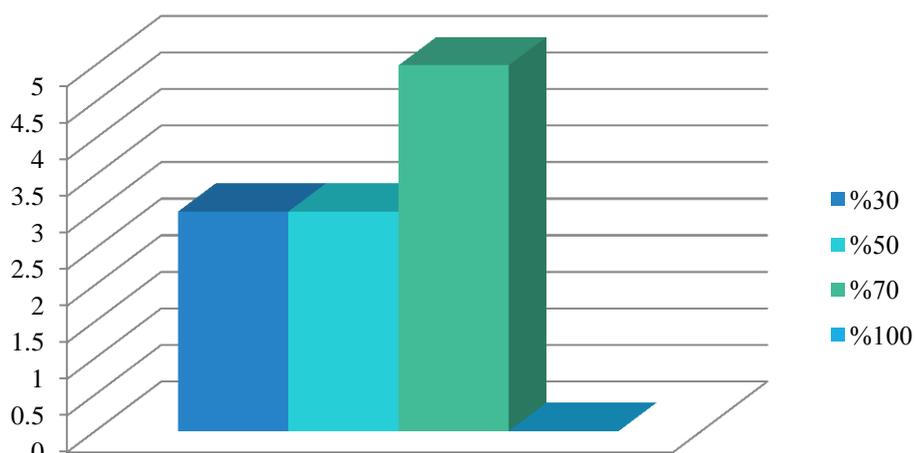


Figure 2.18: le pourcentage de maîtrise de la langue française déclaré par les questionnés

Commentaire et interprétation :

D'après les réponses des employés sur leurs pourcentages de maîtrise de langue française, « 45% » entre eux pratiquent le français d'un pourcentage de « 70% ». Et « 27% » entre eux maîtrisent cette langue d'un pourcentage de « 50% ».

Malgré que cette langue n'était pas leur premier choix, mais ces employés la maîtrisent d'une façon considérable.

Question I-5 :

Dans quelle école vous avez effectué votre formation et avec quelle langue ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| CBA | 2 | 18.2% |
| ETB | 1 | 9.1% |
| Aucune école | 4 | 36.3% |
| Les deux CBA/ETB | 3 | 27.3% |
| Pas de réponse | 1 | 9.1% |

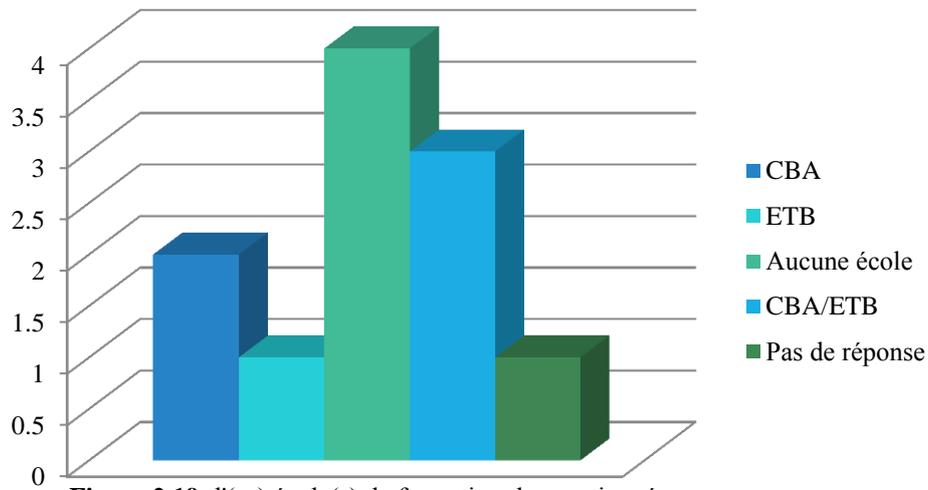


Figure 2.19: l'(es) école(s) de formation de questionnés

Commentaire et interprétation:

Nous avons posé la question sur les écoles qui assurent leur formation, nous déduisons qu'il existe deux écoles de SONELGAZ.

CBA : Centre de Formation BEN AKNOUN

ETB : Ecole Technique Blida

La plupart des employés au niveau de cette agence commerciale ne sont pas formés dans une école, ils sont des employés de terrain.

« 36% » des employés sont formés dans les deux écoles. En citant, le pourcentage de « 18% » ont suivi l'étude dans l'école de **CBA** et « 9 » entre eux ont suivi dans l'école de **ETB**.

Concernant la langue de formation au sein de ces deux écoles, la réponse était simple et claire la langue française avec un pourcentage de 100%.

Partie II :langue française et milieu professionnel

Question II-1 :

Quelles sont les langues que vous utilisez dans vos écrits ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Arabe | 1 | 9.1% |
| Français | 4 | 36.4% |
| Les deux | 6 | 54.5% |

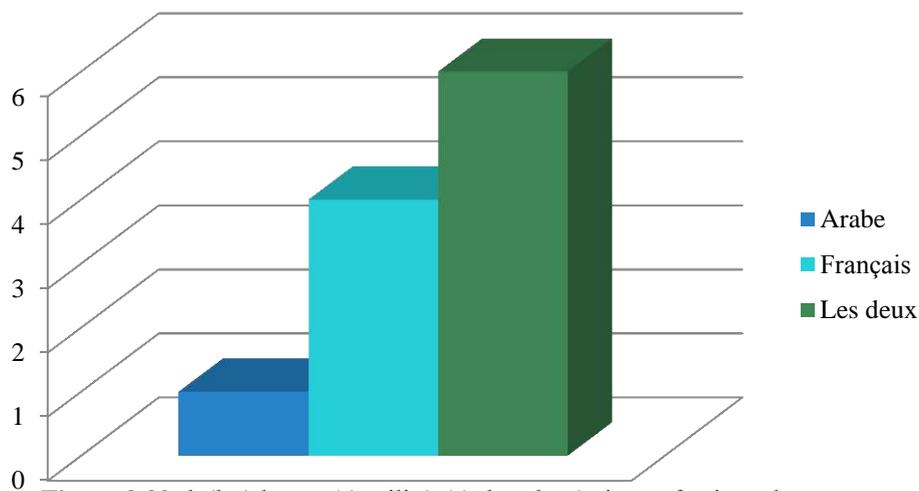


Figure 2.20: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les écrits professionnels

Commentaire et interprétation :

Pour notre étude nous nous sommes appuyés seulement sur le français professionnel écrit concernant les documents de cette société. Et à partir de résultats obtenus, nous remarquons que les employés alternent les deux langues, et aussi ils écrivent avec le français comme un choix indispensable.

Question II-2 :

Quelle est la langue la plus dominante ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|---------------|--------------------|
| Français | 11 | 100% |
| Arabe | 0 | 0% |

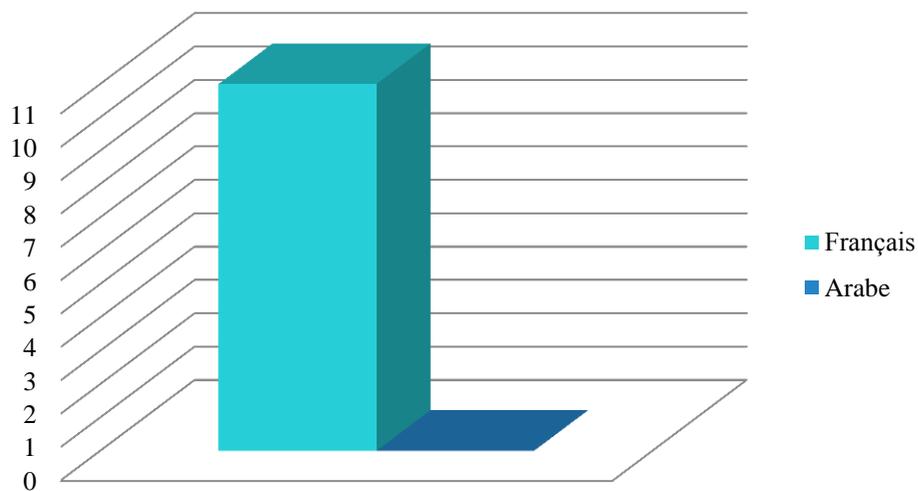


Figure 2.21: la langue la plus dominante

Commentaire et interprétation :

A partir de cette question qui confirme que la langue française écrite dans la Sonelgaz est la plus dominante.

D'autre part, les employés doivent écrire en français parce qu'ils utilisent des logiciels en français et aussi lors de la transmission des informations avec leurs responsables hiérarchiques qui doivent obligatoirement l'utiliser dans leurs écrits professionnels comme nous avons vu dans le 1^{er} questionnaire.

Question II-3 :

Rédigez-vous en langue française dans vos courriers interservices ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Oui | 9 | 81.8% |
| Non | 0 | 0% |
| Pas de réponse | 2 | 18.2% |

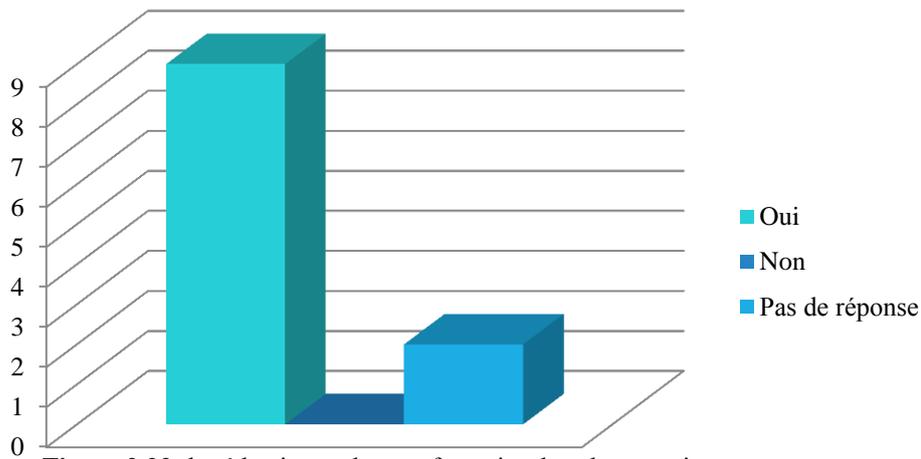


Figure 2.22: la rédaction en langue française dans les courriers interservices

Commentaire et interprétation :

Selon les réponses, nous déduisons que la langue française est la seule langue de communication écrite utilisée dans les courriers interservices.

Question II-4 :

Est-ce que le français est considéré comme une langue de travail au sein de l'entreprise ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 10 | 90.9% |
| Non | 1 | 9.1% |

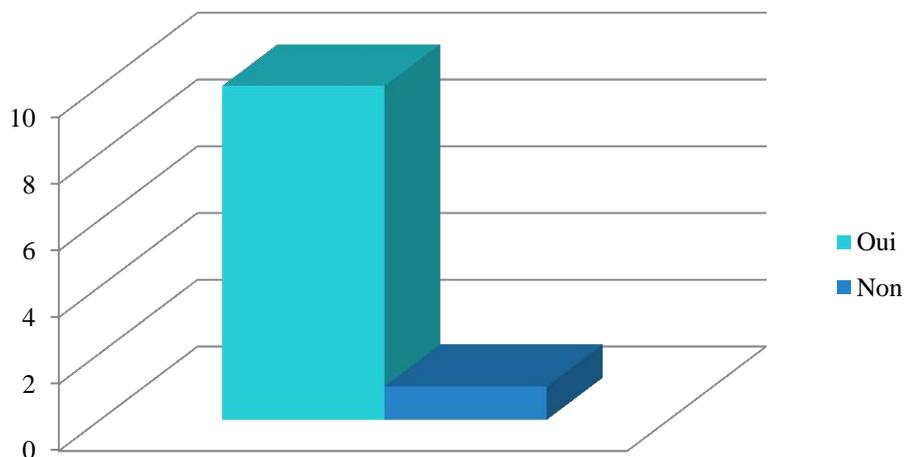


Figure 2.23: la considération de la langue française comme une langue de travail au sein de Sonelgaz

Commentaire et interprétation :

Effectivement, suite aux résultats de cette question, la langue française est devenue un vrai outil de travail « 90% » la communication est en langue française (presse, circulaires, notes, internes, publicité sur les médias), et l'internet qui est le moyen le plus utilisé par les travailleurs de la SONELGAZ.

Question II-5 :

Quelle est la langue utilisée lors de vos entretiens d'embauche ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Arabe | 4 | 36.3% |
| Français | 4 | 36.4% |
| Anglais | 1 | 9.1% |
| Les deux | 2 | 18.2% |

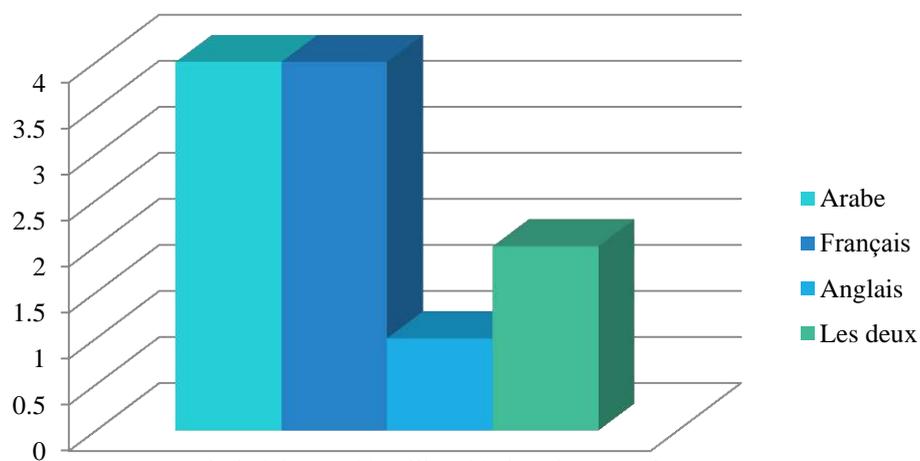


Figure 2.24: la(les) langue(s) utilisée(s) dans les entretiens d'embauche (employés)

Commentaire et interprétation :

La langue utilisée n'est pas précise, nous constatons qu'il y a une équivalence entre les deux langues « arabe » et « français ». Et pour d'autres interviewés ont fait l'alternance codique.

Question II-6 :

Est-ce que la maîtrise de la langue française est une condition pendant votre recrutement à Sonelgaz ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 5 | 45.5% |
| Non | 5 | 45.4% |
| Pas obligé | 1 | 9.1% |

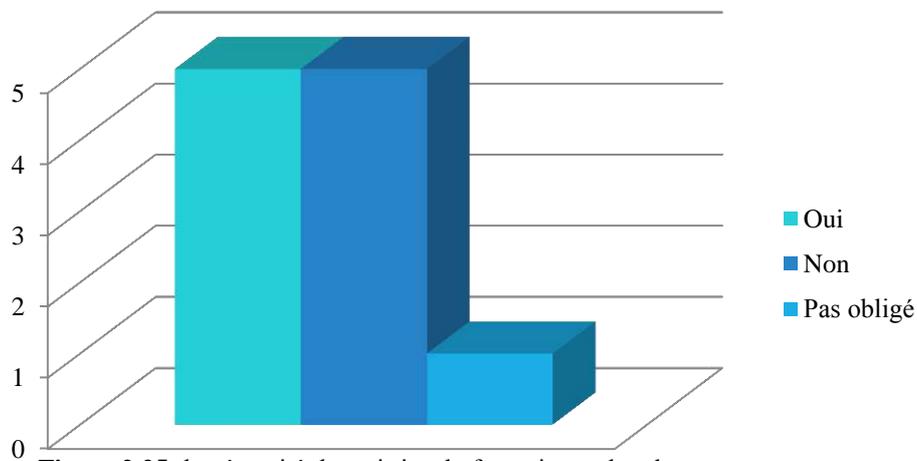


Figure 2.25: la nécessité de maîtrise du français pendant le recrutement de questionnés

Commentaire et interprétation :

Suite aux résultats, pour « 45% » la maîtrise de la langue française n'était pas une condition de réussite au recrutement et le même pourcentage pour les travailleurs qui croient que la compétence langagière de cette langue était une condition de recrutement.

Question II-7 :

Est-ce que l'utilisation de la langue française est une obligation ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 4 | 36.4% |
| Non | 7 | 63.6% |

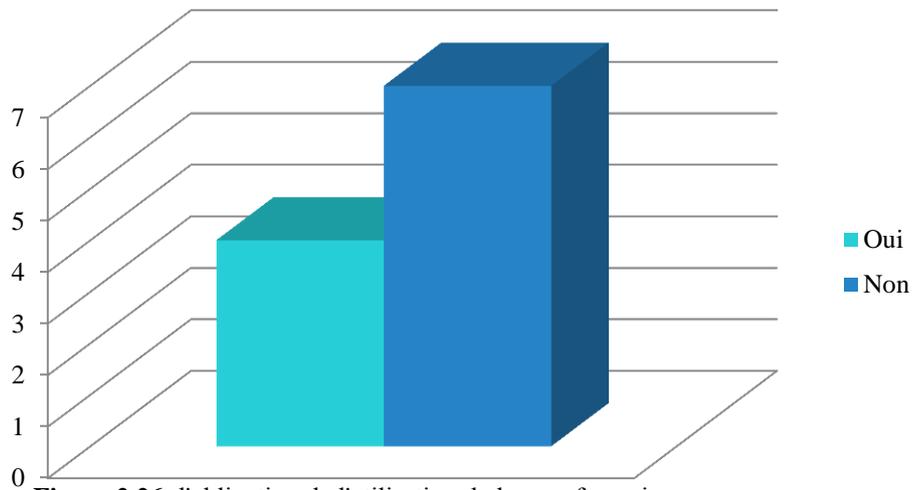


Figure 2.26: l'obligation de l'utilisation de langue française

Commentaire et interprétation :

Evidemment, la langue française n'était pas une obligation. Donc il n'y a aucune réglementation qui exige l'utilisation de cette langue en vigueur, mais suite au besoin indispensable de cette dernière dans le milieu de travail, la langue française imposait, plus ou moins, sa place dans la société.

Partie III : Difficultés de la communication

Question III-1 :

Rencontrez-vous des difficultés de communication avec les abonnés en langue française ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 10 | 90.9% |
| Non | 1 | 9.1% |

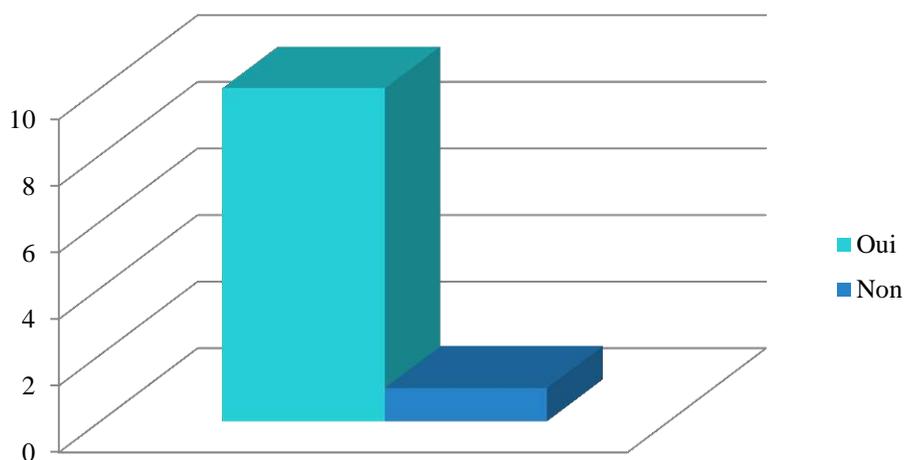


Figure 2.27: l'existence des difficultés de communication avec les abonnés en langue française

Commentaire et interprétation :

Dans ce contexte, nous avons choisi cette agence commerciale à cause de son contact direct avec les abonnés soit dans l'agence ou dans leurs maisons ;

D'un pourcentage très élevé « 90% » des employés au niveau de cette agence ont rencontré des difficultés de communication avec eux, la non compréhension des documents administratifs rédigés en langue française pose des problèmes.

Question III-2 :

Les difficultés sont elle au niveau de la compréhension ou l'expression par la langue française ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|----------------|--------|-------------|
| Compréhension | 6 | 60% |
| Expression | 2 | 20% |
| Les deux | 1 | 10% |
| Pas de réponse | 1 | 10% |

N.B: les personnes concernées par cette question sont ceux qui ont rencontré des difficultés avec la langue française (Dix personnes).

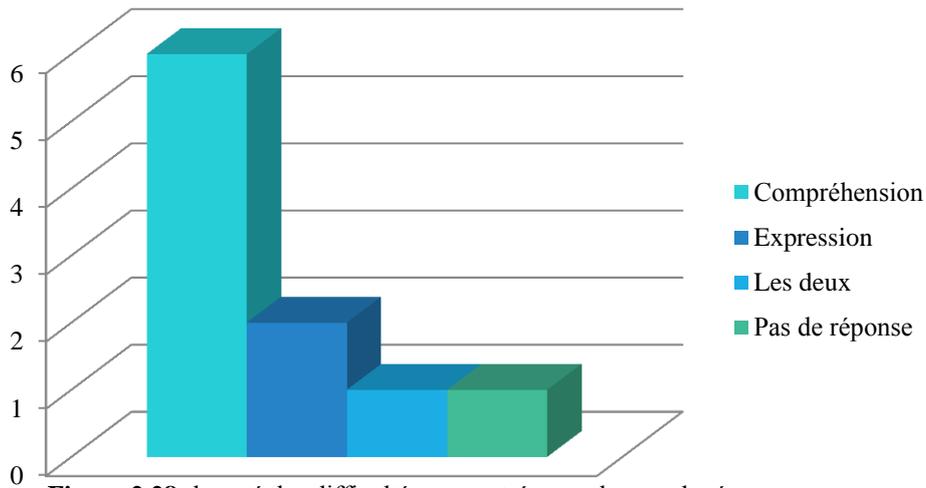


Figure 2.28: le coté des difficultés rencontrées par les employés

Commentaire et interprétation :

Notre étude, nous a amené à poser cette question afin de préciser où résident les difficultés au niveau de compréhension ou d’expression ; d’après les réponses des employés de cette agence « 60% » d’entre eux, ils ont rencontré la situation de « **non compréhension** » qui désigne que le message ne se transmet pas d’une façon correcte. Les difficultés rencontrées sont dans les domaines techniques.

Question III-3 :

Traduisez-vous en langue arabedans la situation d’incompréhension ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 6 | 54.5% |
| Non | 5 | 45.5 % |

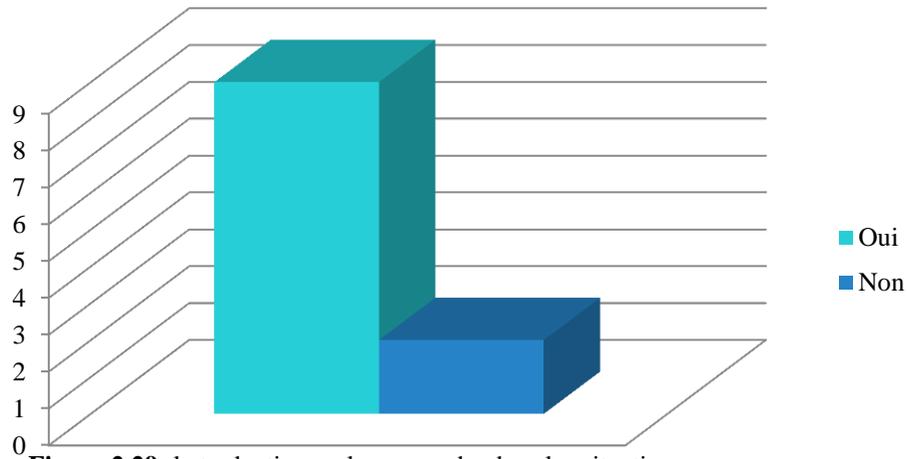


Figure 2.29: la traduction en langue arabe dans les situations d'incompréhension

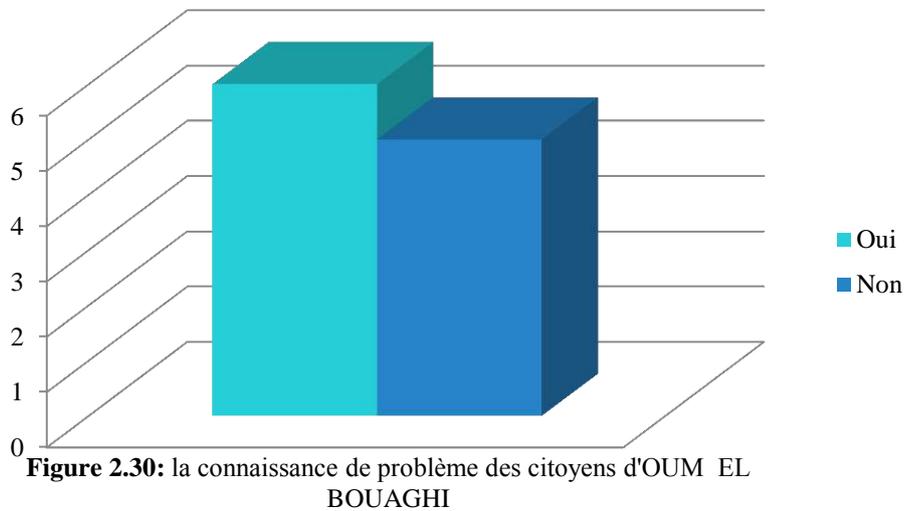
Commentaire et interprétation :

L'utilisation de la langue française est largement répandue, dans des situations d'incompréhension de la part des abonnés « 80% » des employés utilisent la traduction en arabe dialectale comme une première solution.

Question III-4 :

Est-ce que vous êtes au courant du problème de langue utilisée dans vos factures, posés par les citoyens de la wilaya d'OUM EL BOUAGHI ?

| Les réponses | Nombre | Pourcentage |
|--------------|--------|-------------|
| Oui | 6 | 54.5% |
| Non | 5 | 45.5 % |



Commentaire et interprétation :

Concernant le problème dernier fait par les citoyens de la wilaya d'Oum El Bouaghi qui évoque l'arabisation des factures de la SONELGAZ, la moitié des employés sont au courant, cependant « 45.5% » entre eux n'ont aucune idée sur l'évènement.

Question III-5 :

Ces citoyens d'OUM BOUAGHI ont mené une action en justice contre la SONELGAZ, quel est votre avis ?

Commentaire et interprétation :

Entre pour et contre, les avis se différencient, mais ce qui a attiré notre attention est que presque la moitié des questionnés n'ont pas répondu à cette question, cela est dû soit à la non compréhension de la question et cette probabilité est faible, ou tout simplement ils n'ont pas jugé utile de répondre à cette question.

La plupart des travailleurs qui sont contre l'arabisation, ils sont avec le changement de la langue française par l'anglais, cette dernière étant la langue de la technologie et la mondialisation.

Conclusion

Conclusion générale

A travers notre étude « des documents » et les résultats de notre outil de recherche « questionnaire », nous sommes arrivés à constater que la langue française utilisée dans cette société publique algérienne est presque « **officielle** », en dépit de son statut comme langue étrangère.

A cet effet, nous sommes plus tentés de dire que cette langue française est officielle, puisqu'elle remplit les critères des normes cités par Jean Louis Calvet.

La langue française a influencé les usages, elle est fortement présente dans le parler des Algériens, elle est utilisée dans les secteurs administratifs, culturels et économiques.

Notre enquête a révélé des résultats surprenants, allant d'enfreindre une décision politique linguistique (loi relative à l'usage d'une autre langue dans les administrations algériennes autre que l'arabe standard) qui réprimande les utilisateurs par une amende.

Or, nous constatons que tous les documents administratifs qui s'adressent aux employés de l'établissement par le biais (d'affichage, note de service, guide de formation, rapport journalier ...etc) sont tous conçus en langue française.

Cet examen, nous permet d'observer et confirmer même que le français est la langue la plus usuelle dans les établissements publics en Algérie du fait que son utilisation est généralisée dans presque tous nos établissements.

En ce qui concerne les résultats des deux questionnaires, ces derniers confirment que le français est un outil de travail par excellence dans cet établissement à cause de la nature de la formation faite par cette langue.

Suite à une plainte devant la justice, les factures de l'électricité et du gaz seront rédigées en langue arabe dès le juin prochain à cause des réclamations des abonnés des wilayas de l'est et plus précisément Oum el Bouaghi. Cette information a été annoncée par le P-DG du groupe SONELGAZ, cette dernière nous inspire de réétudier le statut de langue française au sein de cet établissement après cette décision officielle.

Bibliographie

Bibliographie

I. Ouvrages:

1. CALVET Louis-Jean, et Dumont Pierre (dir.), 1999, *L'enquête sociolinguistique*, Paris :L'Harmattan.p194.
2. GRANDGUILLAUME, Gilbert. *Arabisation et politique linguistique au Maghreb*, Paris, Éditions G.-P. Maisonneuve et Larose, 1983, p 214.
3. BLANCHET Philippe, *linguistique de terrain*, Rennes, 2000.p 194.
4. TALEB IBRAHIMI Khaoula, *Les algériens et leur(s) langue(s)*, El Hikma, Alger, 1994, p328.
5. MATALON B, GHIGLIONE.R, *Les enquêtes sociolinguistiques, Théorie et pratiques*, Paris, Armend Colin, 1978, p 301.

II. Dictionnaires:

1. DUBOIS Jean, « et al », *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, 2002, p.369.

III. Mémoires et thèses de doctorats :

1. ABDELHAMID Salah, *pour une approche sociolinguistique de l'apprentissage de la prononciation du français langue étrangère cher les étudiants du département de français université de Batna*, thèse de doctorat, université de Batna,2002, p 35.

IV. Articles électroniques:

1. GRANDGUILLAUME Gilbert, *l'Algérie pays francophone*, [en ligne], 2010, <http://www.ggrandguillaume.fr/titre.php?recordID=45>
2. BOYER Henri, *Les politiques linguistiques, Mots. Les langages du politique* [En ligne], 94 | 2010, mis en ligne le 06 novembre 2012,URL: <http://mots.revues.org/19891>.

3. GAHMIA Amir, *le français dans l'administration algérienne contemporaine : réalité et usages*, in *synergie*, [En ligne], Algérie, n 22 -2015, p237-245.
4. KHENNOUR Salah, in *ARABISATIONEN ALGERIE : ces enjeux économiques d'une traduction en dérive*, مجلة الاثر مجلة الآداب واللغاتجامعة قاصدي مرباح ورقلة مارس .2006, [En ligne].
5. TALEB IBRAHIMI Khaoula, *L'Algérie: coexistence et concurrence des langues*, in *L'Année du Maghreb*, [En ligne], I | 2004, <https://anneemaghreb.revues.org/305>.
6. SEBAA Rabeah, *culture et plurilinguisme en Algérie*, in *TRANS, Internet-Zeitschrift fur Kulturwissen-Schaften 13/ 2002* [en ligne], <http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm>.

V. Sitographie:

1. www.sonelgaz.com.
2. http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/algerie-3Politique_ling.htm.
3. <http://www.elmouwatin.dz/?La-facture-d-electricite-et-de-Gaz>.

Annexes

Annexe n°01 :

CONDITIONS PARTICULIERES

| N° au fichier Clients | N° du contrat | Code d'activité économique | TARIF |
|-----------------------|---------------|----------------------------|-------|
| | | | |

Article I - DISPOSITIONS GENERALES

1. I Nom ou raison sociale du Client :

2. I Lieu de la fourniture :

3. I Définition du point de livraison :

Article II - CARACTERISTIQUES DU COURANT

1. II Nature du courant : alternatif triphasé à la fréquence de 50 Hertz avec une tolérance de 1,5 Hertz en plus ou moins.

2. II Tension de livraison :

• Le courant distribué en haute tension est livré aux tensions nominales entre phases de 30 000 Volts et ne doit pas s'écarter de plus de 6% en plus ou en moins.

» La tension mesurée au point d'utilisation (poste client), ne doit pas s'écarter en service normal de 8% en plus ou en moins de 30 000 Volts.

Article III - MESURE DE LA FOURNITURE (COMPTAGE HAUTE TENSION)

Le dispositif de comptage est livré dans tous les cas par SDC qui en reste le propriétaire et en assure la réparation.

1. III Nomenclature des appareils de mesure :

x3 Transformateurs de courant M.T, classe de précision 0,5

x3 Transformateurs de Tension M.T, classe de précision 0,5

x3 Comptage Electronique

2. III Tension de comptage : 220 / 380 Volts.

3. III Correction pour tension de comptage différente de la tension de livraison :

Les consommations d'énergie active et réactive enregistrées seront majorées des pertes dans la transformation à vide et en charge calculées comme suit :

a) Pertes à vide :

Ces pertes seront prises égales au résultat de la multiplication du nombre d'heures estimé à par la perte à vide horaire, telle que celle-ci est indiquée, pour la puissance du transformateur utilisé, par le tableau ci-après.

b) Pertes en charge :

Ces pertes résulteront de l'application aux quantités d'énergie active et réactive enregistrées des coefficients de pertes en charge donnés pour la puissance du transformateur utilisé, par le tableau ci-après :

| Puissance du transformateur (kVA) | PERTES ACTIVES | | PERTES REACTIVES | |
|-----------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| | A vide horaire (kWh) | En charge en (%) | A vide horaire (kVAR/h) | En charge en (%) |
| | | | | |

4. III Méthode d'estimation de la consommation en cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure :

4.1. III Puissance absorbée :

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure, la consommation d'énergie et/ou la puissance, sera calculée en prenant comme base la moyenne sur historique des 12 (douze) derniers mois précédant la période de la constatation de la défaillance à moins que, des indications plus précises ne permettent de la déterminer sur d'autres bases.

4.2. III Energie consommée :

L'énergie consommée sera estimée en fonction de l'estimation de la puissance.

5. III Puissance mise à disposition :

Article IV - DUREE DU CONTRAT :

Le présent contrat aura une durée de.....ans à partir de sa date d'entrée en vigueur. Si l'une des parties n'a pas Manifesté par lettre recommandée.....an (s) au moins avant l'expiration du contrat, sa volonté de ne pas le renouveler, il se continuera aux mêmes conditions contractuelles, par tacite reconduction, par période d'un an. Après une reconduction, chaque partie aura le droit de le dénoncer moyennant le respect d'un préavis minimal de Trois (03) Mois.

En cas d'augmentation de puissance, la durée du contrat de fourniture d'électricité sera prorogée d'une durée conforme à la réglementation en vigueur et ce à compter de la date d'entrée en vigueur de l'avenant de modification de puissance.

Article V - DISPOSITIONS TARIFAIRES

1. V Tarif appliqué :

| Eléments de facturation | Prix en vigueur A partir de | Unités |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Redevance fixe | | DA/mois |
| Prix puissance mise à disposition | | DA/kW/mois |
| Prix puissance maximale absorbée | | DA/kW/mois |
| Prix énergie active Heures : pointe Heures : pleines Heures : creuses | | cDA/kWh cDA/kWh cDA/kWh |
| Prix énergie réactive Majoration : Réduction : | | cDA/kVarh cDA/kVarh |

2. V Postes horaires :

- Heures Creuses : de 22H30 A 6H00
- Heures de Pointe : de 17H00 A 21H00
- Heures Pleines : de 6H00 A 17H00 et de 21H00 A 22H30

Article VI - AVANCE SUR CONSOMMATION

1. VI Montant initial :

Représentant approximativement un (01) mois de consommation.

2. VI Méthode de calcul du montant initial :

Le montant de l'avance sur consommation est calculé en tenant compte :

- Des prix en vigueur du tarif..... à la date d'établissement du présent contrat de fourniture.
- Du mode de fonctionnement de l'unité (nombre d'heure).
- Du taux d'utilisation moyen de la puissance mise à disposition.

Article VII - DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat prendra effet à compter du.....pour une durée
de.....ans.

Fait en quatre exemplaires

A Ouargla , le

Le Client (1)

SDC/DD Ouargla urbain

PARAPHE

[1) Faire précéder la signature par la mention " Lu et approuvé

Annexe n°02 :



شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre

Direction de la Distribution d'Ouargla Rural
Division Relations Commerciale
Service Développement Ventes

FICHE DE RENSEIGNEMENT POUR UN RACCORDEMENT EN MOYENNE TENSION

BILAN ENERGETIQUE

A/ GENERALITES:

1- DESIGNATION ET DESTINATION DE L'INSTALLATION A ALIMENTER:

2- LOCALISATION: (1)

Situation:

Coordonnées Lambert: X = y =

Joindre impérativement : - 1 plan de situation (incois).
- 1 plan de masse.

3- ACTIVITE

- Nature: procédé
- Qualités annuelles:
- Etapes de fonctionnement: 1ere étape
- 2eme étape
- Après extension

B/ CARACTERISTIQUES DE LA FOURNITURE D'ENERGIE ELECTRIQUE:

1. Chantier:

- date de démarrage du chantier:
- nombre et puissance des transformateurs prévus:
- puissance appelée par le chantier:

2. Installation définitive:

2-1. besoins (2):

| Etape de fonctionnement | Puissance KVA | Energie Annuelle millions de KWH | Date des besoins |
|---------------------------------|---------------|----------------------------------|------------------|
| 1 ^{re} étape | | | |
| 2 ^{me} étape | | | |
| Besoins globaux après extension | | | |

Important: il s'agit de l'estimation des puissances appelée par les installations.



SDC

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط

Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre

2-5 Séquences de démarrage des machines (à préciser):

2-6 Tension d'utilisation de l'installation: KV

2-7 facteurs de puissance (cos phi) de l'installation:

- batterie de condensateurs hors service.....
- batterie de condensateurs en service.....

2-8 Puissance de court circuit souhaitée :

..... En MVA..... KV

3. Moyens de production autonome :

OUI

NON

- groupe de secours prévus
- nombre
- puissance unitaire..... KVA
- besoins en énergie électrique en secours par les réseaux SONELGAZ



4- REGIME DE FONCTIONNEMENT PREVISIBLE :

| UTILISATION | PUISSANCE KW | REGIME JOURNALIER | | | | | | OBSERVATIONS |
|-------------|-----------------|--|--------------|----------------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|
| | | HEURES PLEINES De 5 h à 17 h et de 21 h à 22 h 30 | | HEURES POINTES De 17 h à 21 h | | HEURES CREUSES De 22 h 30 à 6 h | | |
| | | NOMBRE H | CONSOMMATION | NOMBRE H | CONSOMMATION | NOMBRE H | CONSOMMATION | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

CONSOMMATIONS JOURNALIERES KWH:

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Nombre de jours de consommations mensuelles:

| |
|--|
| |
|--|

Consommation mensuelle par poste horaires prévisibles:

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Annexe n°03 :

ش ت و



SDC

شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz Centre

Direction Distribution Ouargla Urbain
Subdivision Affaires Générales

ATTESTATION DE SERVICE FAIT

Nom : Prénom :

Fonction :

Certifie que le service demandé est réellement fait par :

Nom et adresse de fournisseur :

Suivant facture n° du montant :

Objet :

Imputations :

.....
.....

Le réceptionniste
(date et signature)

Annexe n°04 :

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------|
|  س.د.ت SDC | <h3 style="margin: 0;">شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط</h3> <p style="margin: 0;">Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre</p> | Fourniture d'électricité HAUTE TENSION | | |
| FACTURE N° | | établie le | | |
| Direction de Distribution Ouargla Urbain | | Tél. N° : 029 70 76 00 | | |
| N°R.C. : 06 B 0805 455/01/30 N°R.L.B. : 001 00946 0300 000269/52 Adresse : Avenue El Qods, Ouargla | | Fax N° : 029 70 77 70 N°.I.S. 00060919000163 | | |
| C L I E N T | Référence : Tél n° : N° Client : Fax n° : Adresse lieu de consommation : N° R.C. : Poste n° : Nom et Adresse du destinataire de la facture: | | | |
| Tarif : | Comptage : | Période de consommation du : | | |
| ELEMENTS DE FACTURATION | | | | |
| ELEMENTS | QUANTITE | P.U. (cDA) | A DEDUIRE (DA) | A PAYER (DA) |
| Energie Active consommée | | | | |
| Energie Réactive | | | | |
| Facteur de puissance | | | | |
| Puissance mise à disposition Puissance maximale atteinte Prime fixe | | | | |
| Montant énergie Hors taxes TVA énergie | | Taux 7% | | |
| Location (comptage, transformateur) Entretien du poste transformateur Frais de coupure et remise | | | | |
| Montant prestations Hors taxes TVA prestations | | Taux 17% | | |
| Taxe d'habitation Intérêts moratoires Taxe sur consommation énergie 0.02 DA/kWh | | | | |
| TOTAL FACTURE | | |  | |
| Contribution aux coûts permanents du système 0.0075DA/kWh (inclus dans le montant global) : La présente facture est arrêtée à la somme de : | | | | |
| Veuillez régler avant le par : | | Ouargla, le | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Virement au compte bancaire sus indiqué • Chèque bancaire adressé à la SDC | | Le Directeur de Distribution | | |
| Conformément à votre demande, le montant de cette facture sera prélevé par traite N°..... Le Sur le compte N° : | | | | |
| AVIS : Un délai de paiement de 15 jours à dater de la réception de la présente facture vous est accordé. Passé ce délai, nous serons dans l'obligation d'entamer la procédure de suspension de la fourniture d'énergie. | | | | |



شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط

Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz

Centre

SDC

Société par Actions au Capital Social de 15 Milliards de DA

Direction de Distribution Ouargla Urbain

SIEGE SOCIAL : Avenue ELKODS - BP 215, Ouargla

R.C. OUARGLA N° 06 B 0805455 - 01

CONTRAT DE FOURNITURE D'ELECTRICITE CLIENT HTA

N°

Entre

Désignés ci-après par le Client,

Et Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

PARAPHE

Annexe n°05 :

CONDITIONS GENERALES

Article I - OBJET DU CONTRAT.

SDC s'engage à fournir aux conditions du présent contrat au Client qui accepte, l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de l'installation désignée aux " Conditions Particulières ".

Sauf stipulations contraires prévues aux " Conditions Particulières " du contrat, le Client s'engage à n'utiliser pour ses installations aucune autre source d'énergie électrique sans en référer au préalable à SDC.

Toutefois, pour se prémunir contre les interruptions de la fourniture et sous réserve de se conformer à la réglementation en vigueur, il a la faculté d'installer des groupes de secours qui ne devront pas fonctionner en parallèle avec le réseau.

Les fournitures qui font l'objet du présent contrat sont effectuées selon les prescriptions du Cahier des charges relatif aux conditions de fourniture de l'électricité et du Gaz par canalisations.

L'énergie fournie par SDC sera utilisée par le Client exclusivement pour les besoins de son installation. Elle ne pourra être rétrocédée à des tiers sans le consentement écrit de SDC sous peine de l'application des dispositions pénales prévues par les textes en vigueur.

Article II - RACCORDEMENT ET POINT DE LIVRAISON

- Les ouvrages de raccordement des installations du Client font partie du réseau SDC. Sauf stipulation contraire figurant aux "Conditions Particulières", l'installation du Client est desservie par un

raccordement unique aboutissant à un seul point de

livraison. Le point de livraison est défini aux " Conditions Particulières ".

Article III - INSTALLATIONS DU CLIENT

A partir du point de livraison, les installations sont la propriété du Client; elles seront exploitées et entretenues par ses soins et à ses frais.

Toutefois, et dans les cas de postes mixtes, une convention entre SDC et le Client définira les conditions d'entretien et de renouvellement.

Les installations doivent, tant pour éviter les troubles dans l'exploitation des réseaux que pour assurer la sécurité du personnel SDC, être établies en conformité avec les règlements et normes en vigueur et comprendre tous les aménagements imposés par la prudence.

Toutes les modifications des installations fonctionnant à la tension de livraison devront être soumises avant exécution à l'approbation de SDC.

Le Client s'engage à munir ses installations par ses soins et à ses frais des appareils nécessaires pour que leur fonctionnement ne trouble en quoi que ce soit la marche normale des usines ou des réseaux de SDC et à remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Pour la nature, les caractéristiques et le réglage de ces appareils, le Client se conformera aux indications qui lui seront données par SDC.

SDC est autorisée à vérifier, à toute époque et sans préavis, les installations du Client, sans encourir de ce fait une responsabilité quelconque en cas de défectuosité de ces installations, cette vérification étant opérée dans le seul intérêt du réseau.

En cas de désaccord sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de trouble dans le fonctionnement du réseau, il sera statué par le service compétent du ministère chargé de l'énergie conformément aux dispositions du Cahier des charges relatif aux conditions de fourniture de l'électricité et du Gaz par canalisations

Le Client et SDC seront respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel dans le poste de livraison, il est spécifié que le Client s'interdit toute manœuvre ou toute intervention sur le matériel de raccordement, sauf convention expresse contraire.

La responsabilité du Client envers SDC ne pourra être engagée à propos des incidents que si les mesures, prises par ses soins, avaient pour objet de prévenir lorsque, sans fauté de sa part, il se sera conformé aux indications fournies par SDC en application du cinquième alinéa du présent article.

Article IV - CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

La puissance mise à disposition fixée aux " Conditions Particulières " sera garantie en permanence au Client.

Toutefois, SDC aura la faculté de réduire ou d'interrompre la fourniture pour procéder à des travaux d'entretien ou de réparations éventuelles ou de raccordement ou encore pour des motifs de sécurité.

Dans le cas d'arrêts pour entretien ou travaux programmés, le Client sera prévenu au moins vingt quatre heures à l'avance du jour, de l'heure et de la durée. SDC s'efforcera de réduire les arrêts au minimum de les situer, dans toute la mesure compatible avec les nécessités de son exploitation, aux époques et heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible au Client.

Article V - MESURE ET CONTRÔLE DE L'ÉNERGIE ET DE LA PUISSANCE

La puissance et l'énergie livrées au Client seront contrôlées et mesurées à l'aide des appareils dont la nomenclature figure aux " Conditions Particulières ". En cas de modification des puissances mises à disposition, ces appareils devront, si nécessaires, être modifiés ou remplacés, aux frais du Client, par d'autres appareils de calibre et de type convenable.

Le dispositif de comptage est fourni et entretenu dans tous les cas par SDC, qui en reste le propriétaire. Les frais de pose sont à la charge du Client.

SDC pourra procéder à la vérification des appareils aussi souvent qu'il sera jugé utile, sans frais pour le Client.

Le Client aura toujours le droit de demander la vérification des appareils, soit par SDC, soit par un expert désigné par le service compétent du ministère chargé de l'énergie conformément aux dispositions du Cahier des charges relatif aux conditions de fourniture de l'électricité et du Gaz par canalisations.

Les frais de la vérification seront à la charge du Client si l'appareil vérifié sur sa demande est reconnu exact, c'est à dire si l'écart est au plus égal à 3 % en plus ou en moins. Dans le cas contraire, les frais seront à la charge de SDC.

Un contrôle systématique et approfondi du dispositif de comptage sera effectué contradictoirement à l'initiative

et aux frais de SDC au moins une fois tous les cinq ans ; le Client sera prévenu de ce contrôle au moins trois jours à l'avance.

Le Client devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les agents de SDC puissent, en tout temps, avoir accès directement et immédiatement au poste de livraison et aux appareils de mesure. SDC devra procéder, une fois par mois, aux relevés des compteurs dont les indications seront portées sur un document qui sera laissé à la disposition du Client.

Si les appareils de mesure sont installés sur des circuits à une tension différente de la tension de livraison, les quantités relevées seront corrigées comme il est indiqué aux " Conditions Particulières ".

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure, la consommation sera calculée comme indiqué aux " Conditions Particulières ".

Les frais d'entretien et de renouvellement du matériel de comptage sont à la charge de SDC.

Le remplacement ou la réparation des autres appareils défectueux se fera aux frais du Client.

Article VI - PERIODES TARIFAIRES

Les prix de l'énergie électrique sont éventuellement modulés selon les heures de la journée et de la saison.

Chacun des tarifs peut comporter au plus trois parmi les cinq postes horaires suivants : pointe, heures pleines, heures creuses (nuit), hors pointe et jour.

La durée journalière du poste pointe ne pourra pas excéder quatre (4) heures.

Les postes horaires sont indiqués aux " Conditions Particulières ".

Article VII - PUISSANCE MISE A DISPOSITION

VII-1 Définition

La puissance mise à disposition est la puissance réservée par SDC en vertu d'un accord et que le Client peut appeler selon ses besoins.

Cette puissance est choisie dans l'échelle de valeurs normalisées par SDC.

Un dispositif automatique peut éventuellement empêcher le Client de dépasser la limite de la puissance mise à disposition.

VII-2 Modification

VII-2.1. Révision à la hausse

L'augmentation de puissance est traitée similairement à la première attribution. La demande du Client est soumise à l'accord de SDC sur la nouvelle valeur de la puissance et sur sa date de mise à disposition.

- Si cette puissance est disponible, SDC satisfait immédiatement la demande du Client.

- Si la nouvelle demande nécessite un renforcement du réseau, SDC satisfera dans les limites des délais de réalisation de ce renforcement, qui sera à la charge du Client.

VII-2.2. Révision à la baisse

La réduction de la puissance mise à disposition n'est pas admise pendant la durée du contrat de fourniture d'électricité.

VII-2.3. Dépassement de la puissance mise à disposition

En cas de dépassements observés, les mesures suivantes sont appliquées :

♦ Au premier dépassement, le Client est averti officiellement par SDC.

♦ Si un second dépassement est constaté au cours de la période de douze (12) mois qui suit, SDC se réserve le droit :

- Soit de réajuster la puissance mise à disposition à une nouvelle valeur, quand le réseau le permet.

Soit d'exiger du Client de prendre à ses frais les mesures nécessaires pour limiter la puissance appelée à la valeur de la puissance mise à disposition contractuelle. Ces mesures pouvant aller jusqu'à l'installation de dispositifs automatiques de limitation.

VII-3. Date d'effet

La date d'effet est la date de fin des travaux de

raccordement incombant à SDC telle que prévue dans la convention de travaux.

La facturation de la partie fixe du tarif (redevance fixe et coût de la puissance mise à disposition) indiquée à l'article VIII, commencera à cette date, qui sera notifiée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

VII-4. Mise sous tension

La mise sous tension reste subordonnée :

à la signature du présent contrat

au paiement des factures émises à partir de la date d'effet.

au paiement des frais de raccordement quelque soit

le contractant de la convention de travaux.

Article VIII - PRIX DE LA FOURNITURE

Les fournitures d'énergie sont facturées mensuellement selon la formule suivante :

$$R = a + c * P_c + d * P_a + l * e_h * E_h + g * (W - r * E)$$
 Avec,

R = Montant mensuel A = Redevance fixe mensuelle P_c = Puissance mise à disposition P_a = Puissance maximale absorbée c et d = Prix des puissances P_c et P_a

E_h = Energie consommée au cours du mois dans le poste horaire h (e_h = E)

E = Energie active consommée au cours du mois, e_h = Prix de l'énergie active par poste horaire h

W = Energie réactive consommée au cours du mois

g = Prix de l'énergie réactive r = Valeur du rapport tg 0 (=W/E) pris égal à 0,5 Pour un facteur de puissance moyen Cos 0 = 0,894.

Les prix sont indiqués aux " Conditions Particulières ".

VIII-1. Facturation de la puissance

La puissance est facturée suivant deux grandeurs :

la puissance mise à disposition qui est fixe,

la puissance maximale absorbée pendant la période

de facturation qui est mesurée. Les prix du kilowatt de puissance mise à disposition et du kilowatt de puissance absorbée sont indiqués aux " Conditions Particulières "

PARAPHE

VIII-2. Facturation de l'énergie active

Les kilowattheures consommés par le Client dans chaque période tarifaire sont facturés par SDC aux prix indiqués aux " Conditions Particulières ".

VIII-3. Facturation de l'énergie réactive

Lorsque au cours d'un mois, la proportion d'énergie réactive consommée est supérieure à 50 % de la quantité d'énergie active consommée le même mois, cet excédent d'énergie réactive est facturé aux prix indiqués aux " Conditions Particulières ".

Lorsque cette proportion est inférieure à 50 %, l'économie d'énergie réactive réalisée en deçà de cette limite donne lieu à une bonification par kilovarheure indiquée aux " Conditions Particulières ".

Article IX - AVANCE SUR CONSOMMATION

Pour tenir compte du décalage entre la fourniture et son règlement, le Client s'engage à verser dès la signature du présent contrat, une avance sur consommation correspondant approximativement à un mois de consommation.

Cette avance, dont le montant est calculé sur la base des tarifs en vigueur au moment de la signature du contrat de fourniture d'électricité n'est révisable qu'en cas de renouvellement du contrat de fourniture d'électricité accompagné d'une augmentation de la puissance mise à disposition.

L'avance sur consommation n'est pas productrice d'intérêts et est remboursable à la résiliation du contrat de fourniture d'électricité, déduction faite de toute créance de SDC.

Article X - FACTURATION, PAIEMENT ET DOMMAGES-INTERETS MORATOIRES.

X.1 Périodicité de la facturation et exécution des paiements

La facturation s'effectue mensuellement.

Les factures de SDC sont payables dans les 15 jours suivant leur date de réception. A défaut de paiement dans ce délai, et 30 jours après une mise en demeure restée infructueuse, SDC aura le droit de suspendre la fourniture, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires, notamment le recours à la procédure d'injonction de payer.

La mise en demeure sera adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et devra indiquer le jour et l'heure de la coupure. Les frais de la suspension et du rétablissement de la fourniture seront à la charge du Client.

X.2. Dommages - Intérêts moratoires :

Des dommages-intérêts moratoires seront appliqués à toute facture non réglée 15 jours après sa date de réception.

Le montant des dommages-intérêts moratoires sera calculé sur la base du taux d'escompte annuel de la Banque d'Algérie, majoré de 2 points et par tranche de 15 jours de retard. Toute fraction de 15 jours entamée étant assimilée à une tranche de 15 jours entiers.

Le taux des dommages-intérêts moratoires sera fixé annuellement par SDC et communiqué au Client.

X.3. Contestation des factures :

En cas de désaccord sur l'établissement d'une facture, le Client sera tenu d'en régler le montant à titre de provision. SDC et le Client détermineront par la suite les rectifications à apporter aux factures contestées.

Article XI - IMPOTS ET TAXES

Les prix de la fourniture s'entendent hors taxes. Ils seront majorés du montant des taxes ou impôts actuels ou futurs applicable à la présente fourniture, conformément à la législation en vigueur.

Article XII - CAS DE FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.

SDC et le Client sont momentanément déliés de leur engagements :

♦ Dans les cas de force majeure en particulier :

- incendies, inondations, perturbations atmosphériques, séisme,

- état de guerre et conséquences de cet état de guerre,

- décision des autorités prescrivant l'arrêt ou la réduction des livraisons par SDC.

♦ Et dans les circonstances ci-après :

- accident grave d'exploitation ou de matériel, ou faits d'un tiers, tels que leurs conséquences ne puissent être compensées par des moyens dont doivent normalement disposer les parties intéressées.

Dans tous les cas, le Client et SDC, devront prendre toutes dispositions utiles pour parer aux accidents survenus et assurer aussitôt que possible, soit la continuation de la fourniture, soit la consommation normale de l'énergie électrique.

Les parties s'exonèrent respectivement de toute indemnité au cas où l'une d'elles, du fait de ses installations et sans faute de sa part, causerait à l'autre soit une interruption ou une réduction de fourniture, soit des dommages matériels.

Au cas où l'incident résulterait d'une faute non constitutive de faute lourde de l'une des deux parties, il n'y aurait lieu à l'indemnité que dans la mesure du préjudice sans que cette indemnité puisse dépasser le prix de la fourniture achetée ou vendue au cours d'une journée moyenne sur le branchement intéressé.

L'existence de groupes de secours, installés comme il est prévu à l'article I, ne préjudicie en rien les droits et obligations des parties résultant des stipulations du présent article.

Article XIII - REVISION DU CONTRAT

Le présent contrat de fourniture d'électricité sera révisé de plein droit, au cas où le Cahier des charges relatif aux conditions de fourniture de l'électricité et du Gaz par canalisations de référence viendrait à être modifié.

Les nouvelles dispositions, notamment celles relatives aux tarifs, s'appliqueront dès leur mise en vigueur.

Article XIV - DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat de fourniture d'électricité entre en vigueur à la date et pour la période indiquées aux

" Conditions Particulières ".

Article XV - SUBSTITUTION ET CESSION

Toute substitution ou cession reste subordonnée à l'accord préalable écrit de SDC.

Le Client s'engage, en cas de cession volontaire de son installation, à imposer le respect des clauses et conditions du présent contrat de fourniture d'électricité à toute personne physique ou morale qui lui succédera dans son exploitation.

Le présent contrat de fourniture d'électricité sera résilié de plein droit en cas de faillite ou de règlement judiciaire du Client.

Article XVI - REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat de fourniture d'électricité sera soumis à une procédure de conciliation à l'amiable.

Cette procédure n'exclut pas le recours à des experts désignés par les parties elles-mêmes.

En cas d'échec de la procédure de conciliation, le litige sera soumis à la juridiction compétente.

Article XVII - TIMBRE ET ENREGISTREMENT

Les frais de timbrage du présent contrat de fourniture d'électricité sont à la charge du Client, sauf dans les cas d'exceptions, conformément à la législation en vigueur.

Les droits d'enregistrement auxquels peut donner lieu éventuellement le contrat seront à la charge de la partie qui en aurait exprimé la demande.

Fait en trois exemplaires

A Ouargla, le

Le Client (1)

SDC/DD Ouargla Urbain

Annexe n°06 :

Questionnaire aux responsables

Dans le cadre de notre travail de recherche, nous essayerons de traiter la question de l'utilisation de la langue française en milieu professionnel, cas de la SONELGAZ Ouargla. Afin de réaliser notre enquête au niveau des structures de cette société qui est caractérisée par sa relation avec le large public nous avons élaboré un questionnaire destiné aux responsables dont l'objectif principal est de recueillir des données et des informations, nous permettant éventuellement de vérifier nos hypothèses.

À cet effet, nous avons invité l'aimable collaboration du responsable de structure pour renseigner ce questionnaire.

L'âge :ans

Sexe :

M

F

Partie 01 : Identification du sujet parlant

1. Depuis combien d'années travaillez-vous dans cette entreprise ?
.....
2. Quelle profession pratiquez-vous à cette entreprise ?
.....
3. Quelles sont les activités que vous pratiquez pendant votre charge de cette poste ?
 -
 -
 -
 -
 -
4. Quelle est votre langue maternelle ?
.....

Partie 02 : langue française et travail

1. Quelle est la langue que vous utilisez pendant les entretiens d'embauche ?
Langue arabe Langue française
2. La maîtrise de langue française est-elle une condition pour la réussite des candidats aux offres d'emploi ?

.....
.....
3. Si oui, vous insistez sur la maîtrise de l'oral ou l'écrit ?

.....
.....
4. Par quelle langue vous chargez des formations pour les stagiaires ?

.....
.....
5. Programmez-vous des formations de langue française pour les employés ?

Oui

Non

6. Y-a-t-il une stratégie de l'entreprise afin d'améliorer le niveau de langue Française ?

.....
.....
7. Avez-vous des contrats avec des écoles de formations des langues ?

.....
.....
8. La langue française influe-t-il le fonctionnement dans vos activités professionnelles ?

.....
.....
Partie 03 : difficultés de la communication

5. Préparez-vous la formation en utilisant le français professionnel ?

.....
6. Trouvez-vous des difficultés d'incompréhension de la part des stagiaires et les employés ?

Oui

Non

7. Profitez-vous des formations des cadres formateurs (F.O.S) ?

.....
.....
8. L'utilisation de la langue française est-elle nécessaire dans vos écrits professionnels ?

Annexe n°07 :

Questionnaire destiné aux employés de la DRC

Dans le cadre de notre travail de recherche, nous essayerons de traiter la question de l'utilisation de la langue française en milieu professionnel, cas de la SONEGAS Ouargla. Afin de réaliser notre enquête au niveau des structures de cette société qui est caractérisée par sa relation avec le large public nous avons élaboré un questionnaire destiné aux employés de DRC dont l'objectif principal est de recueillir des données et des informations, nous permettons éventuellement de vérifier nos hypothèses.

À cet effet, nous avons invité l'aimable collaboration des employés de structure pour renseigner ce questionnaire.

Partie 01 : Identification du sujet parlant

L'âge :ans

Sexe : M

F

1. Combien de langue maitrisez-vous ?

.....
.....

2. Quelle est votre première langue ?

.....

3. Quel est votre premier choix ?

.....
.....

4. Votre pourcentage de maitrise de la langue française ?

30%

50%

70%

100%

5. Dans quelle école vous avez effectué votre formation ? et avec quelle langue ?

.....

Partie 02 : langue française et communication interne

1. Quelles sont les langues que vous utilisez dans vos écrits professionnels ?

.....

2. Quelle est la langue la plus dominante ?

.....

3. Rédigez-vous en langue française dans vos courriers interservices ?

.....

4. Est-ce que la langue française est considérée comme une langue de travail au sein de l'entreprise ?

Oui

Non

5. Lors de vos entretiens d'embauche quelle est la langue questionnée ?

.....
6. La maîtrise de langue française est une condition pendant votre recrutement à SONELGAZ ?
.....

7. L'utilisation du français est une obligation ?

Oui

Non

Partie 03 : difficultés de la communication

1. Rencontrez-vous des difficultés de compréhension du français de la part des abonnés ?

Oui

Non

2. Les difficultés de communication sont-elles au niveau de la compréhension ou l'expression par la langue française ?

Compréhension

Expression

3. Traduisez-vous en langue arabe aux situations d'incompréhension ?

Oui

Non

4. Est-ce que vous êtes au courant du problème de langue utilisée dans vos factures, posé par les citoyens de la wilaya Oum el Bouaghi ?

Oui

Non

5. Ils ont mené un procédé à une affaire en justice contre la SONELGAZ, quel est votre avis ?
.....
.....
.....

Résumé

Résumé :

Dans le cadre de ce travail, nous nous sommes intéressés d'identifier la langue de travail en Algérie dans les entreprises publiques, nous avons pris comme cas d'étude une entreprise étatique la SONELGAZ dans le but de montrer l'utilisation de la langue française dans cette entreprise et de préciser son statut.

En fonction de notre problématique nous avons élaboré une enquête sociolinguistique. D'abord, nous avons collecté des documents administratifs ce qui nous permet de vérifier l'utilisation du français, ensuite nous utilisons deux questionnaires pour montrer une analyse quantitative.

Mots clés : langue, milieu professionnel, français professionnel, SONELGAZ.

Abstract:

In the context of this work we was interested to identify the work language in the public enterprises of Algeria, we took a governmental company Sonelgaz as a case study to demonstrate the use of French language in this company and specify its status.

Depending on our problem, we have elaborated a sociolinguistic inquest. Firstly, we had to collect the administrative documents to help us verify the use of French, after that we used two questionnaires to obtain a quantitative analysis.

Key words: language, professional environnement, professional frensh, SONELGAZ

ملخص:

في إطار هذا العمل، كنا مهتمين بالتعرف على لغة العمل في المؤسسات العمومية الجزائرية، قمنا بأخذ المؤسسة الوطنية سونلغاز كمثال للدراسة بهدف استبيان استعمال الفرنسية في هذه المؤسسة وتوضيح حالتها.

تبعا لما تفرضه إشكاليتنا، كنا بحاجة لاستعمال التحقيق الاجتماعي اللغوي كبدائية، قمنا بجمع الوثائق الإدارية لمساعدتنا على التحقق من استعمال اللغة الفرنسية، بعد ذلك استعملنا استبيانين للحصول على تحليل كمي لهذا الغرض.

الكلمات المفتاحية: اللغة، الوسط المهني، الفرنسية المهنية، سونلغاز.