

DYNAMISME DU FRANÇAIS DANS L'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVÉES DE BUKAVU, EN RDC.

Hubert KILAKANO WA MULONDANI,
Institut Supérieur Pédagogique de Baraka
wamweci@gmail.com

Résumé

Le champ de cette étude est la ville de Bukavu, ville caractérisée par le multilinguisme endogène et exogène dans lequel le français occupe une part belle ; surtout dans l'administration des entreprises publiques et privées. Nous avons analysé les facteurs de ce dynamisme du français grâce à 436 questionnaires répartis dans 64 entreprises, aux techniques d'observation, d'entretien et d'enregistrement ; le tout sous l'approche sociolinguistique.

Vivant dans cette ville multilingue, les employés/employeurs des entreprises publiques et privées sont à majorité plurilingues. Leur plurilinguisme en différents milieux se reproduit dans leur milieu de travail avec la dominance du monolinguisme à base de français. Ce dynamisme est dû au statut officiel, aux fonctions sociolinguistiques du français et aux discours épilinguistiques majoritairement positifs sur le français et ses usagers.

Mais l'absence d'une politique linguistique, le laxisme de quelques entreprises et les lacunes en français de certains employés/employeurs favorisent la percée du monolinguisme à base du kiswahili et du bilinguisme français-kiswahili, français-anglais, français-lingala, kiswahili-lingala voire du trilinguisme français-kiswahili-anglais dans l'administration ; considérée pourtant comme chasse-gardée du français. Le socle dudit dynamisme est en train d'y être érodé. De peur de tomber dans une « babélisation » et profusion des langues hybrides dans l'administration des entreprises publiques et privées, l'utilisation -sans laxisme- de la langue de travail et l'appui de la formation des salariés en français, l'encouragement de ceux qui prennent en charge leur formation par une promotion ou augmentation salariale... font partie des pistes de solution.

Mots-clés : plurilinguisme, dynamisme, discours épilinguistique, politique linguistique, entreprise.

Summary

The field of this study is the city of Bukavu, characterized by endogenous and exogenous multilingualism in which French occupies a prominent part; especially in the administration of public and private companies. We analyzed the factors of this dynamism of French using 436 questionnaires distributed in 64 companies, observation, interview and recording techniques; all under the sociolinguistic approach.

Living in this multilingual city, the employees/employers of public and private companies are predominantly multilingual. Their multilingualism in different environments is reproduced in their work environment with the dominance of French-based monolingualism. This dynamism is due to the official status, the sociolinguistic functions of French and the predominantly positive epilinguistic discourses on French and its users.

But the absence of a language policy, the laxity of some companies and the lack of French of certain employees/employers favor the breakthrough of monolingualism based on Kiswahili and bilingualism French-Kiswahili, French-English, French-Lingala, Kiswahili -Lingala or even French- Kiswahili- English trilingualism in the administration; considered, however, as the preserve of French. The basis of said dynamism is being eroded there. For fear of falling into a "babelization" and profusion of hybrid languages in the administration of public and private companies, the use without laxity of the working language and the support of the training of employees in French, the encouragement of those who pay for their training through a promotion or salary increase... are part of the possible solutions.

Keywords: *plurilingualism, dynamism, epilinguistic discourse, linguistic policy, business.*

Introduction

Cette étude a pour champ de recherche la ville de Bukavu; chef-lieu de la province du Sud-Kivu. Bukavu, en tant que [...], « point de convergence des migrations et donc des différentes langues, est un lieu d'observation privilégié pour le linguiste » (CALVET, L-J,1999 :11). Bukavu se caractérise par un multilinguisme endogène et multilinguisme exogène dus à la

présence et à l'usage des langues véhiculaires et/ou vernaculaires auxquelles viennent s'ajouter des langues étrangères dont deux d'arène internationale ; à savoir le français et, dans une certaine mesure, l'anglais.

En effet, les individus et les communautés parlant différentes langues se côtoient fréquemment à longueur des journées dans divers milieux de la ville et avec eux ces langues entrées en contact et s'interinfluencent dans un contexte des rapports de forces, de lutte pour la survie dans l'écosystème linguistique bukavien. L'on se demande si le français, jouissant d'un statut particulier dans l'administration des entreprises, n'est pas affecté par ces influences.

Pour mieux répondre à cette question, à la lumière de l'approche sociolinguistique, nous avons dû descendre sur terrain et distribuer 436 questionnaires dans 64 entreprises de la ville de Bukavu. Comme le résumant Bachmann, Lindenfeld et Simonin, cités par Thierry Bulot, « Quelles que soient les divergences et approches en sociolinguistique qui peuvent être nombreuses (...) le thème unificateur de la discipline est de considérer le langage comme une activité socialement localisée et dont l'étude se mène sur terrain » (Bulot, 2013 :29). Selon que les conditions du terrain le permettaient, les données étaient récoltées par observation non participante (« le chercheur se situe à l'extérieur du groupe pour décrire une situation [sociolinguistique] donnée) ou participante (exigeant l'immersion totale du chercheur au même titre que les participants, en vue d'observer directement comment ceux-ci réagissent dans des situations données » (FORTIN, M-F & GAGNON, J., 2016: 316-317) ou grâce aux courts entretiens, etc.

1. Plurilinguisme des employés/employeurs des entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu

Le plurilinguisme, c'est « l'enrichissement du répertoire plurilingue d'une personne tout au long de sa vie. Ce répertoire composé de plusieurs langues ou variétés de langues maîtrisées à différents niveaux fait appel à plusieurs types de compétences. Il est dynamique tout au long de la vie de la personne » (COLONNA, R., 2013 :130). De la période de sa territorialisation à celle de son enrichissement et diversification linguistiques, la ville de Bukavu atteste plusieurs ethnies et langues : d'abord celles de la province du Sud-Kivu, ensuite celles d'autres provinces du pays et enfin celles des pays étrangers proches et lointains. Cette hétérogénéité ethnique /linguistique va trouver un écho à travers la configuration de la représentativité des employés/employeurs par langues-souche dans les entreprises publiques et privées de Bukavu. Nous préférons le syntagme "La langue-souche" à celui de "langue maternelle" qui s'entoure des confusions. « Anthropologiquement rapportée à la figure de la mère dans de très nombreuses cultures (...), la langue maternelle ne s'identifie pas nécessairement à la langue de la mère : c'est que la langue acquise la première par l'enfant peut être celle de la nourrice (substitut de la mère) mais aussi celle du père, voire une langue tierce dans le cas d'une structure familiale recomposée ou transplantée » (CUQ, J-P,2003 : 151). Mais le premier évite cette confusion car il renvoie à la langue qui, dans une communauté ethnique donnée, est directement associée à la langue déterminant l'appartenance ou l'origine ethnique d'une personne.

Au total, 32 ethnies/langues ont été répertoriées dans les entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu. Pour les ethnies de la province du Sud-Kivu, l'on retrouve parmi les employés/employeurs, 33,9 % des Bashi, 15,6 % des Barega,11,5 % des Babembe,4,8 % des Bahavu,3,4 % des

Batembo, 3,2 % des Bafuliuro, 2,3 % des Banyindu et 1,1 % des Banyamulenge et 0,2 % des Babuyu. Pour les ethnies d'autres provinces du pays, il y a 3,4 % des Baluba, 3,2 % des Bangubangu, 2,3 % des Bakongo, 1,6 % des Banande, 1,6 % des Bangala, 1,4 % des Bakusu, 0,7 % des Banyabwisha, 0,7 % des Bahunde, 0,7 % des Bahema, 0,7 % des Basonge, 0,7 % des Bambuza, 0,2 % des Bamongo, 0,2 % des Bahemba, 0,2 % des Batshokwe, 0,2 % des Bapende, 0,2 % des Batabwa. Quant aux employés /employeurs venant des pays étrangers, il existe 0,7 % des Bakole du Cameroun, 0,7 % des Indiens, 0,5 % des Bakuyu du Kenya, 0,2 % des Libanais et 0,2 % des Égyptiens.

L'on remarque que les entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu sont hétérogènes : 78,1 % d'employés /employeurs proviennent des ethnies de la province du Sud-Kivu mais 18,2 % d'autres provinces du pays et 3,7 % des pays étrangers. Ces employés/employeurs étrangers ne se retrouvent que dans le secteur privé dans lequel sont aussi classées les ONG étrangères et les entreprises d'hommes d'affaires étrangers. De ces étrangers, 6 (soit 1,4 % de la population d'enquête) sont burundais, 3 (soit 0,7 %) sont indiens parlant le hindi, 3 (soit 0,7%) autres sont des camerounais de la langue bakole, 2 (soit 0,5%) sont kenyans, de l'ethnie kikuyu. Il y a 1 libanais (soit 0,2 %) et 1 égyptien (soit 0,2 %) dont la langue-souche est l'arabe. Est-ce que cette hétérogénéité et ce multilinguisme de la ville n'impactent pas les choix et les pratiques des langues dans l'administration des entreprises publiques et privées de Bukavu?

En fonction du nombre des langues que ces employés/employeurs parlent en d'autres milieux de la ville, leur répertoire linguistique prouve qu'ils sont moins monolingues que plurilingues. En effet, pour le premier groupe l'on a 28,9% qui -en famille- ne s'expriment qu'en une langue ; soit 14% en kiswahili, la langue véhiculaire dominante de l'Est, 8,9% en français et 5,9% en langue vernaculaire. Dans le quartier, 20,4% utilisent une seule langue ; à raison de 16,1% en kiswahili, 3,7 % en français et 0,7 % en langue vernaculaire.

Dans les moyens de transport, 29,8% sont monolingues : 24,3% parlent en kiswahili, 5,28 % en français et 0,23% en langue vernaculaire. Au marché, 20,1% pratiquent également le monolinguisme : 14,9% en kiswahili, 5 % en français et 0,23% en langue vernaculaire. A l'hôpital ou dans une autre structure sanitaire, 27,9% sont monolingues, avec 15,6% en français et 12,4% en kiswahili. Par ailleurs, 28,7% sont monolingues quand ils se trouvent à la banque. Parmi eux 25,2 % s'y expriment en français et 3,4% en kiswahili. A la mairie, 28,7 % sont monolingues ; à raison de 24,5 % en français et 4,13 % en kiswahili. Enfin au restaurant ou dans tout autre lieu de loisir, 11,7 % parlent en français, 10,8 % en kiswahili ; soit au total 22,5 % des monolingues en ce lieu.

Quant au deuxième groupe (celui des plurilingues) 18,8 % pratiquent le bilinguisme en famille : 13,5 % en français-kiswahili, 0,92 % en français-lingala (une des quatre langues nationales à fonction véhiculaire surtout à l'ouest du pays), 2,5 % en kiswahili-langue vernaculaire, 0,7% le hindi-anglais 0,5 le français-langue véhiculaire et 0,2 % en kiswahili-lingala. Dans le quartier, le bilinguisme est utilisé par 8,3 % ; soit 4,1 % en français-kiswahili, 2,5% en kiswahili-langue vernaculaire, 0,5 % en français-lingala, 0,23 % en kiswahili-anglais et 0,9 % en kiswahili-lingala.

Des 10,8% bilingues dans les moyens de transport, 7,6% s'expriment en français-kiswahili, 2,3 % en kiswahili-langue vernaculaire, 0,7% en kiswahili-lingala et 0,2 % français-langue vernaculaire. Dans les 7,3% bilingues au marché, 6,1% communiquent en français-kiswahili, 0,7 % en kiswahili-langue vernaculaire, 0,2 % en français-lingala, 0,2% en kiswahili-lingala. A l'hôpital, 18,1 % parlent deux langues : 17,9 % en français-kiswahili et 0,2 % en kiswahili-langue vernaculaire. A la banque 13,3% parlent français-kiswahili, à la mairie 16,7 % sont bilingues ; avec 16,3 qui s'expriment en français-kiswahili, 0,2 % en kiswahili-lingala et kiswahili-langue vernaculaire. Au

restaurant ou dans un autre lieu de loisir, 21,1 % parlent français-kiswahili, 0,7 % en kiswahili-lingala ; soit un total de 21,8 % d'employés/employeurs bilingues.

Dans ce deuxième groupe se retrouvent également des employés /employeurs qui parlent 3 ou 4 langues. Par exemple, 5,9 % sont trilingues en famille à raison de 2,8% en français-anglais-lingala, 2,3% en français-kiswahili-langue vernaculaire, 0,7 % en français-lingala-ciluba, 0,2 % en français-anglais-lingala. Au quartier, 5,7% sont trilingues : 2,5% parlent français-anglais-lingala, 2,5% parlent français-kiswahili-langue vernaculaire, 0,5% s'expriment en français-anglais-kiswahili et 0,2% en français-lingala-ciluba. Dans les moyens de transport, 1,6% utilisent trois langues ; soit 1,1% français-anglais-lingala, 0,23% français-anglais-kiswahili et 0,2 % français kiswahili-langue vernaculaire. Au marché le trilinguisme est pratiqué à 1,1% par les employés/employeurs dont 0,9% recourent au français-anglais-kiswahili et 0,2% au français -anglais- lingala. Mais le trilinguisme est sous représenté à l'hôpital avec 0,2% de français -anglais-lingala, au restaurant ; avec 0,2% de français-anglais-kiswahili. Le trilinguisme est inexistant à la banque et à la mairie. Le quadrilinguisme est également de mise ; mais avec un faible taux. C'est le quadrilinguisme à base de français-kiswahili-langue vernaculaire-lingala. Il est pratiqué par 0,2% en famille, 0,5 dans le quartier et 0,2% dans les moyens de transport.

1. Dynamisme du français dans les entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu

Grâce à son statut de langue officielle et ses fonctions de langue d'administration, de justice, d'enseignement, de presse...dont il bénéficie en RDC depuis l'époque coloniale, le français est la langue dominante en communication tant orale qu'écrite dans l'administration des entreprises publiques et privées. En communication orale, 97,2 % parlent français et 2,8

% n'en sont pas capables. De ceux qui sont capables de s'exprimer en français, 79,1 % communiquent couramment, 18,1 % communiquent mais avec quelques difficultés. En communication écrite, 96,3 % sont capables d'écrire en français, malheureusement 3,7 % n'en sont pas capables. De ces 96,3 %, 74,5 % écrivent ou prétendent écrire correctement là où 21,8 % avouent leurs difficultés à écrire correctement en français.

Dans la communication écrite, il est utilisé par 90,4 % d'employés/employeurs dans les formulaires de service, 90,1 % dans les comptes rendus, 89,9 % dans les notes et rapports de service, 89,4 % respectivement dans les offres d'emploi et les autres imprimés de valeur et par 88,9 % dans les affichages et communiqués. En ce qui concerne la communication verbale, les employés/employeurs pratiquent soit le monolinguisme à base de français, le monolinguisme à base de kiswahili soit le bilinguisme à base de français-kiswahili, le bilinguisme à base de français-anglais et, dans une moindre mesure le bilinguisme à base de français-lingala ainsi que celui à base de kiswahili-lingala.

Le français est employé par 27 % pendant les réunions de service et par 26,8% lors des communications avec le chef. Mais dans les échanges avec les collègues, il est utilisé par 6,2% et avec les clients, par 4,1 % avec les clients. Le dynamisme du français dans les communications orales et écrites en milieu professionnel est notamment dû au statut et aux fonctions sociolinguistiques dont il jouit et qui, à leur tour, ont beaucoup contribué au fil du temps, à la construction des représentations sociolinguistiques positives sur le français.

En effet, ces représentations sont repérables et analysables à partir du discours épilinguistique des employés/employeurs sur le français. « Bien souvent, les normes et représentations sociolinguistiques se traduisent par des jugements silencieux, mais qui ne demandent qu'à être proférés, si on se donne la peine de les solliciter au moyen d'enquêtes, de sondages ou de débats»

(AMEDEGNATO, S. & SRAMSKI, S., 2003 : 10) Les jugements que les employés/employeurs prononcent sur le français sont positifs à 72,4 %. Le français est par exemple considéré comme langue des intellectuels par 31,7 %, langue de réussite professionnelle par 16,1 %, langue des chefs et cadres par 11,9 %, langue des riches par 6,4% et de prestige par 6,4%. Mais 27% d'employés/ employeurs prononcent un discours négatif sur cette langue : 10,3 % la prennent pour une langue de colonisation ou de néocolonialisme, 7,8 % pour une langue des opportunistes, 4,8 % pour une langue des « m'as-tu vu ? », 3,2 % pour une langue des escrocs et 1,4 pour une langue d'aliénation.

Ce discours épilinguistique positif sur le français semble corroborer les propos de ces employés /employeurs sur leurs collègues qui parlent français dans le milieu professionnel : 81,3 % d'enquêtés les considèrent avec admiration. Les travailleurs/employeurs parlant français en milieux professionnels sont considérés comme des intellectuels par 56,9 %, comme des civilisés par 11 %, comme chefs ou cadres par 6,9 % et comme éloquents par 6,2 %. En revanche, 18,7 % étiquettent négativement leurs collègues utilisant le français dans leur lieu de travail. Ils sont pris pour des « m'as-tu vu ? » par 6,9 %, des opportunistes par 4,8 %, des connaisseurs par 2,3% et par 1,8 % les assimilent aux escrocs.

2. Menace du dynamisme du français dans l'administration des entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu

A titre de rappel, le statut officiel attribué au français depuis la colonisation, et partant, les différentes fonctions privilégiées ont fait du français une langue dominante et, de l'administration des entreprises, sa chasse-gardée. Mais ce dynamisme longtemps vécu dans les entreprises de Bukavu est en train de faire face à des menaces de la part d'autres langues de cette ville multilingue. Il s'y remarque l'intrusion des langues nationales (le kiswahili et le lingala), de l'anglais et de

différentes natures de bilinguisme aussi bien dans les interactions orales qu'écrites alors que cela n'était pas le cas, il y a 30 à 40 ans. Le français se trouve actuellement, dans la plupart des situations, en diglossie. Prise dans son sens harmonieux et non conflictuel que lui confère Ferguson, la diglossie suppose « deux variétés de la même langue » (KASKOURA-SCHULZ, M., 2017: 9). Cependant, « (...) cette vision a vite été jugée trop statique. Le concept de diglossie a donc évolué par une prise en commun des aspects conflictuels opposant nécessairement deux langues en présence dès lors qu'elles n'ont pas le même statut dans la société et qu'elles occupent des fonctions inégalement valorisées » (CUQ, J-P., 2003 : 72). C'est ce sens, adopté notamment par Fishman, faisant part de la dynamique des langues qui nous intéresse.

Alors que de prime abord le français fait preuve de dynamisme à l'oral et à l'écrit en différentes situations de communication, le revers de la médaille se dévoile d'abord dans les interactions verbales à travers la percée du kiswahili dans la chasse-gardée du français. Il intervient sur le lieu de travail à 16,2 % dans les interactions des employés/employeurs avec le public, à 16,1 % dans les conversations entre collègues, à 6,4 % dans les communications verbales entre employés et employeurs ou chefs et à 5,7 % pendant les réunions.

Ensuite, ce revers de la médaille s'affiche aussi derrière les différentes natures de bilinguisme que les confrontations du français et les langues en présence ont générées dans le milieu professionnel. Ainsi, le bilinguisme français-kiswahili est employé par 32,1 % durant les communications entre collègues, par 30,7 % lors des communications avec le public, par 13,7 % pendant les réunions de service, par 13,5 % dans les échanges entre employés et leur chef ou employeur et par 9,9 % dans les notes de service. Après le bilinguisme français-kiswahili, vient le bilinguisme français-anglais avec un taux d'usage de 5 % dans les réunions de service, 2,2 % dans les notes de service, 2 % dans

les communications entre employés et leur chef et de 1,8 % lors de communication avec le public. Néanmoins, rappelons que ces taux d'utilisation du bilinguisme français-anglais viennent exclusivement des entreprises privées qui inclut les ONG et entreprises étrangères.

Le français-lingala est le troisième type de bilinguisme ayant fait une certaine percée dans les secteurs public et privé. C'est 1,6 % qui pratiquent ce bilinguisme dans la communication avec leurs collègues, 0,9 % d'employés communiquent en français-lingala avec leur chef, 0,7 % l'utilisent quand ils écrivent les notes de service et 0,2 % pendant les échanges avec le public. Enfin, le bilinguisme kiswahili-lingala. Il est utilisé par 0,5 % d'employés pour communiquer avec leur chef, par 0,2 % entre collègues, par 0,2 % dans les notes de service.

Et à l'écrit, après le français, le bilinguisme français-kiswahili fait son intrusion dans la chasse-gardée du français avec 2,5 % dans les rapports de service, 1,8 % dans les affichages et les compte rendus, 1,6% dans les offres d'emploi, 0,5 % dans les formulaires de service. Le bilinguisme français-anglais est utilisé à 1,1 % dans les offres d'emploi, à 0,9 % dans les rapports de service et dans les comptes rendus de réunions, à 0,9 % dans les formulaires de service, à 0,7 % dans les affichages et communiqués. En dernière position, le bilinguisme français-lingala intervient à 0,5 % dans les offres d'emploi. En vue de mieux comprendre la présence voire la montée des langues nationales (le kiswahili et le lingala) ainsi que celle de l'anglais dans le milieu professionnel de Bukavu, il faut examiner séparément ses deux secteurs.

Comparativement aux entreprises du secteur public, c'est surtout dans celles du secteur privé que l'anglais trouve place dans les différentes situations de communication. Ce secteur qui évidemment inclut les travailleurs/employeurs des ONG étrangères, les hommes d'affaires étrangers...qui ont déjà dans

leur répertoire linguistique l'anglais. Cette situation explique par exemple la présence de 10 % d'employés/employeurs du secteur privé contre 0 % du secteur public qui utilisent le bilinguisme français-anglais dans les réunions de service, de 4% du secteur privé contre 0,5 % du secteur public qui recourent à ce type de bilinguisme pendant les notes de service de service, de 3,5 % du secteur privé contre 0,5 % du secteur public communiquant en français-anglais avec leur chef et de 3,5 % autres du secteur privé contre 0 % du secteur public qui communiquent en français-anglais avec leurs clients et enfin 2 % du secteur privé contre 0 % du secteur public recourant à ce type de bilinguisme quand ils communiquent entre collègues.

Inversement à cette situation, c'est plutôt le lingala qui est attesté dans le secteur public ; notamment dans le bilinguisme français-lingala à raison de 2,3 % du secteur public contre 0,9% du secteur privé dans les réunions de travail ,de 1,4 % du secteur public privé contre 0 % du secteur privé dans les communications entre collègues, de 0,9 % du secteur public contre 0,5 % du secteur privé, dans les notes de service, de 0,9% du secteur public contre 0,9 % du secteur privé lors de communications des employés avec leur chef. Le bilinguisme kiswahili –lingala est uniquement pratiqué dans le secteur public avec 0,9 % d'employés/employeurs du secteur public qui l'utilisent dans les échanges avec leur chef, 0,5% dans les conversations avec leurs collègues et 0,5 % dans les notes de service. Le lingala doit ce dynamisme dans le secteur public non seulement au seul fait qu'il est un des langues nationales mais aussi et surtout au fait que c'est dans ce secteur que se retrouvent également les policiers et militaires pour qui le lingala -doté de la fonction de « langue de l'armée » - est la langue dominante dans leurs communications.

Pour ce qui est du kiswahili, sa percée est manifeste dans les deux secteurs. Aussi trouve-t-on respectivement dans les secteurs privé et public, 32,6 % et 16 % d'employés qui

interagissent avec leurs clients en kiswahili, 16,9 % et 15,1 % qui interagissent entre eux en kiswahili, 8,2 % et 3,2 % intervenant en kiswahili dans les réunions de service, 7,8 % et 5 % qui s'expriment en kiswahili avec leur chef et 6,4 % contre 0 % qui écrivent les notes de service en kiswahili.

Le revers de la médaille du dynamisme du français dans les secteurs public et privé de la ville de Bukavu se trahit ensuite au travers du taux de documents établis en français-kiswahili dans le secteur public et le secteur privé avec 1,8 % et 1,8 % d'affiches, 1,4 % et 1,8 % d'offres d'emploi, 3,7 % et 1,4 % de rapports de travail, 2,8 % et 0,9 % des comptes rendus, 0 % et 0,9 % des formulaires de service, 0 % et 0,5 % des imprimés de valeur.

En plus de la concurrence du bilinguisme français-kiswahili, le bilinguisme français-anglais plus remarquable dans le secteur privé, secteur-apanage des ONG et entreprises étrangères, y est pratiqué avec des taux tels que 1,8 % des rapports de travail, 1,8 % des comptes rendus, 1,8 % des formulaires de service, 1,8 % des notes de service. Néanmoins, 1,8 % d'offres d'emploi du secteur privé contre 0,5 % du secteur public sont rédigés en français-anglais et 0,5 % d'affiches du secteur public contre 0,9 % du secteur privé sont écrits en français-anglais. Le bilinguisme français-lingala apparaît exclusivement dans le secteur public avec 0,9 % d'offres d'emploi écrites en ces langues.

En fin de compte, toutes ces menaces viennent du kiswahili et du lingala, dans une moindre mesure de l'anglais, ainsi que de différentes formes de bilinguisme nées des contacts du français avec ces langues. Ces langues sont tellement dominantes qu'elles se disputent l'arène dans divers milieux de la ville. Comme les répertoires linguistiques des employés/employeurs en dehors du milieu professionnel le prouvent dans le 4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème} et 8^{ème} paragraphes du 1^{er} point, de cet article, consacré au plurilinguisme, ces langues

dominantes sont même parvenues à destituer dans les communications familiales les langues vernaculaires ou maternelles- langues pourtant considérées comme langues identitaires et d'appartenance ethnique des familles. Et qui plus est, elles ont réussi à s'engager dans une « guerre de tranchée » (CALVET, L-J., 1999 : 146) contre le français dans sa chasse-gardée : l'administration des entreprises publiques et privées. Faudra-t-il pour autant continuer à accuser ces langues d'ingérence ?

Mais non, les quelques avancées et intrusions de ces langues dans certaines situations de communication dans le milieu professionnel n'incombe pas à ces langues car cette situation ne donne qu'à voir un phénomène tout à fait naturel qui peut arriver aux langues en contact dans un contexte de plurilinguisme. C'est plutôt aux hommes censés être responsables de la bonne gestion du plurilinguisme dans leurs milieux professionnels qu'il revient de revoir ou ajuster leur politique linguistique.

Les gouvernements successifs, par le biais des Constitutions respectives, ont clairement défini le statut du français, ainsi que les fonctions sociolinguistiques qui l'accompagnent, en RDC ; statut et fonctions qui ont fait de lui, la seule langue de l'administration ou du travail. Mais lorsque l'on descend sur terrain, l'on remarque qu'« [il] existe un contraste entre le monolinguisme officiel [proclamé par l'Etat] et un plurilinguisme de fait [vécu en milieu professionnel], contraste qui est alimenté par un autre, celui entre le dirigisme et le libéralisme en terme de politiques linguistiques » (VIRASOLVT, J., 2005 : 7-8). Les réponses des enquêtés sont d'ailleurs assez éloquents sur ce sujet.

De 436 employés/employeurs interrogés sur l'existence d'une mesure ou instruction de la hiérarchie sur la langue de travail à adopter, 63,3 % du secteur public et 52,8 % du secteur privé sont d'accord que cette politique existe dans leur

entreprise. Mais 47,2 % du secteur privé et 36,7 % du secteur public confirment qu'une telle politique n'existe pas dans leur entreprise. Le secteur privé semble briller, par rapport au secteur public, par son libéralisme en matière de politique linguistique.

En fin de compte, toutes ces menaces viennent du kiswahili et du lingala, dans une moindre mesure de l'anglais, ainsi que de différentes formes de bilinguisme nées des contacts du français avec ces langues. Ces langues sont tellement dominantes qu'elles se disputent l'arène dans divers milieux de la ville. Comme les répertoires linguistiques des employés/employeurs en dehors du milieu professionnel le prouvent dans le 4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème} et 8^{ème} paragraphes du 1^{er} point, de cet article, consacré au plurilinguisme, ces langues dominantes sont même parvenues à destituer dans les communications familiales les langues vernaculaires ou maternelles- langues pourtant considérées comme langues identitaires et d'appartenance ethnique des familles. Et qui plus est, elles ont réussi à s'engager dans une « guerre de tranchée » (CALVET, L-J., 1999 : 146) contre le français dans sa chasse-gardée : l'administration des entreprises publiques et privées. Faudra-t-il pour autant continuer à accuser ces langues d'ingérence ?

Mais non, les quelques avancées et intrusions de ces langues dans certaines situations de communication dans le milieu professionnel n'incombe pas à ces langues car cette situation ne donne qu'à voir un phénomène tout à fait naturel qui peut arriver aux langues en contact dans un contexte de plurilinguisme. C'est plutôt aux hommes censés être responsables de la bonne gestion du plurilinguisme dans leurs milieux professionnels qu'il revient de revoir ou ajuster leur politique linguistique.

Les gouvernements successifs, par le biais des Constitutions respectives, ont clairement défini le statut du français, ainsi que les fonctions sociolinguistiques qui

l'accompagnent, en RDC ; statut et fonctions qui ont fait de lui, la seule langue de l'administration ou du travail. Mais lorsque l'on descend sur terrain, l'on remarque qu'« [il] existe un contraste entre le monolinguisme officiel [proclamé par l'Etat] et un plurilinguisme de fait [vécu en milieu professionnel], contraste qui est alimenté par un autre, celui entre le dirigisme et le libéralisme en terme de politiques linguistiques » (VIRASOLVT, J., 2005 : 7-8). Les réponses des enquêtés sont d'ailleurs assez éloquents sur ce sujet.

De 436 employés/employeurs interrogés sur l'existence d'une mesure ou instruction de la hiérarchie sur la langue de travail à adopter, 63,3 % du secteur public et 52,8 % du secteur privé sont d'accord que cette politique existe dans leur entreprise. Mais 47,2 % du secteur privé et 36,7 % du secteur public confirment qu'une telle politique n'existe pas dans leur entreprise. Le secteur privé semble briller, par rapport au secteur public, par son libéralisme en matière de politique linguistique.

Les stigmates de ce laxisme en matière de politique linguistique d'entreprise se révèlent à travers les choix de langue de communication des employés en face de leur chef ou employeur. Le monolinguisme à base de français est utilisé dans cette situation de communication par 32,6 % du secteur privé et 21,1 % du secteur public ; curieusement le monolinguisme à base de kiswahili est employé par 7,8 % du personnel de secteur privé et 5 % du personnel de secteur public. Par ailleurs, 15,6 % d'employés du secteur privé et 11,5 % du secteur public recourent en cette situation au bilinguisme français-kiswahili, 3,5 % du secteur privé contre 0,5 % du secteur public adoptent le bilinguisme français –anglais en présence de leur chef, 0,9 % du secteur privé et 0,9 % du secteur public s'expriment en français-lingala et 0,9 % du secteur public seulement parlent en français-anglais devant leur chef.

Les raisons poussant à de tels choix ne sont pas celles de l'incompétence ni celles liées au niveau d'étude des

employés/employeurs. D'ailleurs la plupart d'eux sont du niveau universitaire. Les entreprises privées et publiques dénombrent respectivement 37,6 % et 35,6 % des licenciés, 25,2 % et 24,3 % des diplômés, 20,6 % et 11 % des diplômés ou bacheliers, 11 % et 5,5 % des masters, 5 % et 5,9 % des détenteurs du bulletin de 4^{ème} primaire, 4,1 % et 5 % des travailleurs sans étude ou niveau d'étude ; enfin 1,8% et 1,8 % de docteurs. Les recours aux langues autres que la langue d'administration (le français) trouvent leur origine aussi bien dans l'absence d'une politique linguistique ou l'attitude laxiste - dans l'observance de cette politique - de chefs de certaines entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu que dans l'insécurité linguistique qu'éprouvent leurs employés/employeurs par rapport à l'usage du français.

Louis-Jean Calvet appelle « (...) politique linguistique un ensemble des choix conscients concernant les rapports entre langue(s) et vie sociale, et planification linguistique la mise en pratique concrète d'une politique linguistique, le passage à l'acte en quelque sorte. N'importe quel groupe peut élaborer une politique linguistique : on parle par exemple de « politiques linguistiques familiales » (CALVET, L-J., 2011 : 71). D'une part, pour 47,2% d'employés/employeurs du secteur privé et 36,7 % du secteur public qui travaillent dans des entreprises sans politique linguistique, la pratique du monolinguisme à base de kiswahili et des bilinguismes français-kiswahili, français-anglais et français-lingala s'explique à la fois par cette absence de politique linguistique et par le laxisme des chefs d'entreprises. Mais pour les 63,3 % du secteur public et 52,8 % du secteur privé des entreprises avec une politique linguistique bien communiquée aux employés, c'est surtout l'attitude laxiste des autorités des entreprises qui est mise en cause dans ce cas. Ce laxisme fait partie des « glottopolitiques libérales ». Elles « (...) participent d'un laisser-faire, chaque acteur social (agent ou instance) étant supposé à égalité de capacité à intervenir. De ce fait, elles sont principalement caractérisées par la présence

limitée ou opacifiée de l'intervention des instances de pouvoir politique, (...) » (BULOT, T. & BLANCHET, P., 2013 :80)

En effet, même si les employeurs/chefs des entreprises peuvent ou ne pas communiquer explicitement à leurs employés que, de par la Constitution du pays, le français est la langue officielle et partant la langue d'administration ou de travail, par les pratiques et les habitudes communicatives des employeurs/chefs pendant les réunions, les rapports, les comptes rendus, les échanges verbaux...ils inciteront-si pas obligeront-le personnel à adopter le français comme langue de travail. Malheureusement, ce n'est pas souvent le cas.

En principe, le choix de langue par un employeur/un chef et l'usage habituel qu'il fait de cette langue dans ses interactions avec son personnel en différentes situations de communication fonctionne implicitement comme un acte de langage à effet illocutionnaire. Citant Austin, Martine Bracops note qu'en «accomplissant un acte illocutionnaire, le locuteur s'assigne un certain rôle et à l'interlocuteur un rôle complémentaire » (2010: 46) . Par ce choix et cet usage habituel du français, l'employeur/chef aura joué son rôle de communiquer intentionnellement son choix de langue et le personnel aura interprété à travers cet acte langagier une invitation, une obligation voilée et implicite à s'exprimer aussi en français. Pour paraphraser Dominique Maingueneau, afin qu'un acte de langage réussisse, il faut que le destinataire reconnaisse l'intention associée conventionnellement à son énonciation (MAINGUENEAU, D., 2001 : 6-7) . Alors si malgré tout, le personnel ne parvient pas à décoder l'intention de l'employeur/chef, nous pensons qu'une de meilleures stratégies, pour boucher les brèches ouvrant au babélisme et à la profusion des langues dans l'administration des entreprises, est de rappeler verbalement ou par écrit au personnel que le français est la langue de communication et langue de travail ; sauf dans des situations où l'entreprise rend un service au public qui, lui

,est plus ou moins libre à demander un service ou une information dans la langue de son choix.

Cette « babélisation » (CALVET, L-J., 2013 :9) est surtout remarquable dans des situations informelles ou non officielles de communication. Le grand danger que court le français est que faute d'une politique linguistique bien suivie et soutenue par l'attention des employeurs/chefs d'entreprises, le monolinguisme à base de kiswahili et toutes les formes de bilinguisme envahissent aussi les communications officielles tant orales qu'écrites.

D'autre part, l'ampleur de l'intrusion d'autres langues dans l'administration est due à d'autres facteurs (ne mettant pas directement en cause les employeurs/chefs d'entreprise), autres que l'absence de la politique linguistique ou le libéralisme observé en ce domaine. Les enquêtés du secteur public et ceux du secteur privé pratiquent soit le monolinguisme à base de kiswahili soit un type de bilinguisme pour les raisons ci-après: 46 % et 41 % suite aux difficultés que manifestent leurs collègues à communiquer en français, 17 % et 34 % juste pour servir le public qui ne demande pas nécessairement le service en français, 13,5 % et 7 % à cause des difficultés qu'eux-mêmes (les employés/employeurs) éprouvent en français, 7,5 % et 6 % afin de mieux agir sur leurs interlocuteurs (fonction illocutionnaire du choix de langue), 7 % et 3,5 % en vue de valoriser leurs langues locales, 7,5% et 2,5 % parce qu'ils se sentent à l'aise à utiliser ces langues même en milieu de travail, 7,5 % et 2 % du fait que, ne maîtrisant que le français et le lingala, ils n'ont qu'à recourir au bilinguisme fait de ces deux langues et enfin ; 3 % et 13 % n'ont pas de raison avouée pour la préférence de ces langues. Les difficultés de divers ordres (lexique, grammaire, conjugaison, prononciation, orthographe, argumentation...) en français, provoquant de l'insécurité linguistique chez les salariés/employeurs sont la cause

principale de l'ampleur d'intrusion d'autres langues dans l'administration est les difficultés, lacunes en français.

Cet état de choses doit ou devrait interpeller encore une fois les employeurs/chefs, et les salariés. Les entreprises peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité des services que leurs salariés rendent en les faisant bénéficier, dans le cadre de renforcement des capacités et de remédiation aux lacunes ou difficultés en français, des formations supplémentaires en cette langue. En effet, « [il] s'agit d'entrer dans la logique d'efficacité des entreprises en offrant à la langue française le statut de compétence professionnelle (...) » (LEJOT, E.,2015 : 45). Soit les entreprises encouragent leurs employés à parfaire leur formation en français dans des centres de langues locaux, les Alliances françaises ou les Instituts Français grâce à un budget prenant en partie ou en totalité le coût de cette formation. Cela est possible pendant la période de travail, par un aménagement d'un horaire flexible de travail ou par l'octroi d'un congé de travail convertible en période de formation. Soit, si les entreprises n'ont pas un budget suffisant à allouer à de telles formations, inciter les employés/employeurs en difficultés à prendre eux-mêmes en charge leur formation mais avec la promesse d'une promotion professionnelle assortie bien sûr d'une certaine augmentation de salaire.

Conclusion

En définitive, la ville de Bukavu est marquée par un multilinguisme endogène et exogène. C'est dans ce contexte que les employés/employeurs vivent avant, pendant et après leur travail. La plupart d'eux évoluant en pareil contexte sont plurilingues. Selon qu'ils se retrouvent en famille, dans les moyens de transport, le quartier, au marché, à l'hôpital, à la banque, à la mairie ou au restaurant, à l'hôtel...leur répertoire linguistique varie, s'enrichit et se diversifie. Si pour certains le monolinguisme à base de français et celui à base de kiswahili

prédominant, la tendance manifeste dans les communications quotidiennes est le plurilinguisme. Le bilinguisme français-kiswahili, français-anglais, français-lingala, kiswahili-langue vernaculaire, kiswahili-lingala... est presque généralisé ; suivi par le trilinguisme et le quadrilinguisme avec de faibles taux de pratiques. Ce plurilinguisme en amont, c'est-à-dire des employés/employeurs avant d'entrer dans leur milieu de travail, se reproduit en aval dans l'administration des entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu.

De par la Constitution de la RDC, le français jouit du statut officiel et des fonctions sociolinguistiques privilégiées faisant de lui la seule langue de travail et du coup de l'administration ; sa chasse-gardée. Ce statut et fonctions sociolinguistiques, «boostés » à leur tour par les discours épilinguistiques favorables, construits à partir des représentations majoritairement positives sur le français et ses usagers, contribuent au dynamisme du français dans différents types des documents écrits des entreprises et dans les communications verbales ; surtout officielles (réunions, entretiens avec le chef...).

Mais suite, d'une part à l'absence d'une politique linguistique , au laxisme de certaines entreprises et d'autre part, aux difficultés ou lacunes en français éprouvées par certains employés/employeurs, le socle du dynamisme de français commence à être érodé par le monolinguisme dominant du kiswahili et surtout par le bilinguisme français-kiswahili, français-anglais, français-lingala...Alors qu'au début de leur irruption dans la chasse-gardée du français, ces langues étaient ravalées et réservées aux communications verbales informelles, aujourd'hui elles sont en train de réaliser des percées même dans les communications officielles ; pendant les réunions de services, dans les échanges des employés avec leur chef, etc.

Afin de remédier à cet état de choses, il revient aux employeurs/chefs des entreprises de rappeler à leurs employés la langue d'administration et de travail recommandée par la Constitution du pays. Par ailleurs, par leur choix et pratique du français lors des entretiens, des réunions ou toute autre communication de travail, ils inciteront ainsi implicitement leurs salariés à veiller au respect de la politique linguistique du pays en ce domaine.

En outre, c'est dans le but d'améliorer la qualité de leurs services que les entreprises organisent ou encouragent leurs employés/employeurs à suivre des formations internes ou externes dans tel ou tel autre domaine. La formation en français est aussi un investissement professionnel dans ce sens qu'elle contribue au renforcement des capacités des employés /employeurs à communiquer efficacement en milieu de travail et à rendre - oralement ainsi que par écrit- un service de qualité. Les entreprises peuvent les y encourager de différentes. Soit, elles les incitent en prenant totalement ou partiellement en charge leur formation en français dans des centres de langues appropriés. Soit en prenant en considération, lors des promotions professionnelles, le brevet obtenu à l'issue de cette formation. Sinon, l'absence d'une politique linguistique et l'attitude laxiste de certaines entreprises en cette matière risquent de devenir des catalyseurs de la « babélisation », qui en plus de la pratique de diverses natures du bilinguisme peut conduire à la naissance et à l'émergence des langues hybrides dans l'administration des entreprises publiques et privées de la ville de Bukavu.

Bibliographie et sitographie

“Bukavu population 2023” sur worldpopulationreview.com (consulté le 26 août 2023)

Constantin Bashi (2005), *Parlons mashi*, Paris, L'Harmattan.

Dominique Maingueneau (2001), *L'énonciation littéraire II. Pragmatique pour le discours littéraire*, Paris, Éditions Nathan, 2001.

Eve Lejot (2015) *Pratiques plurilingues en milieu professionnel international. Entre politiques linguistiques et usages effectifs*, Bern, Peter Lang Edition.

Jean-Pierre CUQ (2003), *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, CLE International.

Josette Virasolvit (2005), *La dynamique des représentations sociolinguistiques en contexte plurilingue. Le cas de Tanger*, Paris, Editions L'Harmattan.

Louis-Jean Calvet (1999), *La Guerre des langues et les politiques linguistiques*, Paris, Editions Hachette.

Louis-Jean Calvet (2011), *La Sociolinguistique*, Paris, Editions Presse Universitaire Française.

Louis-Jean, Calvet (2013), *Les Confettis de Babel. Diversité linguistique et politique des langues*, Montréal.

Marie-Fabienne Fortin et Johanne GAGNON (2016), *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*, Québec, Éditions Média Livres Inc.

Martine Bracops (2010), *Introduction à la pragmatique. Les théories fondatrices : actes de langage, pragmatique cognitive, pragmatique intégrée. 2^{ème} édition*, Bruxelles, Editions Duculot.

Mohamed-Sami Chamaa et ali (1981), "Carte N° 16. Composition ethnique de la population" in Atlas de la ville de Bukavu, (en collaboration avec Lambert, R, Ndagiryehé, Gakinehe, Muzalia, W, Sebakunzi, N.) ,Bukavu, CERUKI.

Moschovia Kaskoura-Schuz (2017), *La diglossie en Grèce : langue puriste et langue populaire*, Paris, Editions universitaires européennes.

Romain Colonna (2013), *Les paradoxes de la domination linguistique. La diglossie en questions*, Paris, Editions L'Harmattan.

Sénamin Amedegnato et Sandra Sramski (2003), *Parlez-vous petit nègre ? Enquête sur une expression épilinguistique*, Paris, Editions L'Harmattan.

Thierry Bulot (2023), *Une introduction à la sociolinguistique. Pour l'étude des dynamiques de la langue française dans le monde*, Paris, Editions des archives contemporaines.

Thierry Bulot et Philippe Blanchet (2013), *Une introduction à la linguistique sociolinguistique pour l'étude des dynamiques de la langue française dans le monde*, Paris, Editions des archives contemporaines.