

QUEL MEDIUM DE COMMUNICATION DES POPULATIONS DE ZIGUINCHOR DANS LES SERVICES DE L'ETAT ?

DR OUMAR DIA

Centre Régional de Formation des Personnels de L'éducation
(CRFPE) De Saint-Louis
mafssadafd@yahoo.fr

Résumé

Une étude récente que nous avons déjà menée a révélé l'usage réel des langues nationales par des agents de l'administration au Sénégal; ce qui nous autorise à nous interroger sur le cas des usagers parmi les populations qui fréquentent les services de l'Etat à la satisfaction de leur besoin. Ainsi, dans les services de l'Etat où le français est érigé en langue officielle de communication, quelles langues pratiquent les populations qui s'y rendent souvent? Toutefois, les résultats obtenus à l'aide du questionnaire témoignent chez les clients de l'utilisation concrète et assez étendue des langues nationales dans les services de l'Etat. Cela nécessite alors une réelle prise en compte des réalités et besoins locaux par les décideurs politiques.

Mots clés : communication, services de l'Etat, langue nationale, français, clients

WHAT MEDIA FOR COMMUNICATION OF ZIGUINCHOR POPULATIONS IN THE STATE SERVICES?

Abstract

A recent study that we have already conducted revealed the real use of national languages by government officials in Senegal; which allows us to wonder about the case of users among the populations who use state services to meet their needs. So, in the state services

where french is established as the official language of communication, what languages do the populations who go there often use? However, the results obtained using the questionnaires testify to the customers of the concrete and fairly extensive use of national languages in state services. This therefore requires real consideration of local realities and needs by political decision-makers.

Key words: *communication, state services, national language, french, clients*

Introduction

De l'usage obligatoire du français dans les services de l'Etat, on est passé par la cohabitation avec les langues nationales et même par la suprématie exercée par ces dernières sur la langue française. En outre, une étude que nous avons menée a révélé la communication quotidienne et fréquente des agents de l'administration dans nos langues nationales. Cette situation nous a amené à nous interroger sur le cas des clients (usagers parmi les populations qui fréquentent ces services pour satisfaire leur besoin) qui se rendent dans les services de l'Etat. Le cadre d'étude qui attiré notre attention est la région de Ziguinchor, localité à concentration ethnique et linguistique fort diversifiée. Ainsi, dans les services de l'Etat où le français est érigé en langue officielle de communication, quelles langues pratiquent les clients ou les populations qui les fréquentent? Il s'agira de montrer les langues les plus pratiquées par les populations dans cette région à peuplement très diversifié. Sous ce rapport, nous partons de l'hypothèse que les populations font des langues nationales un usage réel dans les services de l'Etat.

Après une revue des recherches antérieures sur la question, nous présenterons l'approche conceptuelle et méthodologique utilisée. Nous mettrons ensuite l'accent sur la présentation et l'analyse des résultats. Nous terminerons enfin par des recommandations pour une réelle appropriation des langues nationales dans les services de l'Etat.

1 Revue de la littérature

-Dumont, P. (1983). *Le français et les langues africaines au Sénégal*. Paris : Karthala-Acct.

Abordant la cohabitation des langues, Dumont pose un problème linguistique du français né de ses contacts avec d'autres langues et d'autres réalités, pratiqué par des locuteurs non natifs. Il y a selon lui, la nécessité d'instaurer un harmonieux bilinguisme. L'auteur note avec force l'expansion de la langue wolof qu'il présente comme la langue véhiculaire du Sénégal. Ses résultats ont aussi révélé que la politique linguistique officiellement définie par les autorités sénégalaises ne s'accompagne pas d'une véritable politique de promotion sociale des langues africaines.

Il n'en demeure pas moins que Dumont a abordé des points importants tels que la cohabitation des langues et la politique linguistique définie par l'Etat du Sénégal. Cependant, dans notre étude, nous avons proposé des pistes de solution visant à assigner des fonctions spécifiques aux langues nationales dans le domaine de l'administration.

-Juillard, C. (1992). « L'espace conquis : quelles langues pour Ziguinchor (Sénégal) ? » In *Des langues et des villes*.

A Ziguinchor, Juillard a seulement mis l'accent sur la cohabitation de divers langues et groupes linguistiques dont la conséquence est l'alternance de codes, les emprunts, les interférences...De cette cohabitation, le wolof apparaît comme la langue dominante. Par contre, notre étude ne s'est pas limitée à évoquer la cohabitation, l'hégémonie du wolof, ou les phénomènes linguistiques, elle a en outre mis l'accent sur les contextes de productions langagières dans les services de l'Etat et débouché sur les langues les plus pratiquées par les populations. Ainsi, des mesures courageuses devraient être prises par nos autorités afin de doter un statut juridique officiel à nos langues nationales.

-Dreyfus, M. & al. (2004). *Le plurilinguisme au Sénégal*. Paris : Editions Karthala

Dans cet ouvrage, Dreyfus et Juillard ont abouti à des résultats. Tout d'abord l'insertion du wolof et du français au sein de communications dans les langues identitaires, parce que cela permet le renouvellement et la modernisation de la forme des échanges tout en s'inscrivant dans une continuité. En second lieu, il s'agira d'envisager pour le français une diffusion plus importante et un renforcement des normes endogènes par rapport à la norme académique diffusée par la scolarisation. C'est aussi en dernier lieu de renforcer les autres véhiculaires africains comme le poular ou le malinké avec là aussi des efforts de *vernacularisation*.

A ce niveau de la recherche, nous avons surtout démontré la pertinence et l'urgence à conférer aux langues nationales un statut social officiel pour permettre aux populations de participer en toute efficacité aux problèmes de développement de leurs localités. Pour ce faire, il faudra nécessairement normaliser, enrichir les langues, avoir une bonne politique linguistique.

2 Approche conceptuelle et méthodologique

2.1. Cadre conceptuel

Le bilinguisme et le contact des langues produisent de nouvelles pratiques langagières entre le français et les langues nationales du Sénégal. Ces nouvelles pratiques peuvent comporter des emprunts, des interférences et des alternances de codes.

-Le français : Au Sénégal, le français est la langue officielle utilisée par l'administration, l'école à tous les niveaux, la justice, la presse écrite, etc. C'est la langue dans laquelle la Constitution du Sénégal est rédigée et qui est, par conséquent, utilisée dans le cadre des activités officielles : pouvoirs législatif, exécutif, judiciaire.

-La langue nationale : « Les langues nationales ou véhiculaires sont des langues de grande diffusion utilisées dans la communication interethnique ». (Mbaya, 2005 : 57). Ce sont des langues indigènes utilisées le plus souvent à la radio, et à la télévision sans qu'elles bénéficient pour autant d'un statut juridique précis. Mais, elles sont dotées d'une orthographe reconnue et dont la normalisation est à l'étude, et jouissant d'un certain soutien de la part du gouvernement.

-Bilinguisme : Selon J. Hamers et M. Blanc dans leur ouvrage (*Bilinguisme et Bilinguisme*), le bilinguisme est l'état d'un individu ou d'une communauté qui se réfère à la présence simultanée de deux langues chez un individu ou dans une communauté.

-plurilinguisme : La situation de plurilinguisme se définit comme étant la coexistence de deux ou de plusieurs idiomes sur un même territoire. Un sujet parlant est dit plurilingue lorsqu'il recourt, dans des situations de communication différentes, à l'usage de plusieurs langues. Il en est de même pour les communautés linguistiques dites également plurilingues, et où les membres varient les usages en fonction des contextes.

-multilinguisme : La notion de multilinguisme, qui décrit la situation d'un individu ou d'une communauté pratiquant plusieurs langues, est principalement employée dans le domaine de la politique linguistique. Elle sert à établir une distinction entre la réalité des usages linguistiques, marqués par la pluralité, et les principes d'une politique de la langue, qui, notamment dans les pays européens, reposent sur le monolinguisme et l'expansion et la diffusion de la langue nationale. Dans cette perspective, la notion de multilinguisme sert à illustrer un des domaines de l'éthique linguistique (les problématiques traitées par ce que pourrait être l'éthique linguistique ont été abordées par Sylvain Auroux), plus particulièrement sur les questions relatives à la liberté individuelle et à la préservation de la diversité des langues (Neveu, 2004 : 200) .

-L'emprunt : «Un emprunt est un mot, un morphème ou une expression qu'un locuteur ou une communauté emprunte à une autre langue, sans le traduire » (Moreau,

1997 : 36). Selon Calvet (2009), l'emprunt est un phénomène collectif, car beaucoup de langues empruntent une grande partie de leur vocabulaire à des langues voisines. Les langues ont en effet toujours eu tendance à emprunter des mots à d'autres langues. Les emprunts se font dans les deux sens, mais normalement lorsque deux langues sont en contact, la langue de la communauté dominée a recours aux ressources linguistiques de la langue de la communauté dominante.

-Interférence : Le verbe interférer est une formation à partir du latin « *interferre* » (*de inter : entre et ferre : porter*). Donc étymologiquement le mot interférence signifie un phénomène résultant d'un contact. «Le mot interférence désigne un remaniement de structures qui résulte de l'introduction d'éléments étrangers dans les domaines les plus fortement structurés de la langue [...]» (Weinrich, 1953 : 13). Dans le Petit Larousse illustré 2004, le terme renvoie à une « *rencontre, une conjonction de deux séries distinctes de phénomènes, une interaction* ». Enfin le Grand Robert de langue française lui donne une connotation sociolinguistique : « *Un phénomène résultant de contact entre deux usages sociaux* ». Le concept d'interférence ressemble à celui d'emprunt sauf que l'emprunt peut être conscient et que l'interférence ne l'est pas.

-alternance de codes : L'alternance de codes linguistiques, ou *code-switching* est une alternance de deux ou plusieurs codes linguistiques (langues, dialectes, ou registres linguistiques). Elle peut se définir comme une «pratique de locuteurs en situation de bilinguisme ou de diglossie, qui consiste à alterner deux langues, parfois dans une même séquence» (Gadet, 2007 : 171)

2.2. Méthodologie

2.2.1. Présentation population de référence

Pour montrer les langues les plus pratiquées par les populations dans les services de l'Etat où le français est la langue officielle de communication, nous avons limité notre étude dans la région de Ziguinchor. En effet, la rigueur et l'objectivité scientifiques ne nous permettent pas de mener cette recherche dans la totalité des régions du Sénégal, encore moins dans tous les services de l'Etat du Sénégal.

Dans cette région, l'étude cible les clients fréquentant des services de l'Etat comme les Mairies, les Tribunaux, les Inspections de l'Education, les Postes de santé, les Conseils ruraux (aujourd'hui Mairies à part entière sous l'acte III de la décentralisation) avec la Loi No 2013-10 du 28 décembre 2013 portant Code général des collectivités locales.

Le choix de la région de Ziguinchor répond à deux critères : carrefour de langues et de cultures, zone d'implantation des Diola. Ziguinchor est une région ethniquement et linguistiquement fort diversifiée. Elle est au cœur de la Casamance, située au sud du pays, entre la Gambie au nord et la Guinée-Bissau au sud. Le peuplement est très diversifié; on recense une cinquantaine de langues et dialectes présents dans la localité. Les populations les plus importantes se divisent en deux groupes dont l'implantation d'origine est différente, casamançaise ou provenant du nord du pays. L'intégration linguistique des migrants, qui ont enrichi leur répertoire propre par leurs nouvelles relations de voisinage et de travail, a de tout temps contribué à

développer le plurilinguisme urbain. Dans ces circonstances, il nous semble important de montrer la réceptivité ou non des influences d'autres cultures : celles des Mandingue, des Wolof et des Français.

2.2.2. Procédure d'échantillonnage

La procédure d'échantillonnage utilisé nous permet de mettre en exergue l'échantillon par rapport à l'objectif de recherche. Dans cette perspective, nous analysons les pratiques langagières les plus fréquentes par les populations de la région de Ziguinchor qui fréquentent ces services de l'Etat. Sous ce rapport, nous avons choisi les individus de l'échantillon de façon à ce que celui-ci reproduise les caractéristiques de la population totale (ensemble des clients de la région de Ziguinchor). Le tableau ci-après indique les différents services visités ainsi que les clients interrogés (Tableau n°1).

Tableau n°1 : répartition des populations interrogées dans les différents services visités en milieux urbain et rural

Services visités	Clients interrogés
-Mairie Ziguinchor	14
-Tribunal régional	12
IEF d'Oussouye	10
Mairie Djouloulou	14
Mairie Bignona	14
Poste de santé Sindian	15
Poste de santé Diembéring	15
Maison de la Communauté rurale de Kartiack	10
Poste de santé Suel	15
Maison de la Communauté rurale d'Oukout	10
Total	129

Ce tableau met en évidence dix services (10) visités, mais aussi le nombre de clients interrogés (129) en milieu urbain comme en milieu rural, à travers les différents services répartis dans les communes et les communautés rurales. Ces services, bien fréquentés par les populations, sont localisés pour la plupart en milieu urbain (Mairies, Tribunaux, Inspections de l'Education) et les autres (Postes de santé, Conseils ruraux) en milieu rural.

2.2.3. Approche méthodologique utilisée

Nous avons beaucoup mis l'accent sur la méthode quantitative dont les résultats peuvent être quantifiés et dont la représentativité peut être mesurée avec précision. De ce fait, nous avons travaillé spécifiquement sur un outil de collecte de données : le questionnaire (voir en annexe).

L'administration du questionnaire (du 26 mars au 28 août 2014) était très difficile chez les clients. En effet, leur présence dans ces lieux est motivée par la satisfaction d'un besoin. Ils sont généralement partagés entre l'obsession de la satisfaction de leur besoin et le désir d'aller vaquer à d'autres occupations. Néanmoins, nous avons pu les approcher et leur parler en usant du cousinage à plaisanterie et en manifestant beaucoup de respect et de modestie à leur égard. Nous avons ainsi négocié avec ceux qui étaient plus disponibles et plus disposés pour pouvoir répondre aux questions, c'est-à-dire avant leur départ du service.

3. Présentation des résultats

3.1. Les langues de communication quotidienne des clients dans le service

Dans les différents services, les langues les plus utilisées sont respectivement le **wolof (57 clients, soit 44,18 %)**, le **diola (40, soit 31 %)**, le poular (12, soit 9,30 %), le malinké (11, soit 8,52 %), le **français (09 soit 6,97 %)** sur un total de 129 clients. Pour les 57 locuteurs, le wolof est la langue la plus comprise, facilitant la communication. Le diola est la langue maternelle, mais aussi la langue du milieu pour 40 clients. D'autres locuteurs (12) soutiennent que le poular est la langue de leurs parents et le malinké (11) la langue du milieu. Enfin, pour 9 locuteurs, le français demeure la langue officielle, la langue de l'Etat.

3.2. Nouvelles pratiques langagières

Sur 129 clients interrogés, 76 locuteurs, (soit un taux de 58, 91 %), s'adonnent à de nouvelles pratiques langagières, à l'alternance codique notamment (54 clients alternent le wolof et le français, 22 commutent le diola et le français. Au même moment, 53 autres clients, soit 41, 08 % font des emprunts (48 en français et 05 en wolof).

3.3. Disposition des agents de communiquer en langue nationale avec les clients

Dans la région de Ziguinchor, 50 agents (soit 38,75%) sont **très disposés** à communiquer avec les clients en langue nationale. Au même moment, 78 agents (dont 60,46 %) sont **disposés** à communiquer en langues

nationales, et seulement 01 agent, soit 0,77 % n'est **pas du tout disposé**.

3.4. Circonstances de l'usage des langues nationales par les clients dans le service

Dans la région, 60 clients (46,51%) utilisent les langues nationales dans toutes les situations. Les affaires administratives mobilisent 40 clients (31%) et 29 clients (22,48 %) communiquent en langue nationale dans le cadre des affaires privées.

3.5. Langue nationale et efficacité du travail

Pour 127 clients (98,44 %), la communication en langue nationale garantit de meilleurs rendements du travail effectué, alors que 02 seulement (01,55 %) affirment le contraire.

Les avantages sont à chercher dans la facilitation de la communication (65), la participation active aux problèmes de développement (18), l'efficacité du travail (16), le développement (23) et la bonne gouvernance (05). Les obstacles sont relevés par deux clients et seraient liés aux difficultés de transcription et au risquer de saper la cohésion nationale.

4. Discussion

4.1. Les langues de communication quotidienne des clients dans le service

Dans cette perspective, les clients communiquent le plus souvent en langues nationales. Le français est relégué en dernière position ; la plupart des populations ne le maîtrisent pas et sont beaucoup plus à l'aise avec les

langues locales qui reflètent leur identité culturelle. En outre, cette forte tendance à l'usage des langues nationales facilite plus rapidement la communication et le dialogue. Dans ces circonstances, la langue wolof apparaît à leurs yeux comme la langue modèle de communication à laquelle ils se plient de gré ou de force. Ils sont généralement analphabètes en français, raison pour laquelle le wolof devient leur médium de communication. Cela peut se justifier de diverses raisons. Il y a lieu d'évoquer la forte influence subie par les populations non *wolofones* (diola, malinké, poular) impuissantes face à l'avancée de la langue wolof. Il y a chez les Wolof une démarche inclusive derrière laquelle se cacherait un sentiment de possession, voire un complexe de supériorité par rapport aux groupes non *wolofones*. Ce fait est illustré par les expressions *sama soose bi*, *sama joola bi* (Mon malinké, mon diola à moi ; sentiment de subir l'autorité et l'influence du wolof). Au niveau de la culture, les Wolof s'approprient les éléments positifs des cultures sénégalaises. Ainsi reviennent souvent des expressions comme *yere wolof* ou l'habillement traditionnel, *weru wolof* ou le calendrier musulman et *garabu wolof* (la médecine traditionnelle). Cette domination se manifeste aussi à travers l'art culinaire sénégalais. De ce fait, le plat national sénégalais, le *ceebu jeen* (riz au poisson) n'est-il pas associé aux Wolof et même érigé en plat dominant au début du XX^e siècle. De ce fait, les locuteurs des autres langues se reconnaissent généralement à la langue wolof et acceptent consciemment ou inconsciemment de subir son influence.

D'autres raisons pourraient être avancées comme le poids de l'histoire. A Ziguinchor, les migrants wolof ont aussi contribué à l'implantation de la langue wolof. L'arrivée des Français va davantage conforter le statut de Ziguinchor comme ville-carrefour. La vente des produits venant de Carabane et de l'arrière-pays va lui donner un rôle de cité d'éclatement et de redistribution des marchandises. L'activité portuaire, de plus en plus importante, attire de la main d'œuvre. En venant à Ziguinchor, les Français ont amené avec eux leurs employés wolofs. Autrement dit, l'implantation wolof en Casamance est très ancienne. Ces populations sont présentes dans la zone depuis les années 1890. D'ailleurs, les Wolof étaient déjà établis à Carabane, Loudia-wolof, Diakène-wolof... La prédominance du wolof est aussi liée au dynamisme des commerçants « Baol-Baol », et de la situation ambiante générale qui impose souvent l'utilisation presque spontanée du wolof. Par ailleurs, la perte de vitesse du français est aussi due à la prédominance du wolof.

4.2. Nouvelles pratiques langagières

Cette partie englobe les résultats du questionnaire et ceux de l'observation participante. Les fonctions communicationnelles du wolof et du français, les langues dominantes, se sont rapprochées : le français a souvent un rôle de véhiculaire et le wolof (super véhiculaire) est très présent dans les domaines jusqu'ici réservés au français, comme l'administration. Ce rapprochement aboutit à l'apparition d'un code mixte wolof-français, vernaculaire le plus utilisé par l'ensemble des groupes. L'acquisition du français n'est plus circonscrite au

système scolaire formel. Et chez beaucoup de locuteurs peu ou non scolarisés, on relève une appropriation discursive du français via la pratique du code mixte dont la variabilité structure le champ social. Ainsi, les clients recourent le plus souvent à l'alternance codique, dont la plus visible est le couple wolof/français. De même, l'alternance codique diola/français s'explique par la position géographique des Diolas, mais également les rôles de promotion sociale et de langue officielle dont jouit le français.

Par ailleurs, les nouvelles pratiques langagières se traduisent par des interférences, mais surtout par des emprunts. Les clients parlant le wolof, le diola ou le malinké ont beaucoup plus emprunté au français. Cela pourrait s'expliquer par diverses raisons : la facilitation de la communication, donc l'intercompréhension, un complexe envers la langue française, la familiarité avec certains mots ou concepts du français dans le vécu quotidien, la difficulté à trouver certains mots correspondants en langue nationale, la spontanéité de l'emploi de l'autre code.

4.3. Disposition des agents de communiquer en langue nationale avec les clients

Au vu de ces résultats, il apparaît de manière nette le désir de communiquer en langues nationales des agents avec les clients. Sans nul doute, les agents qui donnent le service voudraient s'adapter aux exigences des citoyens qui reçoivent le service et de faire preuve de simplicité, d'efficacité, d'être au service des usagers, par la proximité afin de satisfaire leurs besoins. Ce résultat ne pourrait être atteint que dans la communication en langues nationales (langues permettant d'exprimer au

mieux les sentiments les plus intimes, les préoccupations les plus fortes) qui facilite la communication et le dialogue. C'est d'ailleurs pour cette raison que les agents qui ne sont pas disposés à communiquer en langues nationales sont de loin minoritaires.

4.4. Circonstances de l'usage des langues nationales par les clients dans le service

Les langues nationales envahissent le domaine officiel (affaires administratives) et pénètrent même tous les autres champs (affaires privées et toutes les situations de communication). Les raisons de l'usage des langues nationales par les clients seraient liées à un analphabétisme poussé des populations (incompréhension de la langue française), aux problèmes rapidement résolus et besoins vite satisfaits, à la facilitation de la communication et du dialogue, à l'attachement à leurs traditions et cultures.

4.5. Langue nationale et efficacité du travail

Grâce aux langues nationales, les clients se sentent plus à l'aise et les idées sont facilement exprimées. De ce fait naît la reconnaissance de l'égalité en droits et en dignité de la personne avec laquelle on dialogue. Une fois que le dialogue par les langues nationales est entamé, on aboutit au stade de la compréhension, la compréhension des différents aspects et de la complexité de l'interlocuteur, plutôt que sa réduction à un seul trait, souvent négatif ou ridiculement pittoresque. Le dialogue par les langues nationales pourrait avoir comme conséquence l'appropriation de leurs devoirs et droits, la participation des populations aux initiatives de développement, à la

gestion de leurs propres affaires, à l'amélioration de leurs conditions de vie socioéconomique. En outre, la gestion participative et l'émergence ne peuvent se concevoir en sautant l'étape de la satisfaction des besoins fondamentaux des populations dont la majorité s'exprime en langues nationales. Cette appropriation des langues nationales facilite la communication et le dialogue, rapproche les administrés des administrateurs, favorise un plurilinguisme équilibré (rendre possible la coexistence de divers langues ou groupes linguistiques). Enfin, l'usage des langues nationales par les clients allège et rend plus efficace l'appareil administratif, fait participer activement les populations et de manière efficace à la gestion des affaires publiques, voire l'efficacité des services de l'Etat.

5. Recommandations

Une démarche s'impose pour mieux apporter des pistes de réflexion et des propositions d'amélioration :

-dans le cadre de la politique de décentralisation l'introduction du bilinguisme au niveau des institutions permettrait une appropriation des textes par les populations parce que la gestion participative exige la connaissance du contenu. Il faut traduire les textes sur la décentralisation dans les langues nationales. Cette mesure permettra une gestion plus efficace des collectivités locales ;

-renforcer le partenariat entre les institutions gouvernementales et la société civile (Ong locales, nationales et internationales) afin d'intégrer l'alphabétisation et l'éducation de base dans tous les

programmes de développement. Par des formations, on doit permettre aux Ong de renforcer leurs capacités opérationnelles. Elles ont un rôle crucial dans la promotion de l’alphabétisation pour la démocratie, la paix et le développement dans notre pays ;

- l’Etat doit faciliter la communication entre les usagers des langues nationales. A cet effet, les services compétents doivent prévoir la mise en place des dispositifs pédagogiques permettant à toutes les citoyennes et à tous les citoyens d’être alphabétisés en langue nationale ;

-expérimenter le wolof comme langue officielle à l’échelle nationale, vu sa grande influence et sa poussée fulgurante. On constate au Sénégal que la langue wolof est parlée et sert de langue de communication courante dans la quasi-totalité des centres urbains, semi urbains et même ruraux aux côtés des langues du milieu ;

- de même, l’Etat doit engager une vaste campagne de sensibilisation des populations, et une large concertation avec elles afin de faire comprendre l’intérêt de l’introduction des langues nationales dans l’appareil administratif, les avantages et les apports qualitatifs que cela comporte, pour prévenir les réticences et les abandons.

Conclusion

Les données obtenues témoignent chez les clients de l’usage réel des langues nationales dans les services de l’Etat. Les populations de Ziguinchor s’expriment dans leur majorité en langue nationale ; ce qui facilite la communication et le dialogue avec les agents. Dans la

même mouvance, les agents affichent une réelle volonté de communiquer en langue nationale avec les clients. Parmi les langues nationales, le wolof devient la langue de convergences pour ces divers groupes linguistiques impuissants face à l'avancée fulgurante de la langue wolof. Elle se caractérise par sa forte influence, son hégémonie, son accès facile, sa spontanéité.

Le problème de l'appropriation des langues nationales est une donnée on ne peut plus actuelle, on ne peut plus stratégique, pour le devenir de notre pays et jusque dans les services de l'Etat comme l'école, la justice, la santé, les collectivités locales, etc. Cela permettra sans nul doute à la majorité des Sénégalais de participer de manière active à l'émergence du pays. Le Sénégal ne pourra prétendre au développement en faisant abstraction de sa culture et de ses langues nationales. Tenter de le faire le conduirait à l'anti-développement.

Références Bibliographiques

AUROUX, S. (1998). *La Raison, le Langage et les Normes*. Paris : PUF.

DIA, O. (Décembre 2019). Les langues nationales dans les services administratifs au Sénégal : le cas des agents de la région de Saint-Louis. *Liens, Revue Internationale Francophone*, 28, 94-108.

DREYFUS, M. & al (2004). *Le plurilinguisme au Sénégal*. Paris : Editions Karthala.

DUMONT, P. (1983). *Le français et les langues africaines au Sénégal*. Paris : Karthala-Acct.

GADET, F. (2007). *La variation sociale en français*. Paris : Ophrys.

HAMERS, J.F & al (1983). *Bilinguisme et bilinguisme*. Bruxelles : Margada.

JUILLARD, C. (1992). « L'espace conquis : quelles langues pour Ziguinchor (Sénégal) ? » In *Des langues et des villes*. Actes du colloque international organisé à Dakar, Paris, Acct, Didier – Érudition Juillard.

MBAYA, M. (2005). *Pratiques et Attitudes Linguistiques dans l'Afrique d'Aujourd'hui : le cas du Sénégal*. Munchen: Lincom Europa.

-MOREAU, M-L. (1997). *Sociolinguistique: les concepts de base*. Sprimont: Editions Mardaga.

NEVEU, F. (2004). *Dictionnaire des sciences du langage*. Paris : Armand-Colin.

REY, A. (2000). *Le Nouveau Petit Robert*. Paris : Le Robert.

ROBERT, P. & al (2001). *Le Grand Robert de la langue française : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. 2e éd. 6volumes. Paris : Le Robert.

WEINREICH, U. (1953). *Languages in Contact: findings and problems*. Paris: Mouton. Cité in CALVET, L-J. (1993). *La Sociolinguistique*. Que sais-je ? Paris: Puf.

Annexes

Annexe 1 : questionnaire administré aux clients

Questions

1. Dans quelle (s) langue (s) communiquez-vous au quotidien avec les agents du service ? (**cocher en numérotant par ordre d'importance**)

-diola

-français

-malinké

-wolof -poular
-autre

2. Pourquoi communiquez-vous dans cette (ces) langue (s) ?

(encercler la réponse qui vous semble la plus appropriée)

Parce que : -c'est la langue de mes parents ;

-c'est la langue de socialisation ;

-c'est la langue officielle ; -elle

facilite la communication ;

-autre

réponse.....

3. Est-ce qu'il vous arrive de recourir à de nouvelles pratiques langagières en parlant aux agents ou à d'autres usagers dans le service ? **(cocher la bonne réponse)**

-OUI

-NON

4. Si oui, lesquelles ? **(cocher la bonne réponse)**

-Emprunt -Interférence

-Alternance codique

5. Les agents sont-ils : **(cocher la bonne réponse)**

-Très disposés à communiquer en langue nationale ?

-Disposés à communiquer en langue nationale ?

-Pas du tout disposés à communiquer en langue nationale ?

6. Dans quelles circonstances vous vous servez des langues nationales dans le service ? **(encercler la bonne réponse)**

-traitement d'affaires administratives ; -traitement d'affaires privées avec les agents ;

-dans toutes les circonstances ; -autre

réponse.....

7. Etes-vous d'avis que l'utilisation de la langue nationale dans les services de l'Etat facilite l'efficacité du travail?

-OUI

-NON

8. Si oui, pourquoi ?

.....

Annexe 2 : recueil de données

Tableau n°2 : outil de collecte de données du questionnaire

Questions	Réponses
Q1 : Dans quelle (s) langue (s) communiquez-vous au quotidien avec les agents du service	wolof : 57 clients ; diola : 40 ; poular : 12 malinké : 11 ; français : 09
Q2 : Pourquoi communiquez-vous dans cette (ces) langue (s) ?	-wolof (langue la plus comprise, elle facilite la communication -diola : langue du milieu, langue maternelle -poular : langue de mes parents -malinké : langue du milieu -français : langue officielle, langue de l'Etat
Q3 : Est-ce qu'il vous arrive de recourir à de nouvelles pratiques langagières en parlant aux agents ou à d'autres usagers dans le service ?	OUI : 129 NON : 00
Q4 : Si oui, lesquelles ?	Alternance codique : 76 dont :

	wolof/français : 54 ; diola/français : 22 Emprunts : 53 dont : français : 48 ; wolof : 05
Q5 : Les agents sont-ils : -Très disposés à communiquer en langue nationale ? -Disposés à communiquer en langue nationale ? -Pas du tout disposés à communiquer en langue nationale ?	-Très disposés à communiquer en langue nationale : 78 -Disposés à communiquer en langue nationale : 50 -Pas du tout disposés à communiquer en langue nationale : 01
Q6 : Dans quelles circonstances vous vous servez des langues nationales dans le service ?	-Affaires administratives. : 40 -Affaires privées : 29 -Dans toutes les situations : 60
Q7 : Etes-vous d'avis que l'utilisation de la langue nationale dans les services de l'Etat facilite l'efficacité du travail?	OUI : 127 NON : 02
Q8 : pourquoi ?	OUI -facilitation de la communication : 65 -participation active aux problèmes de développement : 18 -efficacité du travail :

	<p>16 -développement, progrès : 23 -bonne gouvernance : 05 NON - difficultés de transcription : 01 -problème de cohésion nationale : 01</p>
--	---