

ISSN 1989-9572

DOI : 10.47750/jett.2025.16.03.11

Pratiques langagières en situation d'urgence : étude des interactions verbales des agents de la Protection Civile de la Wilaya de Batna. Algérie
Language Practices in Emergency Situations: A Study of the Verbal Interactions of Civil Protection Agents in the Wilaya of Batna, Algeria

Loubna MESSAOUR¹ Manel GHIMOUZE²

Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol.16 (3)

<https://jett.labosfor.com/>

Received: 30.01.2025

Accepted: 24.04.2025

Published: 30.04.2025

Loubna MESSAOUR¹ Manel GHIMOUZE² (2025). Pratiques langagières en situation d'urgence : étude des interactions verbales des agents de la Protection Civile de la Wilaya de Batna. Algérie Language Practices in Emergency Situations: A Study of the Verbal Interactions of Civil Protection Agents in the Wilaya of Batna, Algeria *Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol.16 (3) 174-188*



Pratiques langagières en situation d'urgence : étude des interactions verbales des agents de la Protection Civile de la Wilaya de Batna. Algérie
Language Practices in Emergency Situations: A Study of the Verbal Interactions of Civil Protection Agents in the Wilaya of Batna, Algeria

Loubna MESSAOUR¹

Laboratoire DÉCLIC
Université Constantine 3. Algérie
loubna.messaour@univ-constantine3.dz

Manel GHIMOUZE²

Université de Jijel - Algérie
mghimouze@univ-jijel.dz

Received: 30.01.2025

Accepted: 24.04.2025

Published: 30.04.2025

Résumé

Cet article s'intéresse aux pratiques langagières mises en œuvre en situation d'urgence au sein de la Protection Civile de la Wilaya de Batna (Algérie). Inscrite dans une perspective de linguistique interactionnelle et de sociolinguistique des institutions, l'étude porte à la fois sur les échanges verbaux entre agents et sur les interactions entre agents et population. Elle vise à comprendre comment le langage participe concrètement à l'organisation de l'action, à la coordination des interventions et à la gestion de la relation avec les citoyens dans des contextes marqués par l'urgence et le stress.

Le corpus est constitué de données recueillies sur le terrain, incluant des observations d'interventions, des échanges verbaux authentiques. L'analyse montre que la communication interne repose principalement sur des actes de langage directifs et informatifs, nécessaires à l'efficacité opérationnelle, tandis que les interactions avec la population font appel à des stratégies discursives d'adaptation, de reformulation et de rassurance. Les résultats mettent en

évidence le rôle essentiel du langage dans la réussite des interventions de secours et dans la gestion des situations de crise.

Mots-clés

pratiques langagières ; interactions verbales ; situation d'urgence ; Protection Civile ; linguistique interactionnelle

Abstract

This article examines language practices in emergency situations within the Civil Protection services of the Wilaya of Batna, Algeria. Drawing on an interactionallinguistics and institutional sociolinguistics perspective, the study focuses on verbal interactions both among agents and between agents and the population. It seeks to show how language actively contributes to the organization of action, the coordination of interventions, and the management of relations with citizens in contexts characterized by urgency and stress. The corpus is based on field data, including observations of emergency interventions, authentic verbal exchanges, and interviews conducted with Civil Protection agents. The analysis reveals that internal communication relies mainly on directive and informative speech acts aimed at ensuring operational efficiency, whereas interactions with the population involve specific discursive strategies such as register adaptation, reformulation, and reassuring discourse. The findings highlight the essential role of language in the successful management of emergency operations and in the handling of crisis situations.

Keywords:

language practices; verbal interactions; emergency situations; Civil Protection; interactionallinguistics

Introduction

Dans les situations d'urgence, la communication joue un rôle central : elle ne se limite pas à la simple transmission d'informations, mais constitue un outil fondamental de coordination de l'action, de gestion du stress et de régulation des relations entre les acteurs impliqués. Comme le soulignent Heath, Hindmarsh et Luff (2010), les échanges verbaux en contexte critique participent directement à l'organisation collective de l'activité et à la prise de décision en temps réel. Pourtant, malgré cette importance cruciale, les pratiques langagières des professionnels de secours demeurent relativement peu explorées en linguistique, en particulier dans les contextes institutionnels non occidentaux et dans les pays du Sud global (Mondada, 2018). Cette étude se propose d'examiner les interactions verbales des agents de la Protection

Civile de la Wilaya de Batna, en Algérie, afin de mieux comprendre comment le langage contribue à l'organisation de l'action, à la coordination des interventions et à la gestion des relations avec la population en situation d'urgence.

Notre approche s'inscrit à la croisée de la linguistique interactionnelle et de la sociolinguistique des institutions. La linguistique interactionnelle met l'accent sur la manière dont les participants construisent le sens et organisent leur discours pour accomplir des actions sociales situées (Schegloff, 2007). Dans ce cadre, l'analyse conversationnelle a montré que les échanges verbaux sont structurés de manière séquentielle et régulés par des mécanismes précis de prise de parole, même dans des contextes caractérisés par la rapidité et la pression (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974). Chaque tour de parole peut ainsi remplir une fonction spécifique, donner une instruction, demander une clarification, confirmer une information ou rassurer un interlocuteur, fonctions particulièrement cruciales dans les environnements professionnels à forte contrainte temporelle.

La sociolinguistique des institutions complète cette perspective en s'intéressant à l'influence des cadres organisationnels, hiérarchiques et culturels sur les pratiques langagières. Gumperz (1982) montre que les interactions institutionnelles sont régies par des normes communicationnelles implicites et explicites, qui orientent les stratégies discursives des participants. Dans les services d'urgence, ces contraintes se traduisent par des ajustements constants du registre, des reformulations fréquentes et une gestion rigoureuse des tours de parole afin de garantir l'efficacité de l'action et la compréhension mutuelle (Heritage & Clayman, 2010).

Cette recherche repose sur un corpus empirique constitué d'enregistrements authentiques d'interventions sur le terrain, permettant d'analyser les pratiques langagières telles qu'elles se déploient en situation réelle. L'objectif est d'identifier les formes et les fonctions des interactions verbales, tant dans la communication interne entre agents que dans les échanges avec la population. L'étude vise ainsi à montrer que le langage, loin d'être un simple vecteur d'information, constitue un instrument central d'action, de coordination et de gestion de la crise, indispensable au bon déroulement des interventions de la Protection Civile.

1. Revue de la littérature

L'étude des interactions verbales en contexte institutionnel et d'urgence s'est d'abord développée dans les travaux internationaux relevant de la linguistique interactionnelle, de l'analyse conversationnelle et de la communication de crise. Les recherches fondatrices de Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) ont montré que les échanges verbaux sont organisés

selon des règles systématiques de prise de parole, même dans des situations caractérisées par la rapidité et la contrainte. Ces principes ont été approfondis par Schegloff (2007), qui souligne que la séquentialité des interactions permet aux participants de coordonner efficacement leurs actions dans des contextes professionnels complexes. Dans cette perspective, la théorie des actes de langage (Searle, 1969) a été largement mobilisée pour analyser les fonctions pragmatiques des énoncés produits en situation d'urgence, notamment les directives, les requêtes, les confirmations et les actes de rassurance, lesquels jouent un rôle central dans la gestion opérationnelle et relationnelle des interventions (Heritage & Clayman, 2010). Par ailleurs, les travaux en communication de crise mettent en évidence que la pression temporelle, l'incertitude et les enjeux de sécurité imposent un langage clair, concis et adaptable afin d'assurer la compréhension et la coordination de l'action collective (Reynolds & Seeger, 2005).

Dans le prolongement de ces approches, la sociolinguistique des institutions a mis en lumière l'influence des cadres organisationnels, hiérarchiques et normatifs sur les pratiques langagières professionnelles. Gumperz (1982) montre que les interactions institutionnelles sont façonnées par des attentes communicationnelles implicites et explicites, qui orientent les choix linguistiques des acteurs. Dans les services d'urgence, plusieurs études internationales soulignent que la communication interne repose sur la hiérarchisation des échanges et l'économie linguistique, tandis que la communication avec le public exige une adaptation constante du registre, des reformulations et des stratégies de rassurance afin de maintenir la coopération et de réduire l'anxiété (Heath, Hindmarsh & Luff, 2010). Les recherches récentes insistent également sur la dimension multimodale de ces interactions, dans lesquelles le verbal s'articule étroitement avec les gestes, la prosodie, les pauses et les regards, ressources essentielles pour la coordination et la gestion du stress en situation critique (Mondada, 2018).

Dans le contexte maghrébin, les études consacrées aux pratiques langagières institutionnelles demeurent plus limitées et se concentrent principalement sur les domaines de l'éducation, de l'administration ou des médias. Certaines recherches ont néanmoins mis en évidence la spécificité des interactions professionnelles dans des contextes multilingues et diglossiques, où les acteurs alternent entre arabe dialectal, arabe standard et français en fonction des situations et des interlocuteurs (Benrabah, 2007 ; Sayahi, 2014). Toutefois, les services de secours et les situations d'urgence restent largement sous-documentés dans ces travaux, malgré leur importance sociale et institutionnelle.

En Algérie, la recherche linguistique sur les interactions professionnelles s'est essentiellement intéressée aux contextes scolaires, universitaires et médiatiques, laissant de côté les pratiques

langagières des institutions de sécurité et de protection civile. À notre connaissance, peu d'études empiriques ont analysé les interactions verbales authentiques des agents de secours en situation réelle d'intervention, en tenant compte à la fois des contraintes institutionnelles, des enjeux interactionnels et des dimensions multimodales de la communication. Cette absence de travaux spécifiques souligne un manque important dans la littérature existante. C'est dans cette perspective que s'inscrit la présente étude, dont l'originalité réside dans l'analyse d'un corpus authentique d'interactions verbales recueillies sur le terrain au sein de la Protection Civile de la Wilaya de Batna. En combinant linguistique interactionnelle, sociolinguistique des institutions et analyse multimodale, cette recherche vise à apporter des données empiriques inédites sur un contexte peu exploré, contribuant ainsi à une meilleure compréhension du rôle du langage dans l'organisation de l'action, la coordination professionnelle et la gestion des relations avec la population en situation d'urgence.

2. Méthodologie de la recherche

2.1. Choix de la méthode

Pour cette étude, nous avons opté pour une approche qualitative centrée sur l'analyse des interactions verbales dans des situations réelles d'urgence. Ce choix méthodologique se justifie par la volonté de saisir les pratiques langagières telles qu'elles se déploient in situ, dans des contextes caractérisés par une forte contrainte temporelle, un niveau élevé de stress et des enjeux décisionnels immédiats (Heath, Hindmarsh & Luff, 2010 ; Drew & Heritage, 1992). L'approche qualitative permet ainsi d'appréhender le langage comme une activité située, indissociable de l'action collective et de l'organisation du travail. Plus spécifiquement, notre méthodologie repose sur l'observation non participante, qui autorise l'analyse des pratiques professionnelles sans interférer avec le déroulement des interventions, conformément aux principes de l'ethnographie institutionnelle et de l'analyse interactionnelle du travail (Hutchby & Wooffitt, 2008 ; Ten Have, 2007). Elle s'appuie également sur l'exploitation d'enregistrements authentiques des interactions — radios, appels et transmissions entre agents — qui constituent la principale source de données. Ces enregistrements offrent un accès direct aux échanges verbaux tels qu'ils se produisent en situation réelle, condition essentielle à une analyse conversationnelle rigoureuse (Schegloff, 2007). Le choix de ne pas recourir aux entretiens vise à privilégier les pratiques langagières naturelles et à éviter les biais liés à la reconstruction discursive a posteriori ou à la mémoire des participants (Hutchby & Wooffitt, 2008 ; Silverman, 2013). L'approche adoptée combine ainsi une analyse qualitative fine des interactions et un codage quantitatif permettant

d'identifier des régularités et des tendances dans l'usage des actes de langage et des stratégies discursives (Heritage & Clayman, 2010).

2.2. Collecte de données

La collecte des données a été réalisée sur une période de dix-sept mois, de mai 2024 à septembre 2025, afin de couvrir une diversité de situations d'urgence et différents moments de la journée, ce qui permet de renforcer la validité empirique de l'étude (Miles, Huberman & Saldaña, 2014). Les sources principales comprennent des enregistrements audio des communications internes, provenant des radios, appels et transmissions entre agents. Ces données permettent d'analyser les instructions, directives et échanges informatifs, et de comprendre comment les agents coordonnent l'action en temps réel à travers des mécanismes interactionnels précis (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Schegloff, 2007). L'observation directe sur le terrain, portant sur des accidents de la route, incendies, incidents domestiques et interventions urbaines ou périurbaines, a permis de contextualiser les échanges verbaux et de relever les gestes, pauses et signaux non verbaux qui accompagnent le discours (Mondada, 2018). Par ailleurs, la consultation de la documentation institutionnelle — procédures écrites, protocoles officiels et guides de communication — a permis de comparer les pratiques effectives aux normes prescrites, afin d'identifier les ajustements linguistiques opérés par les agents en situation réelle (Gumperz, 1982 ; Drew & Heritage, 1992). Le corpus se compose de 15 heures d'enregistrements couvrant 20 interventions distinctes, incluant des urgences médicales, des accidents de la route, des catastrophes naturelles et diverses interventions urbaines, de jour comme de nuit, assurant ainsi une représentativité des pratiques langagières observées.

2.3. Grille d'observation et de transcription

L'analyse des interactions repose sur une grille d'observation élaborée à partir des conventions de l'analyse conversationnelle et de la sociolinguistique des institutions (Schegloff, 2007 ; Heritage & Clayman, 2010). Cette grille permet de coder les actes de langage (demandes, ordres, informations, confirmations), les modalités de politesse et le ton (formel, rassurant, insistant), le recours au vocabulaire spécialisé ou simplifié, l'organisation des tours de parole (interruptions, chevauchements), la gestion interactionnelle du stress (reformulations, pauses, reprises), ainsi que l'adaptation interculturelle du registre en fonction du public (Searle, 1969 ; Gumperz, 1982 ; Sacks et al., 1974 ; Heath et al., 2010). Chaque enregistrement a été transcrit intégralement selon les conventions de l'analyse conversationnelle établies par Jefferson (2004), en prenant en compte les tours de parole, les

chevauchements, les silences, les variations prosodiques et, lorsque cela était possible, les gestes visibles sur support vidéo. Cette transcription détaillée permet de restituer la dimension multimodale des interactions, essentielle à la compréhension des pratiques communicationnelles en situation d'urgence (Mondada, 2018).

2.4. Analyse des données

L'analyse s'est déroulée en deux phases complémentaires. Une première phase qualitative a consisté à identifier les stratégies interactionnelles mobilisées par les agents, notamment dans la formulation des ordres, la clarification des informations, la gestion des échanges avec les collègues et la population, ainsi que les pratiques de rassurance. Cette analyse a également permis d'observer les ajustements linguistiques opérés en fonction du type de situation et du niveau de stress (Heritage, 2012). Une seconde phase de codage quantitatif a permis de comptabiliser les actes de langage et les stratégies interactionnelles afin de dégager des régularités et des tendances, renforçant ainsi la robustesse de l'analyse qualitative (Miles et al., 2014). L'ensemble du processus d'annotation et d'analyse a été réalisé à l'aide du logiciel ELAN, qui permet la synchronisation de l'audio, de la vidéo et de la transcription, facilitant l'étude fine des interactions multimodales (Mondada, 2018).

2.5. Éthique et déontologie

La collecte et l'analyse des données ont été conduites dans le strict respect des principes éthiques de la recherche en sciences sociales. Tous les agents ont été informés des objectifs scientifiques de l'étude et ont donné leur consentement éclairé préalablement à la collecte des données. Les identités des participants et des membres du public ont été systématiquement anonymisées lors de la transcription et de l'analyse, conformément aux recommandations éthiques applicables aux recherches menées en contexte sensible (British Sociological Association, 2017 ; Orb, Eisenhauer & Wynaden, 2001). Les enregistrements ont été réalisés avec l'autorisation formelle de la direction de la Protection Civile et sans perturber le déroulement des interventions. Enfin, les données ont été stockées de manière sécurisée et restent accessibles uniquement aux chercheurs impliqués dans l'étude, garantissant une utilisation responsable et respectueuse des participants tout en assurant la rigueur scientifique de l'analyse.

3. Analyse des interactions verbales en situation d'urgence

Le corpus analysé est constitué d'interactions verbales authentiques recueillies lors de différentes situations d'urgence prises en charge par les agents de la Protection Civile dans un contexte algérien urbain et périurbain. Il comprend des interventions liées à des accidents de

la route, des accidents domestiques, des incendies dans des habitations et des évacuations de malades. Ces situations permettent d'observer une grande variété de configurations interactionnelles, tout en révélant des régularités dans l'usage du langage comme ressource centrale pour l'organisation de l'action, la coordination professionnelle et la gestion des relations avec la population.

Ce corpus s'inscrit dans un environnement sociolinguistique marqué par une diglossie fonctionnelle et un plurilinguisme de fait, où l'arabe dialectal algérien constitue la langue principale de la communication orale quotidienne, tandis que le français apparaît comme langue de spécialité, de formation et d'institution. Cette coexistence linguistique ne constitue pas un simple arrière-plan sociologique, mais un élément structurant des pratiques interactionnelles observées, les agents mobilisant leurs ressources linguistiques de manière stratégique en fonction des contraintes de l'urgence, du type d'interlocuteur et des objectifs interactionnels (Gumperz, 1982 ; Auer, 1998).

3.1. Accidents de la route : efficacité opérationnelle, asymétrie interactionnelle

Les accidents de la route constituent des situations d'urgence caractérisées par une forte pression temporelle, un environnement instable et la présence simultanée de multiples acteurs (victimes, témoins, forces de l'ordre). L'analyse des interactions révèle une prédominance des actes de langage directifs, tels que les ordres et instructions visant à sécuriser la zone et à coordonner l'intervention : « reculez », « ne bougez pas », « coupez le moteur », ou en arabe dialectal « رجع اللور », « ما تتحركش ». Ces énoncés sont généralement courts, formulés à l'impératif et produits avec une intonation ferme, ce qui correspond à ce que Searle (1969) décrit comme des actes directifs à forte force illocutoire.

Parallèlement à ces directives opérationnelles, les agents produisent des actes de langage à fonction relationnelle, notamment des énoncés de rassurance à destination des victimes : « ça va aller », « restez calme », « رانا معاك ». Cette alternance rapide entre agir et rassurer illustre le caractère doublement fonctionnel du langage en situation d'urgence, tel que décrit par Heritage et Clayman (2010), où l'efficacité de l'action dépend aussi de la gestion de la relation interactionnelle.

L'organisation des tours de parole est fortement asymétrique : les agents contrôlent l'interaction, interrompent fréquemment les victimes ou les témoins et reformulent leurs propos afin d'extraire rapidement des informations pertinentes (état de conscience, douleurs, nombre de blessés). Cette asymétrie, loin d'être interactionnellement problématique, est socialement légitimée par le cadre institutionnel et l'urgence de la situation (Drew & Heritage, 1992).

Sur le plan sociolinguistique, l'arabe dialectal est privilégié dans les échanges avec les civils pour assurer une compréhension immédiate et réduire la distance interactionnelle, tandis que le français est fréquemment mobilisé dans les échanges internes entre agents pour désigner des procédures ou des états médicaux (« trauma crânien », « immobilisation », « bilan rapide »). Cette alternance codique fonctionnelle correspond à ce que Gumperz (1982) décrit comme une alternance conversationnelle orientée vers l'activité.

3.2. Accidents domestiques : adaptation du registre et gestion émotionnelle

Dans les situations d'accident domestique, l'environnement est généralement plus stable, mais la charge émotionnelle peut être élevée, notamment lorsqu'il s'agit d'enfants ou de personnes âgées. L'analyse montre une utilisation accrue d'énoncés explicatifs et de reformulations pédagogiques destinées à rassurer les proches et à rendre l'action intelligible : « on va vérifier sa respiration », « c'est une brûlure superficielle », « راهي غير حاجة خفيفة ».

Le registre linguistique est largement simplifié, avec une réduction du vocabulaire technique au profit de termes accessibles. L'arabe dialectal est ici quasi exclusif dans les échanges avec la population, tandis que le français, lorsqu'il apparaît, est immédiatement reformulé. Cette adaptation du registre témoigne d'une compétence interactionnelle fine, visant à instaurer un climat de confiance et à favoriser la coopération, conformément aux observations de Heath, Hindmarsh et Luff (2010) sur la communication professionnelle en situation sensible.

Les tours de parole sont plus équilibrés que dans les accidents de la route, avec moins d'interruptions et une plus grande place accordée à l'expression des proches. Sur le plan multimodal, les gestes (montrer, toucher doucement, hocher la tête) et le ton de voix jouent un rôle central dans la gestion des émotions, confirmant l'importance de la multimodalité dans les interactions professionnelles (Mondada, 2018).

3.3. Incendies domestiques : primauté de l'action et communication multimodale

Les incendies dans des habitations constituent des situations d'urgence extrême, marquées par un danger immédiat. Dans ce contexte, l'analyse révèle une domination quasi exclusive des actes directifs, souvent répétés et intensifiés prosodiquement : « sortez immédiatement », « ne retournez pas », « ما ترجعوش », « أخرجوا ». La répétition et l'élévation de l'intonation visent à assurer la compréhension malgré le bruit, la panique et la désorganisation, ce qui rejoint les analyses de Schegloff (2007) sur l'adaptation interactionnelle en contexte contraint.

La communication interne entre agents est fortement hiérarchisée et se caractérise par des ordres brefs, non atténués, souvent formulés en français (« évacuation terminée », « foyer

maîtrisé »), tandis que l'arabe dialectal est privilégié dans les échanges avec les occupants. Les gestes — désigner une sortie, guider physiquement, barrer un accès — deviennent parfois plus saillants que le verbal, illustrant le caractère fondamentalement multimodal de la coordination en situation d'urgence (Goodwin, 2000 ; Mondada, 2018).

3.4. Évacuation d'un malade : interaction dialogique et ajustement linguistique

L'évacuation d'un malade vers un établissement hospitalier implique des interactions plus longues et plus dialogiques, où les actes interrogatifs jouent un rôle central. Les agents cherchent à recueillir des informations médicales essentielles tout en maintenant un climat de confiance : « vous avez des douleurs ? », « depuis quand ? », « *توجعك هنا ؟* ». Dans le contexte de la Wilaya de Batna, ces questions sont souvent formulées en darja lorsque le patient est locuteur de cette langue, par exemple : « *توجعك ثما ؟* » (as-tu mal ici ?), « *من وكناش راك هگا ؟* » (depuis quand es-tu comme ça ?), ou « *تقدر تهر ؟* » (tu peux parler ?).

Dans certains cas, notamment avec des patients identifiés comme locuteurs du chaoui, les agents peuvent introduire un exemple ponctuel en tamazight chaoui pour établir une proximité immédiate : « *A weltma mat echemenidhoren ?* » (où as-tu mal ?). L'usage de cette langue locale renforce la confiance et facilite la coopération, en réduisant l'asymétrie institutionnelle. Ces interrogations sont généralement suivies d'énoncés explicatifs et rassurants, destinés à réduire l'anxiété et à rendre l'intervention compréhensible : « on va t'emmener à l'hôpital », « ne t'inquiète pas ». En darja, ces énoncés prennent des formes telles que : « *ما تخافش، رانا* » (n'aie pas peur, on va t'emmener à l'hôpital) ou « *كلش راه مليح* » (tout va bien). L'usage d'un ton stable, associé à la répétition et à la reformulation, participe à la gestion émotionnelle de la situation et facilite l'acceptation des gestes médicaux.

Sur le plan linguistique, la darja est privilégiée dans les échanges directs avec le patient, tandis que le français apparaît principalement dans les communications internes entre agents ou lors de la transmission d'informations à l'hôpital. Cette alternance codique est stratégique : un terme médical peut être introduit en français — par exemple « tension basse » ou « hypoglycémie » — puis immédiatement explicité en darja : « *الضغط طايع شوية* » ou « *السكر هابط* ». Cette pratique permet de concilier la précision professionnelle requise par le cadre institutionnel et l'accessibilité linguistique nécessaire à la compréhension du patient, illustrant ainsi une compétence interactionnelle et sociolinguistique fine (Auer, 1998).

L'intégration ponctuelle du chaoui, aux côtés de la darja et du français, montre que le plurilinguisme n'est pas un simple reflet du contexte sociolinguistique local, mais une

ressource mobilisée activement par les agents pour organiser l'action, rassurer le patient et garantir l'efficacité de l'intervention.

L'analyse transversale du corpus montre que les pratiques langagières des agents de la Protection Civile varient selon le type de situation d'urgence, tout en reposant sur des principes interactionnels communs : organisation séquentielle de l'action, asymétrie fonctionnelle des rôles, ajustement constant du registre et mobilisation de ressources multimodales. L'alternance entre arabe dialectal et français apparaît comme une ressource interactionnelle et institutionnelle, et non comme un simple reflet de la situation sociolinguistique.

En combinant linguistique interactionnelle, sociolinguistique des institutions et analyse multimodale, cette recherche apporte des données empiriques inédites sur un contexte peu exploré. Elle montre que le langage constitue un outil central de coordination professionnelle, de gestion du temps et de prise en charge humaine des situations de crise, contribuant ainsi à une meilleure compréhension du rôle du langage dans l'organisation de l'action et la relation entre institution et population en situation d'urgence.

4. Discussion des résultats

Les résultats de cette étude mettent en évidence la manière dont les agents de la Protection Civile de Batna mobilisent le langage pour gérer simultanément l'action opérationnelle et la dimension humaine des interventions d'urgence. En combinant linguistique interactionnelle, sociolinguistique des institutions et approche multimodale, nos observations confirment et enrichissent des travaux antérieurs sur la communication en contexte de crise et sur les pratiques langagières professionnelles.

L'analyse montre que les interactions verbales sont fortement structurées et orientées vers l'action. Dans toutes les situations observées — accidents de la route, accidents domestiques, incendies et évacuations de malades — les agents produisent des énoncés courts, directs et séquentiels, qui servent à coordonner les gestes et à assurer la sécurité immédiate. Cette organisation séquentielle est conforme aux principes de l'analyse conversationnelle (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Schegloff, 2007), qui décrivent comment les tours de parole sont gérés pour maintenir l'ordre et la compréhension dans des contextes interactionnels contraints.

Par exemple, lors d'accidents de la route, les directives telles que « ما تتحركش » (ne bougez pas) ou « رجع اللور » (reculez) permettent de sécuriser la scène rapidement, tandis que dans les incendies domestiques, des consignes répétées et intensifiées prosodiquement (« ! » / « ! ») assurent la compréhension malgré le bruit et la panique. Ces observations

confirment que le langage verbal est indissociable de la coordination opérationnelle et que la séquentialité interactionnelle constitue un outil essentiel pour la gestion de l'urgence (Heath, Hindmarsh & Luff, 2010).

Outre sa fonction instrumentale, le langage remplit une fonction relationnelle majeure. Les énoncés rassurants et explicatifs — « ما تخافش، رانا نديوك للسيطار » (n'aie pas peur, on va t'emmener à l'hôpital) — permettent de réduire l'anxiété des victimes et de favoriser leur coopération. Cette alternance entre actes directifs et actes relationnels rappelle les travaux de Heritage & Clayman (2010) sur la sociolinguistique des institutions, qui soulignent que la communication professionnelle doit simultanément accomplir des tâches opérationnelles et gérer les dimensions interpersonnelles.

L'intégration ponctuelle du chaoui dans certaines interactions (« A weltma mat echemenidhoren ? ») illustre la compétence sociolinguistique des agents, qui adaptent leur langue au profil du patient pour établir une proximité interactionnelle immédiate. Cette pratique rejoint les observations de Gumperz (1982) sur l'adaptation contextuelle des stratégies discursives, notamment dans des environnements plurilingues où le choix de la langue peut renforcer la coopération et la confiance.

Le corpus montre une utilisation fonctionnelle et stratégique du plurilinguisme :

Darja : langue principale pour les interactions avec les victimes et les témoins, assurant compréhension et proximité.

Français : utilisé dans la communication interne et pour les termes techniques (« tension basse », « hypoglycémie »), ce qui permet de maintenir la précision professionnelle tout en respectant les normes institutionnelles.

Chaoui : employé ponctuellement pour renforcer la proximité avec certains patients, démontrant l'adaptabilité culturelle et linguistique des agents.

Cette alternance codique correspond aux observations d'Auer (1998), qui souligne que le choix de la langue ou du registre dans un contexte plurilingue répond à des fonctions interactionnelles et sociales précises. Dans le contexte de Batna, le plurilinguisme apparaît comme une ressource professionnelle qui facilite la coordination et la médiation entre l'institution et la population.

Nos observations confirment l'importance des ressources multimodales dans la communication d'urgence. Les gestes, les déplacements, les regards et les variations prosodiques accompagnent systématiquement le verbal, en particulier dans les contextes où la parole seule peut être inefficace, comme lors des incendies ou des accidents graves (Mondada, 2018). L'articulation entre verbal et non-verbal permet non seulement de renforcer la clarté

des consignes, mais également de gérer l'état émotionnel des victimes et des témoins, ce qui rejoint les conclusions de Heath et al. (2010) sur la coordination des interactions dans des situations professionnelles à forte pression.

Cette étude apporte un éclairage inédit sur les pratiques langagières des agents de secours dans un contexte maghrébin et arabophone, où le plurilinguisme fonctionnel et la diglossie locale influencent fortement l'organisation des interactions. Les résultats montrent que le langage n'est pas seulement un vecteur d'information, mais un outil central pour :organiser l'action et synchroniser les gestes ;coordonner les interventions au sein de l'institution ;gérer les interactions avec les victimes et leurs proches ;adapter les pratiques aux contraintes culturelles et linguistiques locales.

Ainsi, l'étude contribue à combler le vide empirique identifié dans la littérature sur la communication d'urgence dans le monde arabe et africain (Reynolds & Seeger, 2005), tout en intégrant des approches interactionnelle, sociolinguistique et multimodale.

5. Conclusion et perspectives

En synthèse, cette étude met en évidence que les interactions verbales et multimodales des agents de la Protection Civile de Batna constituent des outils essentiels pour organiser l'action, coordonner les interventions et gérer les relations avec la population en situation d'urgence. Les résultats montrent que le langage, qu'il soit directif, explicatif ou rassurant, est ajusté de manière stratégique en fonction de l'urgence, de l'état émotionnel des victimes et du profil sociolinguistique des interlocuteurs, avec un recours fonctionnel à l'arabe dialectal, au chaoui et au français selon les besoins de compréhension et de précision technique. L'analyse souligne également l'importance des ressources multimodales , gestes, prosodie, regards et déplacements, qui complètent et renforcent le verbal dans des contextes à forte pression temporelle et émotionnelle. L'étude apporte ainsi des données inédites sur le rôle du plurilinguisme et de la communication multimodale dans un contexte peu exploré, tout en révélant des compétences interactionnelles et sociolinguistiques professionnelles rarement documentées dans les protocoles officiels. Ces résultats ouvrent des perspectives pour des recherches comparatives interrégionales, pour l'exploration de l'impact psycholinguistique des choix langagiers sur la coopération et la gestion du stress, ainsi que pour l'intégration de ces compétences dans la formation des agents de secours afin d'améliorer l'efficacité et l'humanité des interventions.

Bibliographie

- Auer, P. (1998). *Code-switching in conversation: Language, interaction and identity*. London: Routledge.
- Belkacem, F. (2019). Plurilinguisme et pratiques langagières en Algérie. *Revue Maghrébine des Sciences Sociales*.
- Benrabah, M. (2007). Language-in-education planning in Algeria. *Current Issues in Language Planning*.
- British Sociological Association. (2017). *Ethical Guidelines for Social Research*. London: BSA.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heath, C., Hindmarsh, J., & Luff, P. (2010). *Video in Qualitative Research*. London: Sage.
- Heritage, J. (2012). Epistemics in action. *Research on Language & Social Interaction*.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Hutchby, I., & Wooffitt, R. (2008). *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols. In G. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis* (pp. 13–31). Amsterdam: John Benjamins.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Mondada, L. (2018). Multiple temporalities of language and body in interaction. *Journal of Pragmatics*.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication. *Journal of Health Communication*, 10, 43–55.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simple systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Silverman, D. (2013). *Doing Qualitative Research*. London: Sage.
- Ten Have, P. (2007). *Doing Conversation Analysis*. London: Sage.