



HAL
open science

Choix linguistiques au sein d'un réseau social d'entreprise internationale, et enjeux de l'Intercompréhension

Jette Milberg Petersen

► **To cite this version:**

Jette Milberg Petersen. Choix linguistiques au sein d'un réseau social d'entreprise internationale, et enjeux de l'Intercompréhension. Sociologie. Université Paris 8, 2014. Français. NNT : 2014PA080023 . tel-01589808v1

HAL Id: tel-01589808

<https://theses.hal.science/tel-01589808v1>

Submitted on 20 Sep 2017 (v1), last revised 21 Sep 2017 (v2)

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



UNIVERSITE PARIS 8 - VINCENNES - SAINT-DENIS
ECOLE DOCTORALE EN SCIENCES SOCIALES (ED401)

SOCIOLOGIE

Thèse

pour l'obtention du grade de
Docteur en Sociologie de l'Université Paris 8

Présentée et soutenue publiquement le 18 décembre 2014
par

Jette Milberg PETERSEN

**« Choix linguistiques au sein d'un réseau social
d'entreprise internationale,
et enjeux de l'Intercompréhension »**

Thèse co-dirigée par

M. Aïssa KADRI

Professeur émérite des Universités, Université Paris 8 - *Directeur de thèse*

M. Pierre ESCUDÉ

Professeur des Universités, Université de Bordeaux - *Co-directeur de thèse*

Membres du jury

- | | |
|--|--|
| M. Christian DEGACHE | Professeur des Universités, Université Stendhal de Grenoble
<i>Rapporteur</i> |
| M. Alexandre DUCHÊNE | Professeur, Institut du plurilinguisme, Fribourg (Suisse) |
| M. Pierre ESCUDÉ | Professeur des Universités, Université de Bordeaux |
| M. Gilles FORLOT | Professeur des Universités, INALCO, Sorbonne Paris Cité
<i>Rapporteur</i> |
| M. Aïssa KADRI | Professeur des Universités, Université Paris 8 |
| M^{me} Geneviève VERMES | Professeure honoraire des Universités, Université Paris 8
<i>Invitée</i> |

Je dédie cette thèse à mes enfants,

Nora et Tommy

*« Når du læser en tekst på et fremmedsprog,
så oversæt det til dit modersmål oppe i dit hoved, mens du læser¹ ».*

Paroles d'un « schizophrène »,
Gunnar Milberg Petersen,
Mon frère jumeau décédé en 2006

¹« Quand tu lis un texte dans une langue étrangère, traduis-le simultanément dans ta langue et dans ta tête » (Traduit par l'auteur de cette thèse).

Remerciements

Mes premiers remerciements vont à Madame Geneviève Vermes qui a permis d'entamer cette thèse et qui ensuite m'a suivie régulièrement avec ses conseils, ses corrections et ses recommandations. Sa patience, son écoute et son respect envers l'évolution que prenait mon sujet m'ont été très précieux. J'ai beaucoup appris de nos discussions sur les plans sociolinguistique et scientifique, mais aussi sur le plan humain. L'aide de son collègue Monsieur Aïssa Kadri, Directeur de thèse², a aussi été indispensable et je l'en remercie.

Je remercie fortement aussi Monsieur Pierre Escudé, co-directeur, qui a été un important contact et conseiller dans le domaine de l'intercompréhension. L'expérience que j'ai pu faire dans l'expérimentation du manuel scolaire *Euro-mania*, m'a permis de découvrir un enseignement en intercompréhension dans des classes de jeunes élèves. Ses bons conseils m'ont permis d'avancer dans cette partie de mes recherches.

Grâce à Monsieur Jacques Spelkens, Responsable de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) Belgique et Chef des réseaux RSE et des territoires du groupe GDF SUEZ, me permettant de travailler sur un réseau social d'entreprise de GDF SUEZ, j'ai pu trouver le terrain de recherche qui convenait à mon sujet. Je le remercie infiniment pour sa confiance.

Des remerciements à Madame Florence Datcharry-Sirven, Directrice de l'Université SNCF (ancienne Directrice du développement des cadres dirigeants & Projets Ressources Humaines, Groupe Geodis) pour son soutien administratif, moral et technique ainsi que pour son optimisme et ses encouragements.

Monsieur Jean-Louis Vincent, Directeur RH Branche SNCF-Geodis (ancien Directeur RH Groupe, Geodis), m'a également été un important soutien RH et je le remercie pour sa confiance et son soutien.

Je remercie chaleureusement mon père, Poul Milberg, ancien enseignant d'allemand et de la musique à l'école primaire (DK). Il m'a entre autres transmis le goût pour les langues, et il a été mon fournisseur d'articles sur le débat linguistique au Danemark.

En dernier lieu, je remercie tous ceux qui tout au long de cette aventure, m'ont encouragée et donné de leur temps pour écouter et discuter de ce projet de vie. Je remercie ceux qui ont contribué plus concrètement avec leurs « têtes », « bras » et « petites mains » (par ordre alphabétique) : Nicolas Bénard, Walid Breidi, Clément Imbert, Lila Khelfi, Isabelle Lavalée, Kurt Lesser, Sabrina Mahi, Hervé Mahuas, Nora Meziane, Tommy Meziane, Karine Ruquet, Elke Süberkrüb et Eliane Azeroual ; un grand merci à tous.

² Équipe de recherche ERASME Maghreb-Europe EA 3389.

Choix linguistiques au sein d'un réseau social d'entreprise internationale, et enjeux de l'Intercompréhension

RÉSUMÉ

Dans le cadre d'entreprises internationales sont produites nombre de communications exolingues : il faut communiquer alors que les interlocuteurs n'en possèdent pas tous les moyens linguistiques. De fait, ces situations peuvent mener à une insécurité ou des pannes de communication préjudiciables. Malgré la présence d'un grand nombre de langues, la situation de multilinguisme opère souvent au détriment de celles qu'on nomme parfois « petites ». L'analyse des choix linguistiques dans un Réseau Social d'Entreprise (RSE) nous a permis de mettre en évidence l'intérêt des utilisateurs pour des alternatives à ces conflits de langues. La prise en compte de la dimension écrite permet d'analyser les éléments majeurs d'un processus d'*intercompréhension* : le scripteur écrit un texte dans sa langue maternelle (situation endolingue). Le récepteur doit développer une compétence réflexive de compréhension de ce texte (situation exolingue) sur la base d'une attention particulière à tout un ensemble d'indices émanant de divers types de connaissance sur les familles de langues ; il répondra à son tour dans sa langue de référence. L'Intercompréhension conduit à recomposer autrement les relations entre production et réception, expression et compréhension. Elle conduit en plus à mettre en place d'autres modes de rapports entre les interlocuteurs. Le suivi des comportements des utilisateurs du RSE permet alors de modéliser d'autres protocoles d'échanges : le RSE peut devenir un outil d'apprentissage informel aussi « formation sur le tas », *par* les langues, de valorisation de soi, de développement de nouvelles compétences pour l'individu, le groupe, et l'entreprise elle-même.

Language choices within international Corporate Social Networks and questions of receptive multilingualism

ABSTRACT

We find in international enterprises a number of exolingual communication : communication is necessary yet the speakers do not possess all the necessary linguistic means. In fact, these situations can lead to insecurity or damaging communication failures, and despite the presence of a large number of languages, multilingual situations function against what is sometimes called “little” ones. The analyses of linguistic choices in Company's Social Network, permits us to highlight the user's interest in alternatives to these language conflicts. Consideration of the written dimension can analyse the major elements of a process of *mutual understanding*: the writer writes a text in his mother tongue (“endolingual” situation), the receiver must develop a reflexive competence of understanding the text (“exolingual” situation). This is done based on attention to a range of indices from various types of knowledge about language families. The receiver in turn will then answer in his reference language. “Linguistic bridges” enable a different rearrangement of production and reception, expression and understanding. In addition, it leads to putting in place different modes of relations between the interlocutors. The follow up of users of CSN makes it possible to model new exchange protocols : the company's social network can become an informal learning tool and on the job training *through* languages, a means of self-worth, a tool to develop new skills for the individual, the group, and the company itself.

Table des matières

LISTE DES ANNEXES	9
LISTE DES ACRONYMES et ABRÉVIATIONS DES LANGUES	10
INTRODUCTION.....	11
PARTIE I - ÉTAT DES CONNAISSANCES	38
Chapitre 1 - Diversité linguistique et plurilinguisme.....	38
1.1 La diversité linguistique.....	39
1.2 Plurilinguisme(s) – quelques définitions et questions sur les usages.....	50
1.3 Cadre institutionnel - diversité linguistique et plurilinguisme	55
1.3.1 Droits de l’homme	56
1.3.2 L’Unesco.....	59
1.3.3 L’Europe	62
1.4 Les langues de et en France	79
1.4.1 France	79
1.4.2 La langue française en entreprise	82
1.4.3 Langues nationale, régionales, internationales	83
1.4.1 Charte européenne des langues régionales ou minoritaires	84
1.4.2 Langues apparentées / non apparentées, langues voisines / langues collatérales	86
1.5 Acquisition et apprentissage des langues : maternelles, secondes et étrangères.....	89
1.5.1 Famille mixte, lieu clé d'un multilinguisme ordinaire	89
1.5.2 Ecole et d'autres lieux d'acquisition et d'apprentissages	95
1.6 Types d’usages, bi-et plurilingues.....	105
1.6.1 Usages familiaux et sociaux, intercompréhension entre parent (langue du pays d’origine) et enfant (langue du pays d’accueil)	105
1.6.2 Communication électronique, hors contexte pédagogique	114
1.7 Différents objectifs et didactiques du/des plurilinguisme(s).....	115
1.7.1 Compréhension écrite d'une langue étrangère	117
1.7.1 Le paradoxe dans la promotion du plurilinguisme	120
1.7.2 Impact des politiques linguistiques issues de la mondialisation sur la décision de la langue d’enseignement au niveau local	121
1.7.3 Approche plurielle avec le programme Euro-mania.....	122
1.8 L’Intercompréhension	131
1.8.1 Intercompréhension : définitions et « invention(s) » du concept	132
1.8.2 Exemples de situations où l’intercompréhension est pratiquée :	137
1.8.3 L’intercompréhension et traduction	140
1.8.4 Didactiques plurielles en Scandinavie	145

TABLE DES MATIERES

1.8.5	Enjeux de l'intercompréhension en entreprise	146
1.8.1	Finalité professionnelle / apprentissage.....	147
1.8.2	Exemples d'intégration de l'IC – entreprise et enseignement.....	149
1.8.1	L'intercompréhension interactive – écrite, à distance et asynchrone	152
1.8.2	Quelles perspectives pour l'intercompréhension ?	154
Chapitre 2 - L'entreprise internationale et les langues		157
2.1	Des politiques, lois et stratégies linguistiques d'une entreprise internationale.....	158
2.1.1	Documents écrits – procès impliquant des entreprises en France	158
2.1.2	Le « tout anglais ».....	161
2.1.3	L'impact du « tout anglais » sur la communication interne	165
2.1.4	L'anglais dans l'aviation civile.....	167
2.1.5	Communication orale – procès impliquant des entreprises aux Etats Unis.....	170
2.1.6	Les langues, futur critère d'évaluation et d'engagement RSE ?	174
2.2	Situations langagières et linguistiques dans une entreprise internationale. Langues de travail et langues sur les lieux du travail.	176
2.2.1	Implantations et gestion de diversité linguistique	176
2.2.2	Pratiques plurilingues - réunions de travail et conférences	180
2.2.3	Conflits linguistiques sur le lieu du travail (France)	187
2.3	Besoins linguistiques des entreprises internationales	201
2.3.1	Écart entre l'offre et la demande de compétences linguistiques.....	202
2.3.2	Stratégie de développement par le choix des langues de communication.....	212
2.3.3	Formation en langues du personnel local hors France.....	218
2.3.4	Impérialisme linguistique, et aliénation économique / linguistique	220
2.4	Réseaux Sociaux d'Entreprise.....	223
2.4.1	Objectifs.....	228
2.4.2	Fonctionnalités.....	231
2.4.3	Bénéfices.....	234
2.4.4	Acteurs.....	237
2.4.5	Utilisation	239
2.4.6	Questions linguistiques et culturelles	242
2.4.7	Question juridique (indication de langue maternelle)	249
2.4.8	Apprentissage organisationnel.....	250
2.4.9	Traduction automatique	253
PARTIE II - TERRAIN ET OBJET DE RECHERCHE		256
Chapitre 1 - Présentation du terrain de recherche.....		256
1.1	Présentation du Groupe GDF SUEZ et sa communauté RSE.....	257
1.1.1	Présentation du Groupe GDF SUEZ.....	258
1.1.2	Présentation de la RSE et de sa population cadres	261
1.2	Présentation de La Coopérative de Communication.....	264
1.3	Description du réseau social d'entreprise « SolidarNet ».....	265

TABLE DES MATIERES

1.3.1	Contexte et motivations du lancement de SN.....	265
1.3.2	Descriptions des différentes parties de SolidarNet.....	267
1.3.3	SolidarNet vu par la « perspective actionnelle » du CECRL.....	270
Chapitre 2 - Recherche-actions - Recueils de données et résultats.....		277
2.1	Recherche-actions « chercheur ».....	278
2.1.1	Profils des membres SolidarNet – Relevés linguistiques.....	278
2.1.2	Groupes thématiques – Relevés linguistiques (profils et contributions).....	286
2.2	Recherche-actions « interactives ».....	313
2.2.1	Groupe thématique « Langues ».....	314
2.2.2	Questionnaire.....	319
2.2.3	Proposition d'exercices de compréhension écrite (EuRom5).....	351
2.2.4	Quiz, vocabulaire « français / normand / anglais ».....	354
2.2.5	Interviews d'utilisateurs.....	357
2.3	Analyse des Recherche-actions.....	359
2.3.1	Analyse des résultats – Profils.....	359
2.3.2	Analyse des résultats – Groupes thématiques.....	365
2.3.3	Analyse des résultats – Groupe Langues.....	372
2.3.4	Analyse des résultats – Questionnaire.....	377
2.3.5	Analyse des résultats – Quiz.....	382
2.3.6	Analyse des résultats – Entretiens.....	382
2.4	Synthèse et discussion des résultats des recherche-actions.....	383
PARTIE III DISCUSSION GENERALE, CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....		390
Chapitre 1 - Discussion générale.....		390
Chapitre 2 - Conclusion et perspectives.....		402
BIBLIOGRAPHIE.....		415
LISTE DES TABLEAUX.....		425
LISTE DES ILLUSTRATIONS.....		426
LISTE DES GRAPHIQUES.....		427
ANNEXES.....		431

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 - Discussion sur le forum Doctissimo.....	432
Annexe 2 - Relevé des profils des membres SolidarNet.....	447
Annexe 3 - Niveaux de langue dans des profils SolidarNet.....	454
Annexe 4 - Répertoires linguistiques des membres inscrits dans les grp. thématiques	456
Annexe 5 - Répertoires et choix linguistiques dans les grp. thématiques	463
Annexe 6 - Groupe « Langues », lancement et contributions	477
Annexe 7 - Questionnaire, version française.....	486
Annexe 8 - Exercices d'intercompréhension, extrait <i>Eurom5</i>	501
Annexe 9 - Quiz, vocabulaire français, normand, anglais.....	508

LISTE DES ACRONYMES et ABRÉVIATIONS DES LANGUES

AFPA	Actions pour Promouvoir le Français des Affaires
ALÉNA	L'Accord de libre-échange nord-américain
APIC	Association pour la Promotion de l'Intercompréhension des langues
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CECRL	Cadre européen commun de référence pour les langues
CEJ	Cour européenne de justice
CEP	Centre international d'études pédagogiques
CIF	Congé individuel de formation
CITE	Classification Internationale Type de l'éducation
CLA	Centre de linguistique appliquée
DESS	Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées (remplacé par le Master)
DGLFLF	Délégation générale à la langue française et aux langues de France
DRH	Direction des Ressources Humaines
DULALA	D'Une LAngue A L'Autre <i>EuRopean Community Action Scheme for the Mobility of University Students</i>
ERASMUS	(Programme d'action communautaire en matière de mobilité des étudiants)
EURES	<i>EUropean Employment Services /</i> General Agreement on Tariffs and Trade /
GATT	Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce
GDF SUEZ	anciennement Gaz de France
ICE	Programme InterCompréhension Européenne
LIDILEM	Laboratoire de Linguistique et Didactique des Langues Étrangères et Maternelles
MIRIADI	Mutualisation et innovation pour un Réseau de l'Intercompréhension à Distance
NPLD	<i>Network to Promote Linguistic Diversity</i>
ONU	l'Organisation des Nations Unies
OEP	Observatoire européen du plurilinguisme
RCE	Réseau Collaboratif d'Entreprise
REDINTER	Rede Europeia de Intercompreensão – Réseau Européen de l'Intercompréhension
RES	Responsabilité environnementale sociétale
RS	Réseau Social d'Entreprise ou Réseaux Sociaux d'Entreprise
RSE	Responsabilité Sociale des Entreprises
SMSI	Sommet mondial sur la société de l'information
SN	SolidarNet
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UE	L'Union européenne
UIT	l'Union internationale des télécommunications
UNESCO	l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
UPUL	Une personne = une langue

Abréviations utilisées dans cette thèse pour mentionner les différentes langues :

allemand : DE	néerlandais : NL
anglais : EN, GB, ang	portugais : PT, POR
arabe : AR	roumain : RO
espagnol : ES	russe : RUS
français : FR, FRA, fra	
italien : IT	N/L : langue maternelle (« <i>native language</i> »)
japonais : JA	S/L : langue(s) étrangère(s) (« <i>spoken languages</i> »)
néerlandais : NL	NNN : langue maternelle non indiquée
roumain : RO	nnn : langues étrangères non indiquées

INTRODUCTION

« **La politique de langue commune**³ sur le lieu du travail : dangers pour l'employeur, solutions pour l'employé », tel est, en version anglaise⁴, le titre d'un article écrit en 2005 par l'avocat californien Carlos M. Quiñones, Esq. (Santa Fe, aux États-Unis). Il y décrit une nouvelle interprétation [expliquée plus loin] de l'article VII de la loi de 1964 sur les Droits Civils⁵ aux États-Unis. Selon l'auteur, la nouvelle situation correspond à une amélioration pour les employés, en l'occurrence des employés hispanophones.

Ci-dessous l'extrait de l'article VII de la Loi Civique de 1964, auquel fait référence l'avocat, et qui concerne les pratiques d'emploi des employeurs :

« UNLAWFUL EMPLOYMENT PRACTICES

SEC. 2000e-2. [Section 703]

(a) Employer practices

It shall be an unlawful employment practice for an employer -

(1) to fail or refuse to hire or to discharge any individual, or otherwise to discriminate against any individual with respect to his compensation, terms, conditions, or privileges of employment, because of such individual's race, color, religion, sex, or national origin; or

(2) to limit, segregate, or classify his employees or applicants for employment in any way which would deprive or tend to deprive any individual of employment opportunities or otherwise adversely affect his status as an employee, because of such individual's race, color, religion, sex, or national origin⁶ ».

³ C'est nous qui soulignons.

⁴ « *Common Language Policies in the Workplace : Dangers for the employer and remedies for the employee* », Par Carlos M. Quiñones, Esq. Narvaez Law Firm, P.A. (cabinet d'avocats). Depuis 2006 : QUIÑONESLAW FIRM, Santa FE, NM, États-Unis, voir : <http://www.nmbar.org/AboutSBNM/sections/EmploymentLaborLaw/Enewsletters/CommonLanguagePoliciesarticle.pdf> (Site consulté le 11/08/2014). (Autorisation écrite de citer l'article a été obtenue par mail de son auteur). *New Mexico Board of Legal Specialization Certified Specialist in the area of Employment and Labor Law.*

⁵ <http://www.eeoc.gov/laws/statutes/titlevii.cfm> (Site consulté le 04/08/2014).

⁶ Title VII of the Civil Rights Act of 1964

http://www.justice.gov/crt/about/emp/documents/Title_VII_Statute.pdf (Site consulté le 04/08/2014).

En français : *Article VII de la loi de 1964 sur les droits civils* « Pratiques illicites en matière d'emploi ». SEC. 2000e-2. [Section 703].

(a) « Pratiques de l'employeur, Définition de la pratique illicite de l'employeur :

INTRODUCTION

En rapport à ce même article, la commission en charge de l'égalité au travail, ou « *U.S. Equal Employment Opportunity Commission* », précise au sujet des politiques / pratiques d'emploi en relation avec une origine nationale (« *National Origin & Employment Policies / Practices* ») que:

« The law makes it illegal for an employer or other covered entity to use an employment policy or practice that applies to everyone, regardless of national origin, if it has a negative impact on people of a certain national origin and is not job-related or necessary to the operation of the business. An employer can only require an employee to speak fluent English if fluency in English is necessary to perform the job effectively. An « English-only rule », which requires employees to speak only English on the job, is only allowed if it is needed to ensure the safe or efficient operation of the employer's business and is put in place for non discriminatory reasons.

An employer may not base an employment decision on an employee's foreign accent, unless the accent seriously interferes with the employee's job performance⁷ ».

(1) omettre ou refuser d'engager ou de licencier une personne ou d'une quelconque manière faire preuve de discrimination à l'égard d'une personne en ce qui concerne sa rémunération, les modalités, conditions et privilèges d'emploi, en raison de la race, la couleur, la religion, le sexe ou les origines nationales de la personne; ou

(2) limiter, différencier ou classer ses employés ou candidats à l'emploi d'une quelconque manière qui priverait ou qui tend à priver une personne de possibilités d'emploi ou qui affecterait autrement son statut d'employé en raison de la race, la couleur, la religion le sexe ou les origines nationales de cette personne ».

⁷*US Equal Employment Opportunity Commission (EEOC)*. <http://www.eeoc.gov/laws/types/nationalorigin.cfm> (site consulté le 04/08/2014).

En français : « La loi interdit à un employeur ou une autre entité visée de mettre en œuvre une politique ou une pratique de l'emploi s'appliquant à tous, indépendamment des origines nationales, si elle a un impact négatif sur les personnes d'une certaine origine nationale, n'est pas liée au travail et n'est pas nécessaire pour le fonctionnement de l'entreprise. Un employeur ne peut exiger qu'un employé parle couramment l'anglais que si la bonne maîtrise de l'anglais est nécessaire pour accomplir le travail avec efficacité. Une « règle de seulement en anglais », qui exige des employés qu'ils ne parlent qu'en anglais au travail, est seulement autorisée si elle est nécessaire pour assurer un fonctionnement sûr et efficace de l'entreprise de l'employeur et si elle est mise en place pour des motifs non-discriminatoires. Un employeur ne doit pas fonder une décision d'embauche sur l'accent étranger de l'employé, à moins que cet accent ne porte un préjudice sérieux aux performances de travail de l'employé ».

INTRODUCTION

Cet article de loi, qui s'applique aux entreprises employant plus de 15 personnes, protège les employés contre des discriminations subies dans l'emploi, compte tenu, entre autres, de leurs origines (*National origin discrimination*) et de leurs langues. En six ans, la nouvelle interprétation serait à l'origine d'une augmentation de 612% du nombre de plaintes déposées pour discrimination par des employés : 32 cas en 1996 et 228 cas en 2002. Ces données attestent d'un changement de mentalité qui, à son tour, a entraîné une nouvelle attitude des instances juridiques.

Avant la période précitée, en effet, l'article VII ne pouvait être retenu pour poursuivre en justice un employeur, qui imposait une langue commune, en l'occurrence l'anglais, si l'employé plaignant était bilingue ou avait un bon niveau d'anglais. Désormais, explique l'auteur de l'article, une « meilleure prise en compte des souffrances subies et décrites par les plaignants » a eu comme effet cette nouvelle interprétation – et par conséquent une nouvelle application de l'article VII.

Dans ce nouveau contexte, les procès engagés depuis quelque années peuvent aller jusqu'à faire condamner les employeurs à payer d'importantes amendes. Le règlement⁸ adopté par la commission américaine EEOC (*Equal Employment Opportunity Commission*)⁹ ainsi que les récents procès gagnés par les employés reflètent le changement décrit par Carlos M. Quiñones, Esq. Dans la partie I, nous décrivons quelques cas de procédures judiciaires.

En France, qu'en est-il ? Des employés subissent-ils ces mêmes discriminations et, si oui, comment ces conflits linguistiques sont-ils gérés ? Les médias n'en parlent pas. Néanmoins, des **souffrances en rapport avec un conflit linguistique**¹⁰ ont été à l'origine d'un sujet développé sur un forum français de discussion « Doctissimo¹¹ ». Ce n'est pas un procès mais un appel à l'aide sur la toile. Dans l'échange, l'auteur du sujet évoque les conditions de travail ayant causé ses souffrances en liaison avec un conflit linguistique sur son lieu du travail.

⁸ <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2011-title29-vol4/xml/CFR-2011-title29-vol4-part1606.xml> (site consulté le 04/08/2014).

⁹ En français : Commission de l'Égalité des chances à l'emploi.

¹⁰ C'est nous qui soulignons.

¹¹ http://forum.doctissimo.fr/psychologie/Coups-de-gueule/interdiction-etrangere-travail-sujet_401_1.htm (Site consulté le 8/12/2013)

INTRODUCTION

Nous présenterons et commenterons un extrait de cet échange¹² dans la partie I. En attendant, nous précisons que la plaignante est une employée d'origine espagnole qui travaille dans une entreprise française. Elle et l'une des ses collègues, espagnole, ont été convoquées en conseil de discipline par leur entreprise. Les dirigeants les ont en effet entendues parler en espagnol entre elles pendant leur temps de pause. Au cours de la discussion sur le forum, les différents arguments des internautes défendent tantôt le point de vue de l'employeur tantôt celui de l'employée.

Des cas sont plus dramatiques. Des malentendus d'origine linguistique, avec l'anglais comme langue commune de communication orale, ont été à l'origine d'une collision entre deux avions. Nous traiterons cet accident dans le chapitre « tout anglais » pour illustrer que cette politique dans certains cas est une question de grande sécurité mais pas toujours garantie.

En France, plusieurs procès ont eu lieu en rapport avec la communication écrite, cette fois ci. Il s'agit de procès dus au non respect de la loi sur la communication écrite dans les entreprises, dont l'affaire des irradiés de l'hôpital d'Épinal. Cette affaire a éclaté à l'automne 2012, et a été largement couverte par les médias lors de l'ouverture du procès au Tribunal de Grande Instance de Paris, le 24 septembre 2012. Les plaintes des patients ou des familles de ceux qui, depuis, sont décédés, portaient sur des surdosages de rayonnements ionisant subis entre 2004 et 2005.

Les prévenus sont deux radiothérapeutes et un radio physicien, accusés d'« homicides et blessures involontaires », « non-assistance à une personne en danger » et « destruction de preuve », ainsi que l'hôpital en tant que personne morale, sa directrice, la directrice de la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) et le directeur de l'Agence régionale d'hospitalisation, poursuivis pour « non-assistance à une personne en danger ». En 2004, lorsque l'hôpital a acquis une nouvelle génération d'appareils pour la radiothérapie, une erreur de paramétrage a été commise. L'interface du logiciel utilisé était rédigée en anglais et les manipulateurs des appareils ne disposaient pas de guide en langue française.

¹² Dont l'intégralité est consultable en Annexe n° 1.

INTRODUCTION

Soucieux de ces problèmes causés par le manque de compétences ou des conflits dus au choix de l'anglais dans la communication, des syndicats ou organisations en France tentent d'ébaucher des solutions lors de conférences traitant de ces problématiques. Avec la conférence « *Le tout anglais* dans l'entreprise : des mythes à la réalité et à la recherche de solutions alternatives¹³ », les organisateurs ont souhaité faire un état des lieux du « tout anglais » dans l'entreprise, discuter des enjeux et des conséquences économiques et sociales de l'hégémonie de l'anglais, débattre sur les pratiques linguistiques des entreprises françaises, faire connaître le droit du travail en France et dans les pays de l'Union européenne¹⁴. Une présentation de « solutions alternatives » et de « pratiques innovantes » a confirmé que la prise de conscience des problèmes linguistiques sur le lieu du travail grandit et que la recherche de solutions est en cours, que ce soit du côté des représentants du personnel ou de celui des employeurs.

Ainsi, les conditions de travail et les relations économiques se voient de plus en plus transformées par les problèmes de communication et les conflits liés aux langues. C'est aussi la raison pour laquelle les syndicats professionnels¹⁵ ont participé à la première édition du forum mondial de la langue française à Québec en juillet 2012¹⁶. L'organisation de ce forum avait été décidée lors du XIII^e Sommet de la francophonie à Montreux en 2010. L'objectif était de réfléchir à l'avenir de la langue française et relever les « défis auxquels est confrontée la francophonie, tel que les mouvements démographiques, les choix politiques, l'éducation, les médias, Internet, etc. ».

Quatre thèmes constituaient la priorité des débats de ce forum : « l'économie et le marché du travail, la diversité linguistique, les références culturelles et l'univers numérique ». Considérant par exemple la langue française comme un « vecteur de la mondialisation », il a été jugé impensable que ce rôle n'aille pas de pair avec l'usage de la langue française « dans

¹³ Elle a eu lieu à Paris, le 7 mars 2012, et fut organisée à l'initiative du syndicat français Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres (CFE-CGC) et placé sous le haut patronage de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF). Voir le programme :

<https://www.box.com/s/bfxbft9kfzde7s42iul8/1/199520722/1526651658/1>(Site consulté le 04/08/2014).

L'auteure de cette thèse a participé à cette conférence.

¹⁴ Ainsi que partager les témoignages d'élus du personnel et les réactions d'un Directeur des Ressources Humaines

¹⁵ Les conditions de travail et de sécurité relèvent du champ des compétences des organisations syndicales (voir Jean-Loup Cuisiniez).

¹⁶<http://www.forumfrancophonie2012.org/wordpress/wp-content/themes/fmlf/pdf/OIF->

Brochure_Forum_Quebec-V8_7.pdf. Dans la synthèse de ce document (page 15) figure l'information que la Rencontre internationale de la francophonie économique (RiFÉ ii) du 2 au 4 juillet 2014 constituait la principale activité du volet économique du Forum. Les 15 priorités retenues par l'ensemble des participants à ce premier Forum mondial de la langue française se trouvent page 35. (Site consulté le 04/08/2014).

INTRODUCTION

l'espace économique mondial et les milieux de travail ».

Parmi leurs 15 priorités¹⁷, celle affectée au domaine du syndicalisme peut concerner notre sujet de recherche. Il s'agit, « sur le plan international, de se mobiliser et de réclamer l'utilisation du français dans les entreprises internationales comme dans les instances et forums internationaux ». Le français au travail était le thème central de l'intervention de Jean-Loup Cuisiniez¹⁸ lors de ce forum.

Si des conflits continuent à émerger ou si la maîtrise des langues s'avère toujours insuffisante, qu'est-ce que cela peut signifier ? Les politiques linguistiques des entreprises, peuvent-elles être définies autrement ? Du côté de l'enseignement des langues, est-il possible de faire mieux ? Dans ce domaine, faut-il désormais se rendre à l'évidence que la formation initiale, dont ont bénéficié les adultes en poste aujourd'hui dans les entreprises, a été majoritairement insuffisante ? C'est ce qu'ont montré en tout cas des rapports tels que « Incidences du manque de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne¹⁹ » (ELAN), Tibem²⁰ sur la situation des entreprises bruxelloises et « Les langues font nos affaires²¹ ». Ce dernier rapport, édité par la Commission européenne, donne des recommandations suite au Forum des entreprises sur le multilinguisme²².

Vaudrait-il mieux laisser la voie libre à une « évolution naturelle » des choses, ou imposer une langue commune, et potentiellement dominante ? Et si la solution appartient à un meilleur apprentissage des langues, comment le rendre plus efficace ? Si une des solutions se trouve dans l'enseignement des langues, existe-t-il des didactiques qui permettraient d'obtenir

¹⁷ La mobilité des francophones au sein de la francophonie, L'affirmation francophone dans le multilinguisme, La francophonie, marque d'excellence en matière économique, L'entrepreneuriat francophone, Animation, information et réseautage pour renforcer l'économie francophone, La coopération syndicale internationale pour renforcer le français au travail, L'enseignement du français à l'école, La production et la diffusion de la recherche scientifique en français, L'accès au savoir universel et l'accès universel au savoir francophone par la traduction, La circulation des œuvres littéraires, musicales et cinématographiques, L'appui aux médias en langue française, La féminisation de la langue, L'accès universel aux technologies et l'alphabétisation numérique, La production et la numérisation des contenus francophones, La francophonie en réseau.

¹⁸ Syndicaliste à la Confédération française démocratique du travail (CFDT) et spécialiste des questions de langue au travail. Un des initiateurs du Collectif intersyndical pour le droit de travailler en français en France. Chevalier dans l'ordre des Arts et des Lettres pour la défense du français dans le monde du travail (Source : <http://programmation.forumfrancophonie2012.org/evenements/les-bonnes-pratiques-linguistiques-dans-le-monde-du-travail3/1341338400>, avait été consulté le mardi 3 juillet 2012, mais n'est plus consultable le 04/08/2014).

¹⁹http://ec.europa.eu/languages/documents/elan_fr.pdf.

²⁰http://www.tibem.be/images_user/File/rapportTIBEM.pdf.

²¹ http://ec.europa.eu/languages/pdf/davignon_fr.pdf.

²² Présidé par Vicomte Etienne Davignon, Suez Tractebel. Rapport édité par la Commission européenne.

INTRODUCTION

de meilleurs résultats, pour mieux communiquer et se comprendre « malgré²³ » une diversité culturelle et linguistique ?

Même si une partie des difficultés se réglait en apprenant vraiment à parler au moins une et, de préférence, deux langues étrangères, est-ce que cela suffirait ? Nous attirons plus loin l'attention sur le fait que les compétences linguistiques des salariés « dorment » souvent, c'est à dire que les langues apprises au cours de leur cursus scolaire ne sont pas utilisées. Malgré un répertoire de quatre langues européennes, c'est l'anglais qui intéresse l'entreprise. Comme évoquée dans les « Motivations pour faire cette thèse », l'indication de l'anglais sur un CV suffit parfois pour changer positivement le parcours professionnel d'un salarié, même si cette langue n'est pas réellement pratiquée de façon quotidienne ou régulière.

Par ailleurs, si le plurilinguisme qu'il est devenu bon ton de développer est essentiellement basé sur la « production » d'une langue dite « étrangère », ne peut-on pas dire que ce plurilinguisme risque d'accentuer plutôt les rapports hiérarchiques et les rapports de force linguistiques ? Les langues deviennent-elles complices de ces rapports, et si oui du point de vue de quel acteur ? Qui, entre l'employé et l'employeur par exemple, profite du maintien de ces rapports linguistiques ? C'est ce que nous allons essayer de comprendre.

En résumé, quelles mesures par et pour les différents acteurs permettraient de changer la situation actuelle ? La problématique des langues dans le monde des grandes entreprises internationales n'a pas seulement ses sources dans les entreprises mêmes, mais dans le contexte de la mondialisation, des droits linguistiques au niveau des États nations. La situation pourrait-elle aussi éventuellement s'expliquer par les représentations qui entourent les langues et le plurilinguisme ?

Supposant que le monde de l'entreprise internationale soit animé par la même vision « classique » du plurilinguisme que le reste de la société, les salariés penseraient alors que l'apprentissage des langues étrangères sert surtout à pouvoir « parler » ou « écrire » dans la langue étrangère pour communiquer avec l'autre.

Cette vision du plurilinguisme est officiellement véhiculée, ce dont témoigne le Rapport « *Les Européens et leurs langues* » commandée par la Commission européenne²⁴.

²³ En réalité, nous aimerions plutôt pouvoir dire « grâce à ».

²⁴Page 2 de l'« Introduction » du rapport qui est disponible sur : http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_fr.pdf (site consulté le 06/08/2014).

INTRODUCTION

Parmi les trois éléments figurant comme les plus importants dans le cadre de la « stratégie pour le multilinguisme » se trouve le suivant (c'est nous qui soulignons) :

« Encourager tous les citoyens à apprendre et à **parler** plus de langues, afin d'améliorer la **compréhension mutuelle** et la communication ».

Cette perception des objectifs de l'apprentissage des langues portant quasi exclusivement sur la « production en langue étrangère » serait-elle devenue chronique au point de faire perdurer l'ignorance des valeurs d'un plurilinguisme réceptif : savoir « comprendre » les langues étrangères ? Ce n'est pas la vision des spécialistes ou des experts en matière de didactique de langues, mais ne pourrait-on pas dire que cette représentation circule largement chez les apprenants et utilisateurs de langues ?

Nous verrons si les utilisateurs d'un Réseau Social d'Entreprise sont animés par ces représentations découlant d'un apprentissage dit traditionnel des langues. Ne cherchent-ils pas à répondre aux exigences imposées indirectement par un type de plurilinguisme particulier basé sur le versant « production » ? Il nous semble en effet que les représentations issues de la vision « classique » du plurilinguisme évoquée plus haut inhibent certains salariés qui n'arrivent pas à apprendre ou à pratiquer les langues étrangères. Pour différentes raisons, une personne peut résister en refusant d'apprendre d'autres langues et insister sur la valeur et le caractère suffisant de sa langue maternelle, alors que dans d'autres cas, un individu peut vouloir apprendre des langues étrangères mais souffre d'un blocage involontaire dans l'apprentissage d'une nouvelle langue autre que sa langue maternelle. Par conséquent, il nous apparaît que ces représentations bloquent leurs pratiques langagières ou font fuir les locuteurs des situations de communication exolingues. Ces faits empêchent un progrès général vers une communication efficace dans ce type de circonstances.

Si l'**interprétation** des recommandations de l'Union européenne en matière de plurilinguisme est encore sélective – ainsi le concept d'IC passe largement inaperçu – il conviendrait ainsi de développer différents plurilinguismes, dont le plurilinguisme réceptif. Déjà, ce plurilinguisme est effectivement mentionné dans les recommandations européennes comme étant utile, entre autres, pour certains postes de travail.

INTRODUCTION

Or, cette conception restreinte du plurilinguisme comme productif ne fausse-t-elle pas l'estimation des besoins linguistiques des entreprises ? Ces besoins ne sont-ils pas plus difficiles à satisfaire pour trouver le bon candidat que si la compréhension réciproque faisait partie des critères d'évaluation et d'estimation ? Le fait de définir différemment les besoins linguistiques des entreprises, en dissociant les activités d'expression / production et de réception / compréhension, pour mieux valoriser les compétences de compréhension, permettrait-il alors de développer d'autres possibilités d'échanges écrits ?

En plus de l'approche souvent adoptée du « tout anglais », les idées reçues sur les langues et le plurilinguisme enferment les entreprises dans un fonctionnement, en termes de langues sur le lieu du travail, peu rationnel et peu efficace.

La situation que nous évoquons ici montre à quel point la question des langues dans l'entreprise s'avère complexe : elle touche d'abord l'aspect humain (identité, intégration et relations sociales, l'interculturel, expression et estime de soi, etc.), mais également des aspects juridiques (chartes et lois nationales, conventions internationales), économiques (coûts des formations linguistiques, du recrutement, gain de marchés, veille concurrentielle, relation clients, etc.). Elle pose enfin des questions d'ordre éthique et philosophique. Nous tâcherons de mettre la lumière sur cette complexité. Proposer des pistes de développement dans le domaine des langues en entreprise est, *in fine*, un des défis que nous aimerions pouvoir relever avec cette thèse.

L'hypothèse que nous souhaitons ainsi examiner est que la non-prise en considération du versant réception, ou bien de la compréhension réciproque des langues, coûte cher aux entreprises et à l'Europe à plusieurs points de vue. Si son utilité était d'abord comprise et ensuite valorisée par le management de l'entreprise auprès de ses salariés, ne permettrait-il pas de désinhiber certains lors de leurs échanges écrits ? Est-ce que la valorisation du versant réception et de la communication multilingue au sein des grandes entreprises internationales permettrait, non seulement de varier davantage les pratiques langagières entre production et réception, mais aussi de varier les langues utilisées dans les communications ? Au final, ce changement des représentations et des pratiques contribuerait-il à une plus grande efficacité globale ?

INTRODUCTION

Une valorisation de la compétence de compréhension écrite au sein des entreprises internationales peut-elle impacter les choix didactiques dans l'enseignement des langues afin que cette compétence soit développée chez les futurs candidats à l'embauche et, de manière générale, améliorer les résultats de l'enseignement des langues vivantes ?

A court terme d'abord, l'objectif serait de voir comment il est possible de remédier au manque d'efficacité de l'enseignement actuel des langues étrangères. Les entreprises sont tributaires du résultat de cet enseignement. Le manque d'efficacité exige des entreprises qu'elles composent avec les compétences linguistiques obtenues par leurs salariés suite à leur cursus scolaire. Quand celles-ci sont insuffisantes, trois solutions s'offrent aux entreprises pour que leurs salariés aient les compétences linguistiques nécessaires pour l'exécution de leur travail. Premièrement, elles peuvent procéder à des recrutements jusqu'à ce qu'elles trouvent les bons candidats, qualifiés techniquement et linguistiquement. Cette procédure peut s'avérer longue et onéreuse surtout si l'entreprise doit faire appel à un cabinet de recrutement. Deuxièmement, elles peuvent financer des cours de langues dans le cadre de la formation continue. Ces cours peuvent avoir lieu pendant les heures de travail ou bien en immersion dans un pays où la langue cible est parlée. Ces formations entraînent chaque fois une diminution du temps réellement travaillé. La troisième solution consiste à embaucher des personnes natives des langues dont l'entreprise a besoin. Nous allons voir plus loin que cette solution n'a pas que des avantages.

Pour ce qui concerne l'apprentissage initial des langues, en l'occurrence en France, celui-ci a pour but « de permettre à chaque élève d'être capable de **communiquer** (c'est nous qui soulignons) dans au moins deux langues vivantes à la fin de sa scolarité ». Pour atteindre un tel objectif, l'enseignement des langues a profondément changé et s'inscrit dans une perspective européenne commune forte. Les élèves sont sensibilisés à une langue étrangère dès le CP et la pratique de l'oral est prioritaire à tous les niveaux, de l'école au lycée²⁵. Depuis la mise en place de l'approche actionnelle, l'accent est mis sur l'oral afin de mieux préparer les élèves et étudiants à leurs futures activités d'adultes : faire des études, de la recherche et / ou travailler tout en leur permettant d'être mobiles dans les différents pays européens.

²⁵<http://www.education.gouv.fr/cid206/les-langues-vivantes-etrangeres.html#apprendre-a-communiquer-en-langue-etrangere> (Site consulté le 23/10/2014).

INTRODUCTION

Pour l'égalité des chances devant l'emploi, les employés doivent donc pouvoir répondre aux besoins de leurs futurs employeurs, dans leur propre pays ou à l'étranger. Nous verrons dans la partie I quel espoir nous pouvons placer dans cet enseignement, en comparaison avec la situation actuelle. Parallèlement, l'Europe recommande aux États des mesures pour la sauvegarde de la diversité culturelle et linguistique, chère à l'Europe, mais la formation initiale / continue et la politique linguistique des grandes entreprises contribuent-elles vraiment à celle-ci ?

Les visées et la situation réelle sont fréquemment en contraste ; les pratiques et les représentations observées ou déduites via les réponses à notre questionnaire le montrent. Ainsi, une attention particulière sera apportée aux écarts entre les discours de promotion du plurilinguisme – pourquoi le développer et avec quels objectifs ? – et la réalité existante, à savoir les difficultés à apprendre et à communiquer en langues étrangères. Nous analyserons ainsi l'enseignement classique des langues vivantes ; sans valorisation des compétences de compréhension, développons-nous des résultats opposés à ce que l'on attend du plurilinguisme ?

Nous nous interrogerons sur la situation concrète des pratiques et des représentations liées à ce paradigme au sein du réseau social d'entreprise de notre terrain de recherche. Nous nous demanderons si sont régis par ces mêmes représentations les besoins linguistiques des entreprises – nous évoquerons trois types de besoins – et les mesures prises pour essayer d'encadrer les communications exolingues – telles que les politiques linguistiques et un environnement technique de travail (applications web). Ces représentations ne mettent-elles pas de fait un frein à la communication sur les lieux du travail ? C'est ce que nous examinerons *in situ* pour notre recherche, en particulier sur le RS.

C'est dans le cadre de ce débat – sur le lien entre les besoins et les politiques linguistiques des entreprises et les politiques linguistiques éducatives de l'Europe pour la diversité linguistique et l'enseignement des langues – que nous proposons de nous référer au concept d'intercompréhension²⁶ (IC). Depuis les années 1990, il a fait l'objet d'études et d'expérimentations dans les milieux universitaires et dans l'enseignement primaire et secondaire. Celles-ci ont montré la pertinence et l'intérêt de ce concept dans ces milieux, aussi nous rejoignons ceux qui proposent de l'intégrer dans le milieu de l'entreprise. Certains

²⁶Dorénavant nommée "IC". Ce concept sera traité plus en détails dans la partie I.

INTRODUCTION

projets comme le *Prefic*, détaillé dans la partie I, l'ont déjà fait. Si, lors des rencontres des Cités des métiers, il a été possible de montrer l'intérêt de l'intercompréhension « orale », de quelle manière les employés d'un grand groupe français international accueilleraient-ils la suggestion d'intégrer ce concept dans leur communication écrite, et notamment sur leur réseau social d'entreprise ?

Le but de nos travaux est d'interroger les pratiques linguistiques sur le lieu de travail et à partir de l'outil d'IC de chercher à comprendre ce qui peut faire obstacle à une communication aussi optimale que possible sur un RS. De quelle manière l'IC peut-elle éviter ou apaiser des situations d'impasse ou de conflits latents ou avérés ? Nous nous pencherons en particulier sur les bénéfices hypothétiques d'une production écrite dans la langue maternelle, ou dans la langue la mieux pratiquée par les membres de l'entreprise en situation d'échange. Si l'IC s'avère utile sur un tel outil de communication, peut-elle intéresser et être acceptée par les utilisateurs ? Imaginons par effet de cercle vertueux un enseignement de l'IC et une valorisation de ses effets développés dès l'école primaire : on perçoit le changement de représentation et d'usage des langues qui en serait la conséquence, jusque dans le monde social de l'entreprise

Nous aborderons également l'IC entre langues non apparentées qui, elle aussi, est proposée en formation, mais définissons ici la notion d'IC d'abord par rapport à l'objectif décrit par Jamet²⁷ :

« L'intercompréhension cherche à développer, par une méthodologie appropriée, la **compréhension réciproque** de sujets locuteurs de langues génétiquement apparentées (ou langues voisines) comme les langues romanes, à partir de **l'usage par chacun de sa propre langue** ». (C'est nous qui soulignons).

Reprise par le Conseil de l'Europe, l'IC est définie dans le *CECRL* en ces termes :

« Faire appel à sa connaissance de différentes langues pour comprendre un texte écrit dans une langue a priori "inconnue", en reconnaissant des mots déguisés mais appartenant à un stock international commun ».

²⁷ Jamet (2010).

INTRODUCTION

Ayant à l'esprit les droits et politiques linguistiques dans le monde de l'entreprise, nous nous interrogerons également sur les éventuelles conséquences juridiques qui pourraient découler de la référence à l'IC. Si chaque interlocuteur n'est plus obligé de parler ou d'écrire dans la langue de l'autre, mais est au contraire autorisé, légitimement, à pratiquer sa langue si l'autre la comprend, comment une telle situation, pour l'instant imaginaire, pourrait-elle impacter les lois ? Pourrait-on penser, comme aux États-Unis, que les mentalités en France ou en Europe changeraient, entraînant de nouvelles interprétations juridiques ?

L'idée qu'un tel outil puisse être utile a été notre motivation pour le « mettre à l'épreuve » chez GDF SUEZ. L'hypothèse était que l'IC pourrait non seulement montrer l'existence d'un hiatus – si tant est qu'il y en ait un – entre les objectifs souhaités par GDF SUEZ pour leur RS et la réalité des contributions sur SolidarNet²⁸ (SN), mais aussi permettre d'y remédier.

L'organisation *Diversum*, dont il sera question plus loin, œuvre pour faire inclure les langues dans les critères de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), thème central justement de SN. Aussi, nous nous sommes demandés si un tel projet était débattu par les membres / utilisateurs SolidarNet. Soucieux des effets de la mondialisation sur les langues en entreprise, nous souhaitions déjà mettre en relief ce microcosme que représente un RS avec le contexte européen et mondial dans lequel opèrent les acteurs sociaux d'un tel outil de communication.

En premier point, il nous faut développer une approche juridique des contraintes linguistiques auxquelles est soumis un grand groupe international. A quelles lois est-il soumis ? Les lois qui s'appliquent dans la société de manière générale ne s'appliquent pas à tous de la même manière dans le cadre d'une entreprise internationale.

Dans le premier chapitre, nous aborderons les droits de l'homme dans le domaine des langues pour connaître les droits auxquels, idéalement, un individu peut faire référence. Nous nous appuierons sur les textes fondateurs de l'Unesco montrant leurs efforts en faveur du plurilinguisme au niveau mondial. Pour le continent européen, nous étudierons les recommandations des institutions européennes et du Conseil de l'Europe en termes d'enseignement et d'apprentissage des langues dans les pays membres. Dans ce domaine a été

²⁸ Désormais « SN ».

INTRODUCTION

défini le Cadre européen commun de référence pour les langues (*CECRL*²⁹) qui depuis 2001 sert de support dans l'enseignement des langues. En France, le *CECRL* a été mis en place en août 2005³⁰. Un de ses objectifs concernant l'enseignement des langues est de permettre de déterminer avec plus de précision les niveaux des compétences et de suivre, de façon plus homogène, les progrès chez les élèves européens.

En liaison avec le *CERCL*, a également été créée le « Portfolio européen des langues » (PEL). Pour le conseil de l'Europe, cet outil s'est vu fixer pour objectif de donner un moyen aux apprenants eux-mêmes de « consigner les résultats d'un apprentissage (scolaire ou pas) et les expériences culturelles et d'y réfléchir ». En raison des difficultés à déployer et à faire appliquer le PEL, il a finalement été abandonné en France. Une des raisons a été la difficulté à suivre les « biographies langagières » des élèves. En relation avec les langues au niveau européen, nous allons examiner le programme Erasmus, financé par l'Europe.

Nous aborderons ensuite les langues de et en France, des exemples de défense de la langue française et la loi sur l'usage du français sur le lieu du travail afin d'avoir une idée sur la variété de langues et la complexité des rapports qu'elles ont entre elles en France.

Ceci impliquera de repérer comment les langues sont classées par les institutions officielles en langues régionales, nationales ou internationales et quels sont leurs acteurs et les situations d'usage. Seront abordées également ce qu'on appelle les langues apparentées ou non apparentées. Sont-elles proches, c'est à dire à l'intérieur d'une même famille de langues ? Ou bien sans faire partie d'une même famille de langues sont elles proches géographiquement ? Ainsi, en prenant conscience des situations de langues en contact selon les acteurs sociaux et les langues impliqués, nous analyserons les données disponibles pour approcher la compréhension mutuelle, comment celle-ci peut être plus ou moins facile ou favorisée.

A la fin de ce chapitre seront présentés les acteurs des dynamiques en faveur des petites langues ou contre elles. Celles-ci, dans le domaine de l'entreprise internationale, sont en effet de fait de plus en plus écartées des situations de communication exolingue. Est il possible d'agir pour la survie de ces langues dans les entreprises et si oui comment ?

Dans le chapitre suivant sur les types d'usages, bi- et plurilingues, nous analyserons les usages des différentes activités langagières au sein des échanges au travail et traiterons de

²⁹(Conseil de l'Europe, 2005, Edition Didier)

³⁰<http://www.education.gouv.fr/bo/2005/31/MENE0501621D.htm> (Site consulté le 05/08/2014).

INTRODUCTION

manière privilégiée de la compétence en compréhension écrite. Un chapitre sur l'expression en langue maternelle présente une grande importance dans la mesure où nous nous demandons si celle-ci, avec le concept de l'intercompréhension, doit prendre une plus grande place dans les situations de communication exolingue et les raisons pour lesquelles il faut peut-être œuvrer dans ce sens, que cela soit dans l'intérêt de l'individu, dans l'intérêt de l'entreprise, ou dans celui de la diversité linguistique. Cette dernière sera traitée sous différents angles.

Nous traiterons des objectifs de ces différentes didactiques du plurilinguisme, et terminerons ce premier chapitre avec ce que l'on nomme dans le domaine de l'éducation les « approches plurielles » et développerons plus nettement le concept d'IC. Nous donnerons ensuite quelques exemples, dans l'enseignement et dans le monde de l'entreprise, où l'IC est déjà intégrée.

Dans le deuxième chapitre de notre première partie, nous traiterons les questions de langues dans l'entreprise internationale, dont la gestion de la diversité linguistique. Seront abordées des exemples de politiques linguistiques de ces entreprises ainsi que des stratégies de développement à travers les langues.

Nous y traiterons également les besoins linguistiques des entreprises et différentes situations où les langues présentent des conflits ou des enjeux importants. Dans ce chapitre seront évoquées la situation aux Etats-Unis (procès juridiques en rapport avec la communication orale), et en France (procès juridiques en rapport avec la communication écrite). Nous verrons également un exemple de conflit linguistique en relation avec le parler sa langue maternelle, différente que celle du pays du lieu du travail.

Dans ce deuxième chapitre, nous terminerons avec une description détaillée de l'outil de communication et de travail que présente notre terrain de recherche, à savoir un réseau social d'entreprise. Nous verrons ainsi plus clairement les fonctionnalités de cet outil et quel rôle les langues jouent dans ce contexte de travail.

Notre deuxième partie est centrée sur notre expérience de terrain, à savoir SolidarNet, un RS parmi d'autres chez GDF SUEZ. C'est au printemps 2012, que le travail d'analyse nous a été proposé par M. Spelkens, Responsable RSE pour la Belgique et des territoires, et sponsor de SN. Il expliquait que, depuis le démarrage de SN en 2011, où l'anglais était le plus

INTRODUCTION

utilisé dans les contributions (ou « *post*³¹»), la proportion entre le français et l'anglais s'était inversée. C'était désormais le français que les membres de SN utilisaient le plus. Malgré le fait que la majorité des membres inscrits sur SN était des Français, GDF SUEZ souhaitait trouver un équilibre entre les deux langues. Le but de notre travail était alors de faire un état des lieux afin de pouvoir proposer des pistes d'amélioration dans le domaine des langues.

L'historique de notre contact avec GDF SUEZ date du 9 avril 2009, date à laquelle a eu lieu le séminaire « Quel traitement des questions de langues dans l'entreprise internationale ?³² ». Ce séminaire, auquel l'auteur de cette thèse participait dans le public, était organisé à Paris par la Chambre franco-allemande de commerce et d'industrie (CFACI). M. Spelkens, alors Coordinateur RSE du groupe GDF SUEZ pour la Belgique, est intervenu sur le sujet « Plurilinguisme, cohésion sociale et performance ».

Après avoir pris contact avec M. Spelkens, l'auteur de cette thèse obtient l'accord d'Anne Deransart, formatrice et fondatrice de l'association Mondes Parallèles pour, ensemble, proposer à GDF SUEZ un projet de formation à l'intercompréhension. Cette formation était supposée constituer le terrain de recherche de notre thèse. Or, malgré un intérêt pour ce projet commun, plusieurs reports de date pour présenter le projet devant les cadres en charge de la RSE chez GDF SUEZ ont finalement abouti à une réponse négative de leur part. L'argument était que les cadres RSE n'étaient pas prêts à démarrer un tel projet.

C'est dans ce contexte qu'en 2012, M. Spelkens nous proposa de mener une recherche sur leur réseau social d'entreprise « SolidarNet » mis en place pour sa population de cadres en charge des questions de RSE³³, mais cette fois-ci sans projet de formation. Estimant que le RS présentait un périmètre intéressant d'un point de vue sociolinguistique, en plus d'être abordable car limité « géographiquement » au sein de GDF SUEZ, nous avons accepté la

³¹ « Post » est souvent utilisé dans le domaine des réseaux sociaux. Nous pouvons parfois l'utiliser en non italique, mais utilisons essentiellement les termes « message » ou « contribution ». Ce dernier terme est le plus utilisé par GDF SUEZ. « Post » est également proposé en alternative pour « article de forum » sur le site de France Terme mais avec l'exemple "*news posting*" (voir : <http://www.franceterme.culture.gouv.fr/FranceTerme/recherche.html> (Site consulté le 05/08/2014)).

³²http://51959387.fr.strato-hosting.eu/plurilinguisme/index.php?option=com_content&task=view&id=1972&Itemid=88888944 (site consulté le 05/08/2014).

³³ Même si GDF SUEZ aujourd'hui utilise l'acronyme « RES » pour « Responsabilité environnementale sociétale », nous continuons à utiliser l'acronyme **RSE** qui correspond à celui utilisé lors de nos travaux de recherche et qui signifie « Responsabilité Sociale des Entreprises ». Une définition est présentée dans la partie II. Nous attirons l'attention sur la ressemblance avec l'acronyme **RS** que nous utilisons pour « Réseau social d'entreprise » ou, au pluriel « Réseaux sociaux d'entreprise ».

INTRODUCTION

proposition. Nous disposions d'un espace virtuel au sein duquel GDF SUEZ proposait à des cadres, localisés dans différents pays du monde où GDF SUEZ est présent, de communiquer, d'échanger des informations et de partager des bonnes pratiques. Il était intéressant, selon nous, d'observer les langues utilisées par les membres de SN pour rédiger leurs contributions, malgré leur diversité linguistique. Nous souhaitions également tester un éventuel intérêt de ceux-ci pour l'intercompréhension. Si ce concept intéressait, allait-il les aider à contribuer plus, et en d'autres langues qu'en français ou en anglais pour la rédaction de leurs contributions ?

Afin de pouvoir procéder à une analyse des langues utilisées par les membres de SolidarNet, GDF SUEZ nous a attribué un accès « administrateur » qui nous a permis de consulter les « contributions » linguistiques des membres de SN. Nous avons pu également créer un groupe thématique « Langues ». L'objectif avec ce groupe était d'échanger avec des membres inscrits à ce groupe et, théoriquement au moins (nous allons voir plus loin pourquoi), intéressés par les questions de langues.

Avec l'objectif de connaître les points de vue des cadres par rapport aux langues et leurs pratiques linguistiques sur SN, nous avons fait passer un questionnaire qui nous a fourni les données de notre analyse. De plus, l'accès à ce réseau a rendu possible une consultation de tous les profils des membres de SN, nous permettant d'analyser la langue avec laquelle ceux-ci avaient été remplis, et surtout de relever la « langue maternelle » et les « langues parlées » déclarées. En parallèle, l'accès aux autres groupes thématiques du site nous a permis de savoir quelles langues étaient réellement utilisées dans les échanges entre membres.

Cette fenêtre ouverte sur les pratiques linguistiques en entreprise depuis un poste d'observation privilégié nous apportera les données concrètes nécessaires à l'analyse des situations.

Comme méthodologie, nous avons choisi de faire notre analyse sur le terrain de recherche selon l'approche empirico-inductive « qualitative » proposée par Philippe Blanchet³⁴. Ainsi, nous voulions observer les phénomènes linguistiques sur le RS et comprendre les comportements, attitudes et représentations des acteurs. Nous nous sommes

³⁴ Voir source page 20.

INTRODUCTION

inspirés également des « recherches-actions situationnelles³⁵ », dont celles décrites dans la partie II, par lesquelles nous avons cherché à entrer en contact avec les utilisateurs, les « influencer » pour comprendre leurs comportements, attitudes et représentations. Nous nous demandions également si ces recherches-actions allaient influencer les pratiques langagières et les rapports aux langues.

Toutes nos approches n'ont pas été explicitement évoquées lors de la réunion avec GDF SUEZ lorsque le sponsor de SN, Monsieur Spelkens, nous a proposé d'analyser le réseau social d'entreprise. Elles ont été mises en place naturellement par l'auteur de cette thèse. Aussi, les intéressés, à savoir les membres SN, n'ont pas participé à des réunions à proprement parler pour participer à toutes les étapes de ces recherches-actions. En revanche, la problématique avait été énoncée et nos travaux de recherche annoncés et présentés aux membres de SolidarNet (SN).

Les données obtenues pour notre analyse ont donc été obtenues par des relevés et recueils des contributions écrites sur le RS et des recherches-actions où nous étions en contact « direct » avec les utilisateurs.

Avertissement aux lecteurs :

Le travail qui va suivre est le résultat de six années de recherches et de découvertes pour tenter de structurer, dans le cadre d'une thèse, mes observations et réflexions sur les langues. A mon arrivée en France en 1980, j'étais loin de me douter que mon contact avec d'autres langues, notamment le français comme langue de travail, allait être l'élément déclencheur de ce qui allait devenir ma motivation pour entamer et mener cette thèse à bien. D'origine danoise, ayant le danois comme langue maternelle, j'étais encore fière des trois langues européennes que j'avais apprises.

Mon expérience professionnelle la plus longue, d'une durée de 17 ans, s'est effectuée dans un groupe international de transport en région parisienne, quitté cette année pour la retraite. Ma motivation n'a donc pas été de faire de cette thèse un enjeu de carrière universitaire. En revanche, la nécessité de mettre en œuvre des méthodes scientifiques et de développer une rigueur d'exploration me semblait une condition *sine qua non* pour mener à

³⁵ Bazin H. [2006], « *Comparaison entre recherche-action et recherche classique* », document électronique in Bibliographie R-A, disponible sur <http://biblio.recherche-action.fr/document.php?id=137#tocto2> (Site consulté le 16/10/2014)

INTRODUCTION

bien ce projet. Celui-ci a pu être réalisé grâce à l'échange intellectuel avec les différents professeurs qui ont accepté de m'accompagner. Cet échange a nourri mes réflexions afin de développer les analyses et les pistes de réflexion qui vont suivre.

Le fait que le français ne soit pas ma langue maternelle a été un immense défi et en même temps une motivation supplémentaire. En revanche, cette situation a constitué un frein non négligeable dans la mise en œuvre de mon travail, d'abord pour rendre avec exactitude et précision la substantifique moelle de mes lectures, mais aussi pour exprimer mes propres pensées dans un « code » qui culturellement n'est pas le mien. De plus, j'ai été confrontée à des langues, qui ont fait de ma langue native une « petite langue », voire même dans certains cas une « non-langue ». Dans le milieu social d'une entreprise, des situations similaires sont très fréquentes, d'où mes interrogations. Celles-ci portent aussi bien sur l'individu que sur le groupe et sur la gestion, ou manque de gestion, de ces contacts des langues.

Ceci m'a amenée à m'interroger sur l'enseignement des langues et les usages des langues apprises faits par des interlocuteurs, notamment sur les lieux du travail. Par ce chemin, mes interrogations se sont retrouvées orientées sur les langues elles-mêmes, surtout dans leurs dimensions identitaire et humaine. C'est bien la langue qui est en jeu, mais derrière cette langue se trouve une personne, qui elle même porte les codes d'une société et d'une culture.

Les rapports de pouvoir que peuvent présenter les langues ainsi que les politiques linguistiques m'intéressent au même titre que les rapports de force nord / sud, traités dans le mémoire de mon DESS « Gestion de l'Humanitaire » (2000, l'Université de Créteil, Paris XII) intitulé « Le "Développement", respecte-t-il la dignité humaine ? ».

Motivations pour le processus d'élaboration d'un sujet de thèse – travailler en France, en français, quand on est de langue maternelle étrangère

La biographie langagière qui suit illustre mon parcours, celui d'une personne, originaire du Danemark, qui, « douée pour les langues », a d'abord été en Suisse pour un séjour de travail post-Bac puis en France pour chercher du travail. Je m'y installe et fonde une famille. Le parcours change au fur et à mesure de mon entrée en contact avec les langues, soit en raison des personnes extérieures, soit volontairement. Les langues s'impliquent dans ma vie d'un point de vue géographique, socioéconomique et socio familial.

INTRODUCTION

Les langues étrangères sont-elles un moyen de s'extérioriser, de « devenir quelqu'un d'autre », de découvrir ou d'acquérir une sorte de liberté, mais qui aura comme résultat, sans le savoir à ce moment-là, de perdre ses attaches en perdant sa langue maternelle ? Telles sont les questions que je me pose. Pour des raisons d'objectivation scientifique de mon expérience, celle-ci sera restituée à la troisième personne.

Contexte familial dans le pays d'origine

Jette³⁶ est née au Danemark en 1951. Dans sa propre famille et dans celle des ses grands-parents, différentes cultures sont représentées et différentes langues parlées. Ses parents, qui formaient un couple « mixte » (danois / norvégien), sont eux-mêmes nés de couples mixtes : sa mère Solveig est née en Norvège en 1930 d'un père danois, Albert, et d'une mère norvégienne, Andrea. Son père, Poul, est né au Danemark en 1927, d'un père danois, Oscar, et d'une mère suisse, Marie-Thérèse.

Du côté de ses grands-parents maternels, Albert est « monté » travailler en Norvège en tant que tapissier-rembourreur. Il y rencontre Andrea, avec qui il a une première fille, née en 1919. Ils ont en tout quatre filles, toutes nées en Norvège, mais la famille s'installe plus tard définitivement au Danemark.

Du côté des grands-parents paternels, Oscar, quant à lui, est « descendu » faire le tour de l'Europe en tant qu'artisan peintre. Il passe par l'Italie et la Suisse allemande où il rencontre sa future femme Marie-Thérèse. Elle le rejoint au Danemark après la guerre et ils ont deux enfants, Else (née en 1920) et Poul.

Chez les grands parents maternels, la langue norvégienne est régulièrement utilisée par la grand-mère dans sa communication avec ses filles ou des compatriotes norvégiens au Danemark. Chez les grands-parents paternels, Jette entend parler le suisse-allemand. Notons que Poul et sa sœur Else ont grandi dans une famille où la langue de communication à la maison était le suisse-allemand. Poul devient plus tard enseignant d'allemand à l'école primaire. L'Allemagne a été le pays étranger choisi pour passer des vacances en famille.

Jette a donc grandi dans une famille avec le danois comme première langue, sa langue « maternelle », langue de communication de la famille et langue d'enseignement mais, chez

³⁶ Se prononce [yè'te], comme la fin de Henriette mais en deux syllables.

INTRODUCTION

ses grands-parents maternels et paternels, elle a été en contact avec le norvégien et le suisse-allemand.

Apprentissage de langues étrangères dans le pays d'origine

A l'école primaire, Jette apprend sa première langue vivante, l'anglais, à l'âge de 10 ans, en classe de 4^e³⁷. Elle n'apprécie pas beaucoup ces cours d'anglais. N'a-t-elle pas eu assez d'affinité avec cette langue ou quelles ont pu être les raisons ? Elle se souvient surtout d'avoir eu un enseignant trop coléreux.

A partir de la 7^e classe, de 1964 à 1965, Jette commence à apprendre une LV2 et choisit l'allemand qui est la LV2 recommandée par l'Education nationale danoise. La structure et la sonorité de cette langue lui plaisent. De plus, son travail sérieux et l'acquisition rapide de compétences déclenchent chez l'enseignant des compliments qui la valorisent, ce qui lui donne une motivation supplémentaire. Ses facilités pour l'apprentissage de langues sont indéniables. Pour la dernière classe avant le lycée, en 9^e classe³⁸, elle ajoute une option facultative, le français. Les sons de cette langue lui procurent un grand plaisir d'apprentissage. En classe de 9^e, correspondant à la 4^e du collège français, elle reçoit un enseignement de latin, mais a des difficultés avec cette matière.

Jette choisit de faire un Bac littéraire et les langues apprises sont maintenant l'allemand, l'anglais, le français et le latin. Les notes d'allemand resteront, jusqu'à l'obtention du Bac, toujours supérieures à celles de l'anglais, mais dépassées par les notes de français.

Séjour à l'étranger « post-Bac » et choix d'études

Quelques mois après avoir obtenu son Bac littéraire, à l'âge de 18 ans, Jette se voit proposer un séjour de travail en Suisse par un cousin suisse de son père, en vacances au Danemark. Il peut lui organiser un CDD en tant qu'aide soignante non diplômée dans un hôpital à Neuchâtel, dans la partie suisse romane. N'ayant pas d'autres projets en termes

³⁷ Dans les années 1960, l'enseignement d'une première langue vivante est obligatoire à l'école primaire au Danemark à partir de la classe de la 6^e (en France, cela correspond à la classe de 5^e au collège en France). Le choix de LV1, entre l'anglais et l'allemand, revenait au Directeur de l'école. L'anglais, et non pas l'allemand, avait été recommandé, mais non imposé. Un des arguments était d'homogénéiser l'enseignement de cette langue afin de faciliter l'intégration d'un élève au cas où il changerait de région et d'école. Dans le cas de Jette, l'anglais était donc la LV1 choisie par l'école primaire. L'école étant nouvellement construite et moderne pour l'époque, celle-ci choisit d'enseigner l'anglais aux élèves de 4^e³⁷ déjà et non pas d'attendre la 6^e.

³⁸ Correspond à la 3^e du collège en France.

INTRODUCTION

d'études ou de travail, Jette accepte et part en Suisse pour « perfectionner son français ». Une fois sur place, elle s'inscrit à des cours de français le soir. A l'hôpital où elle travaille, Jette a l'occasion de pratiquer non seulement le français, avec le personnel et les malades, mais aussi l'allemand. L'anglais est pratiqué essentiellement hors contexte professionnel, avec des collègues ou amis étrangers.

Après un séjours de neuf mois, Jette retourne au Danemark où elle trouve un travail dans le milieu médical tout en s'installant dans son propre logement. Plus tard, elle s'inscrit à l'université pour étudier le français, pensant que ce choix d'études est une suite logique à son séjour de travail en Suisse. Elle abandonne avant la fin de la première année.

Les langues dans sa vie ont longtemps constitué une « étiquette » collée sur son front par son entourage, scolaire ou familial à laquelle elle s'accrochait et qu'elle utilisait comme prétexte pour aller à l'étranger, faire des études ou obtenir un diplôme pour un métier où elle allait « faire quelque chose avec les langues ». C'est ainsi que, plus tard, elle s'inscrit dans une école de commerce pour préparer un BTS de secrétariat trilingue (danois, allemand et français).

Jette a plusieurs fois entamé des études dans une filière uniquement axée sur les langues (linguistique, LEA, français), mais a du abandonner pour différentes raisons, souvent extérieures à sa volonté.

Accord européen sur la recherche d'emploi dans un pays membre

En 1980, elle décide de suivre un ami qui veut chercher du travail en France. Encore une fois, elle y voit l'occasion de pratiquer et de « perfectionner son français ». Elle peut bénéficier des accords européens permettant de chercher du travail pendant trois mois dans un autre pays européens tout en touchant des indemnités de chômage. C'est dans ces conditions qu'elle arrive en France en avril 1980.

Grâce au réseau danois à Paris et à son niveau de français et de danois, elle obtient un CDD à l'agence de voyages des Chemins de fer danois sur les Champs Elysées. Auparavant, une première mission d'intérim d'une semaine n'avait pas été prolongée. Dans ce nouveau contexte d'immigration, son manque d'expérience et ses niveaux de français et d'allemand ne suffisent pas pour intégrer un grand groupe allemand.

INTRODUCTION

Fondation d'une famille et langues parlées avec les enfants

En 1983, elle rencontre celui qui devient son mari et le père de ses deux enfants, Nora née en 1985 et Tommy, né en 1994. La langue française, deuxième langue maternelle du mari, devient naturellement la langue de la famille. Jette parle en danois à Nora dans sa petite enfance, mais dès l'entrée en maternelle, cette situation change.

En raison des réticences de sa fille, qui veut parler la même langue que ses camarades d'école, le français prend petit à petit le dessus : « Nous sommes en France, il faut parler en français », ripostait la petite fille quand sa mère essayait de poursuivre en danois. Jette, n'ayant pas su persister dans le danois face à la préférence pour le français de sa fille, apprend plus tard et, pour le coup, trop tard, l'existence de la méthode « une personne = une langue » et les conséquences de son basculement en français.

A l'arrivée du petit frère, le français est si bien établi dans la famille que le danois n'est vraiment utilisé que pendant sa première année, d'autant plus que Jette doit reprendre son travail. Ainsi, sa langue maternelle est de plus en plus écartée. La langue entre les parents et leurs enfants devient exclusivement le français.

Néanmoins, la diversité linguistique avec laquelle Jette a grandi et évolué demeure une richesse. A son tour, elle se trouve confrontée à l'abandon de sa langue maternelle, en famille et, nous allons le voir, dans l'entreprise.

Langue maternelle et conflits linguistiques sur le lieu du travail

En 1996, Jette est embauchée dans une filiale française d'un groupe danois de transport et de logistique. Il est évident que ses origines danoises et connaissances linguistiques y sont pour quelque chose. Contradictoirement, lors de l'entretien d'embauche, la responsable la met en garde en lui précisant que la Direction ne souhaite pas qu'elle parle en danois sur le lieu du travail. Pour des raisons purement financières, elle accepte ces conditions mais, après avoir travaillé quelque temps dans l'entreprise, l'interdiction devient impossible à respecter. C'est le cas lors d'entretiens téléphoniques avec un agent d'exploitation danois, en poste dans une filiale norvégienne, ou lorsqu'un chauffeur routier danois entre dans le service en lui adressant la parole en danois.

Après l'avoir surprise plusieurs fois à parler le danois avec des compatriotes, la responsable du service la convoque dans son bureau pour un rappel à l'ordre : « Il faut cesser

INTRODUCTION

de parler en danois, car nous (la responsable de service et la direction) ne **comprenons** pas ce que vous dites ». Le chauffeur routier danois ne parle pas le français, mais probablement un peu d'anglais. Jette a donc le choix de parler le danois ou l'anglais avec lui, mais lui parler en anglais ne lui vient pas à l'esprit. Même si la compréhension de l'anglais pose, à l'époque, un problème à sa responsable – elle prendra plus tard des cours d'anglais – Jette ose supposer que l'anglais serait mieux accepté comme langue de communication que le danois.

De plus, elle s'étonne plus tard que l'employeur la sollicite pour faire des traductions en danois alors qu'on lui interdit de le parler. N'ayant pas le réflexe ou les arguments pour contester, d'autant plus qu'elle pense que cela constitue un travail à effectuer à la demande de son employeur, elle accepte.

Depuis cette expérience, alors qu'elle était fière des trois langues étrangères³⁹ qu'elle avait apprises au Danemark, le « **nous ne comprenons pas** » est devenu la phrase clé de cette recherche pour savoir de quelles compétences linguistiques nous avons besoin pour nous « comprendre » quand employés et employeur se trouvent dans une situation de communication exolingue sur un lieu du travail et quels usages pouvons-nous faire des langues acquises / apprises.

Facilitation d'un parcours professionnel grâce aux langues

En 1998, n'ayant pas encore deux ans d'ancienneté, Jette est censée être licenciée dans le cadre d'un plan social. Elle demande à être reçue au siège du groupe pour voir si un poste est à pourvoir pour lequel elle aurait le profil. Les langues la sauvent du licenciement car un poste au service des appels d'offre est à pourvoir, pour lequel des compétences en anglais sont exigées. Elle travaille durant deux ans avec une collègue allemande et se sert de toutes ses compétences linguistiques, sauf le danois.

Après une année de CIF⁴⁰, elle est mutée dans une filiale du groupe à Paris, qui possède un bureau dans un pays de l'Est. Elle continue à faire ses observations des politiques linguistiques qui seront abordées dans cette thèse, mais n'utilise pas beaucoup ses compétences linguistiques, sauf le français qui, pour elle, représente une « compétence » en langue étrangère à part entière.

³⁹ L'allemand, l'anglais et le français.

⁴⁰ Congé individuel de formation, financé par le Fongecif, au cours duquel elle obtient un DESS en « Gestion de l'humanaire ». Jette avait souhaité réorienter sa carrière professionnelle vers une organisation internationale.

INTRODUCTION

En 2007, elle revient au siège où, après plusieurs changements de service, elle finit par s'occuper de la bourse de l'emploi du groupe. Lorsque celle-ci est déployée dans des pays européens où le groupe est présent et, par conséquent, le poste transféré au service des Ressources Humaines groupe, Jette change également de service. L'anglais devient une nécessité pour la communication avec les pays européens tels que l'Allemagne, les Pays Bas, l'Italie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

Malgré une présence du groupe dans les pays nordiques, le danois n'est pas utilisée sur le plan professionnel. Le poste qu'elle occupe ne se prête pas à l'usage de cette langue. Dans le cadre de sa fonction pourtant, le danois aurait pu faire partie de son répertoire linguistique professionnel. En effet, quand l'outil de recrutement est déployé dans différents pays européens où le groupe est présent, chaque pays peut sélectionner « sa » langue, utilisée pour l'environnement technique de l'outil. Elle regrette que les contacts danois pour ce dossier ne jugent pas nécessaire de demander le danois comme langue de travail sous prétexte qu'il y a déjà l'anglais. Les langues sélectionnées pour l'outil sont donc l'allemand, l'anglais, l'espagnol, le français, l'italien et le néerlandais. On pourrait penser que si les Pays-Bas peuvent choisir le néerlandais, les Danois, eux aussi, devraient pouvoir sélectionner leur langue nationale, mais tel n'est pas le cas. Pour ce qui concerne l'allemand, il s'efface derrière l'anglais, la seule langue qui semble véritablement intéresser son employeur.

Intérêt de l'Intercompréhension ?

En 2001, après plusieurs années d'observations et de réflexions sur la communication entre personnes ayant des langues maternelles différentes, Jette propose sur le forum de discussion de « L'année européenne des langues » que, dans une situation de communication exolingue, chaque interlocuteur puisse parler sa langue maternelle s'il a appris à comprendre celle de l'autre. Elle croit avoir inventé un nouveau concept. Plus tard, elle apprend qu'en réalité, ce concept existe déjà depuis une dizaine d'années sous le nom d'« Intercompréhension ». C'est pour elle une déception de découvrir qu'elle n'a rien inventé, mais c'est aussi un soulagement d'apprendre que d'autres pensent comme elle. Par conséquent, elle est heureuse de faire la connaissance des membres du réseau d'universitaires et d'enseignants qui travaillent sur l'élaboration de didactiques basées sur ce concept.

Pourquoi et pourquoi maintenant ? Est-ce que la mondialisation joue un rôle ? Est-ce que nous ressentons le besoin de « relocaliser » les langues, c'est-à-dire de concentrer nos

INTRODUCTION

compétences linguistiques sur notre langue première tout en étant conscient de la nécessité des langues étrangères pour communiquer avec l'autre ? Certains groupes de personnes, pour des raisons économiques et environnementales, proposent aussi de « relocaliser » l'agriculture. Dans un monde où les distances entre pays et peuples semblent diminuer grâce aux transports, aux médias et aux TIC, craignons-nous pour notre identité culturelle et notre langue dite maternelle ? L'intercompréhension constitue-t-elle une forme de défense d'une langue minoritaire contre une autre langue, estimée plus importante, et si oui, cette défense peut-elle être indirectement l'élément déclencheur vers une forme nouvelle du « plurilinguisme » intégrant davantage le versant « réception » dans les situations de communication où les deux interlocuteurs n'ont pas la même langue maternelle ?

A partir de 2007, Jette prépare et remet des propositions de projet à son supérieur hiérarchique et au DRH du groupe où elle travaille, afin de suggérer que soit faite au sein du groupe une expérimentation avec la formation à l'intercompréhension. Dans ses projets figurent des points tels que : « relevé de l'existant (langues maternelles et langues étrangères) et ses résultats », « avantages / obstacles d'une intégration de l'intercompréhension », « remise d'un questionnaire aux collaborateurs » et « expérimentation sur un site pilote ». Un accord de principe est donné, à condition que Jette trouve elle-même des personnes intéressées par un tel projet. Celui-ci n'est ni débattu ni adopté par le réseau RH et par conséquent pas soutenu.

La démarche obtient une réponse, de la part d'une chargée de recrutement. Cette collaborateur a constaté des barrières de langues dans les relations entre les équipes de son périmètre et leurs collègues néerlandophones. Il accepte donc d'assister à une présentation d'une formation à l'intercompréhension⁴¹, à laquelle participe Jette à titre privé, dans son rôle de doctorante. Il a été question que Jette fasse une évaluation avant et après la formation, et dans le cadre de cette thèse. Le collaborateur de l'entreprise trouve le projet intéressant et a bien voulu continuer. Cependant, étant donné que son supérieur hiérarchique juge le projet non prioritaire par rapport aux budgets disponibles, le projet ne voit pas le jour. Nous montrerons dans le chapitre « conclusion et perspectives » de la partie II le projet retravaillé.

⁴¹ Faite le 15 janvier 2009 par Anne Deransart, chargée de Projet de l'association Mondes Parallèles à Marseille, dont le site web est le <http://mondes-paralleles.org/> (Site consulté le 28/10/2014).

INTRODUCTION

Que peut nous enseigner ce parcours ? Jette dirait elle-même qu'à **cause** des langues, et non pas grâce à elles, elle a fini par s'installer en France. Pour un grand nombre de personnes, les voyages, les expériences de travail ou d'études à l'étranger après avoir terminé la première étape scolaire, ont lieu alors que la / le jeune est en âge de se marier et de fonder une famille. Jette ne prend conscience de l'importance des langues dans sa vie que très tard et pour cette raison n'a pas su persister dans le danois comme langue de communication avec ses enfants. Si elle avait sauvegardé cette langue, elle aurait pu la parler avec eux. Aujourd'hui, le danois n'est parlé que dans le cadre d'échanges avec des membres de sa famille au Danemark ou des amis. Il arrive souvent qu'elle cherche ses mots ou qu'elle fait rire ses amis quand le vocabulaire choisi est trop ancien. Ni dans la communication avec ses enfants, sauf avec sa fille occasionnellement, ni au travail, le danois n'est utilisé. Les langues semblent avoir représenté un élément moteur car elles l'ont attirée vers l'étranger où elle pouvait les pratiquer et perfectionner.

On aura constaté que pour ce qui concerne les langues en famille, chacune des trois générations est en contact avec différentes langues et, qu'à chaque génération, une langue finit par être privilégiée par rapport aux autres : le suisse-allemand et le danois au niveau des grands-parents, le danois au niveau des parents, le français au niveau de la propre famille de Jette. Le français serait-il une langue trouvée pour une identité qui, peut-être, n'a pu émerger dans la langue maternelle, le danois ? Si oui, comment concilier le français et le danois, langue maternelle qui pour Jette a été écartée au fur et à mesure de son parcours ?

Cette thèse est donc souhaitée contribuer au débat sur les langues dans le monde de l'entreprise et sur la manière dont les langues impactent l'individu et son parcours professionnel et personnel. La question qu'évoque son parcours peut se résumer ainsi : si, par l'enseignement des langues, nous voulons obtenir des plurilinguismes efficaces en Europe, comment éviter que nous obtenions, en fin de parcours, des citoyens « éclatés » sur le plan linguistique ?

PARTIE I - ETAT DES CONNAISSANCES

Dans cette partie, nous allons d'abord présenter les définitions de deux concepts qui forment l'arrière fond de cette thèse, à savoir la diversité linguistique (dans le sens pragmatique) et le plurilinguisme. Les anecdotes rapportées dans notre introduction ont mis en lumière la complexité de la situation des langues en entreprise, espace plurilingue.

Chapitre 1 - Diversité linguistique et plurilinguisme

Considérant l'ampleur de l'enseignement des langues, ainsi que ses coûts humains, matériels et financiers, on peut s'étonner que la variété des langues pratiquées dans les entreprises internationales ne soit pas plus riche qu'elle ne l'est réellement. Hormis le fait que l'anglais, dans beaucoup de cas, devient la *lingua franca*⁴² pour résoudre les difficultés de communication dans des situations de communication exolingues, les autres langues sont-elles assez connues par toutes les personnes de ces entreprises pour permettre une diversité satisfaisante, telle que la souhaite l'Union européenne ?

Comme nous l'avons vu en début de l'introduction, les choix et usages des langues peuvent conduire à des conflits qui peuvent aller jusqu'à des poursuites judiciaires. Quelle gestion de la diversité linguistique permettrait de les éviter ? Tant qu'il existera des tabous autour des « faibles » niveaux de compétences linguistiques, que la gestion de la diversité ne sera pas suffisamment explicite pour les réunions de travail ou conférences, que certaines langues auront plus de prestige que d'autres, ces conflits demeureront difficilement évitables.

Nous avons alors émis le souhait de relever l'importance de pouvoir pratiquer un maximum de langues, et celui de développer en filigrane la diversité linguistique. Encore faut-il savoir si l'usage de ces langues présente un besoin aux yeux des locuteurs⁴³ sans en

⁴² Larousse définit *lingua franca* comme « langue auxiliaire de relation utilisée par des groupes ayant des langues maternelles différentes. (C'est par exemple le français et l'anglais dans leurs usages diplomatiques, le swahili dans l'est de l'Afrique, l'anglais en Inde, etc.) ». Une *lingua franca* peut également être un pidgin. Selon la même source, une *lingua franca* est aussi un « sabir », c'est à dire un « système linguistique réduit à quelques règles de combinaison et au vocabulaire d'un champ lexical déterminé (par exemple commerce, relations maîtres-esclaves) utilisé dans les ports de la Méditerranée entre l'époque des croisades et la fin du XIX^e Siècle ».

⁴³ « Mondialisation, langues et politiques linguistiques ». (Louis-Jean Calvet).

(Voir: <http://www.youscribe.com/catalogue/ressources-pedagogiques/savoirs/sciences-humaines-et-sociales/mondialisation-langues-et-politiques-linguistiques-1372140>)

faire une idéologie romantique (Canut, Duchêne : 2011). Si de nombreuses organisations et institutions ont « raison » de se préoccuper de la diversité linguistique, l'heure est à « s'interroger sur les processus sociaux et politiques » (*Ibid*).

Dans cette perspective, nous posons dès l'abord une des hypothèses que nous avons voulu vérifier : l'intégration du concept d'intercompréhension sur le lieu du travail des entreprises internationales pouvait-elle intéresser les utilisateurs et permettre d'ajouter d'autres langues à la communication écrite, en particulier des « petites langues » dont une partie figure parmi les « langues officielles et de travail » de l'Union européenne ? L'intercompréhension peut-elle jouer un rôle de facilitateur pour les langues souvent exclues de la communication dans les grandes entreprises internationales, sans perdre de vue le besoin managérial d'efficacité ?

Donnons quelques définitions de la « diversité linguistique » et du « plurilinguisme », avant d'étudier la manière dont les institutions encadrent cette diversité linguistique.

1.1 La diversité linguistique

En s'inspirant des travaux de W. von Humboldt⁴⁴, H. Meschonnic⁴⁵ et de M. Yagello⁴⁶, P. Escudé et P. Janin (2010 : 25) rappellent que contrairement aux idées reçues selon lesquelles « de par leur diversité, les langues semblent nous séparer, nous fragmenter en des unités sociales ou géographiquement insécables », en réalité « la capacité à parler et à parler les langues, nous rassemble ». Cela semble également être le point de vue de C. Junyent qui, dans son article « *Ecolinguistics, or a mirror on the real world*⁴⁷ », les exprime en ces termes :

« [...] *the same conception of languages as an obstacle means that diversity is seen more as a problem than as a connection. [...] the restoration of the connections between communities that implies the*

⁴⁴ « C'est en séparant les peuples que [la langue] rassemble » (Wilhelm von Humboldt « *Sur les langues des îles du Sud*, 1 128).

⁴⁵ « Nous sommes inséparables de notre langue. Tout ce qui arrive, poétiquement, politiquement, nous arrive dans et par la langue », (Henri Meschonnic, 1997 :10).

⁴⁶ « Ce que nous donne la nature, ce n'est pas la langue, c'est l'aptitude au langage. Ce que nous donne une culture, c'est d'acquérir la langue qui caractérise celle-ci » (Marina Yagello (1988 : 21).

⁴⁷ En français : « Linguistique écologique, ou un miroir sur le monde réel ».

recongiction of their languages is a viable alternative to the communication that always requires a dominant language [...]»⁴⁸.

(Source : Catalan International View, N° 7, 2010).

1.1.1.a) Diversité linguistique – définition classique

La définition la plus fréquente de la diversité linguistique, selon T. Skuttnab-Kangas⁴⁹, est basée sur le nombre de langues autochtones d'une zone géographique, c'est à dire de langues natives, sans compter les langues des immigrants ou des réfugiés. La définition peut inclure ou exclure les langues endémiques, à savoir celles qui ne sont parlées qu'à l'intérieur d'un pays précis. En s'appuyant sur le « nombre absolu de langues », le Nigeria par exemple, qui compte 400 langues, présente une plus grande diversité linguistique qu'en Europe où sont recensées environ 300 langues.

Une autre façon de définir la diversité linguistique est de calculer le pourcentage de la population qui parle la langue la plus importante⁵⁰. Plus le pourcentage du groupe linguistique le plus important est faible, plus le degré de diversité linguistique est important.

La biodiversité a inspiré P. Van Parijs pour mettre en évidence différentes dimensions de la diversité linguistique (Van Parijs in ARZOZ, 2008, p. 17), mais qui rejoignent celle exprimée par T. Skuttnab-Kangas, à savoir celle de « richesse » en termes du nombre de langues différentes dans une même zone géographique. Une population constituée d'un nombre de groupes linguistiques supérieur au nombre de groupes linguistiques d'une autre population est dite plus « riche » que cette dernière. Cette dimension est ensuite mise en rapport avec celle d'« égalité ». Ainsi, la zone géographique moins « riche » en termes de nombre de groupes linguistiques, peut finalement présenter une plus grande diversité linguistique. C'est le cas quand la répartition des langues des groupes linguistiques de cette population est plus égale que dans une autre population. La diversité linguistique de cette dernière est alors estimée inférieure si par exemple une des cinq langues parlées par la

⁴⁸ En français : « [...] la même conception des langues comme étant des obstacles revient à dire que la diversité est vue plutôt comme un problème que comme un lien [...] la restauration des liens entre les communautés qui implique la reconnaissance de leurs langues est une alternative viable à la communication demandant toujours une langue dominante ». (Traduction par l'auteur de cette thèse).

⁴⁹ Etude de référence « Pourquoi préserver et favoriser la diversité linguistique en Europe ? Quelques arguments », Guide pour l'élaboration des politiques linguistiques éducatives en Europe – De la diversité linguistique à l'éducation plurilingue. Tove Skutnabb-Kangas, Université de Roskilde (DK), 2002. <http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Skuttnab-KangasFR.pdf> (Site consulté le 06/08/2014).

⁵⁰ Citation page 9 de Robinson (1993 : 54) par Skutnabb-Kangas (2002).

population est la langue première de 99% de cette population. Un troisième facteur est celui de la « distance ».

Pour définir la notion de « diversité », P. Van Parijs utilise le terme « richesse » plutôt que celui de « variété » ou de « pluralité » et ceux de « richesse et égalité » plutôt que celui de « fragmentation ». La question de la diversité linguistique est très complexe, voire « mathématique », quand, pour combiner les deux dimensions précitées, P. Van Parijs explique différents indices de « fragmentation » (« *Simpson index*⁵¹ », « *Herfindal index*⁵² ») et de distance « génomique » (*genomic distance*) et taxonomique (*taxonomic distance*). La distance moyenne entre individus, elle, est mesurée grâce à l'« indice général de fractionalisation » de Bossert, D'ambrosio & La Ferrara (2006). Deux autres solutions pour mesurer la « distance » évoquées par P. Van Parijs sont « le nombre de branches que deux langues partagent à l'intérieur d'une famille de langue « hypothétique⁵³ », et « le temps estimé depuis que deux communautés se sont séparées⁵⁴ ».

Notre sujet de thèse n'a pas vocation à détailler davantage les différentes façons d'évaluer la diversité linguistique. En revanche, par rapport à notre sujet et au concept d'intercompréhension mettant l'accent sur les langues maternelles, nous avons trouvé auprès de l'organisation Terralingua une définition simple, mais tout aussi intéressante. Celle-ci se base sur deux indicateurs parmi ceux mentionnés précédemment, à savoir la richesse et l'égalité, mais cette dernière n'est pas la même que classiquement utilisée. Les membres de cette organisation expliquent ce choix par le fait que, selon eux, l'abandon des langues maternelles n'est pas pris en compte dans l'ensemble classique d'indicateurs. Ces langues ont connu plus de déclin que d'autres langues. Par conséquent, le fait d'inclure ces indicateurs dans l'évaluation de la diversité linguistique rendrait celle-ci plus juste, même si le résultat tend à montrer une diversité linguistique encore plus inquiétante. Aussi leur définition⁵⁵ de la diversité linguistique se résume-t-elle comme ceci :

⁵¹ « *Share of type in a population* » (en français : « Proportion par langue dans une population »).

⁵² « *Share of a firm in total sales on a specific market* » (en français : « Proportion d'une entreprise de la vente totale d'un marché précis »)

⁵³ Arzoz (2008).

⁵⁴ Arzoz (2008).

⁵⁵ Même si Terralingua reconnaît l'importance des indices « phylogénique » (liens entre « espèces » apparentées dont on peut tracer les étapes de son évolution) et « structurels », ceux-ci ne font pas actuellement partie de leur définition de la diversité linguistique.

« [...] *number of languages and the evenness of distribution of mother-tongue speakers among languages in a given area*⁵⁶ ». (Source « Terralingua »).

Sur le site web de Terralingua figurent quelques pourcentages relatifs au déclin de la diversité linguistique dans le monde. Sur la période de 1970 à 2005, la diversité linguistique globale a diminué de 20%, et les 16 langues parlées le plus dans le monde représente 55% de la population mondiale contre 45% auparavant. Terralingua explique ce phénomène en ces termes :

« *A great deal of linguistic diversity is lost well before a declining language finally goes extinct, as speakers shift to other (usually larger) languages, intergenerational transmission declines, and usage becomes restricted to fewer speakers, domains, and functions*⁵⁷ ». (C'est nous qui soulignons). Source *Terralingua*⁵⁸.

D'un point de vue économique, T. Skuttnab-Kangas est de l'avis que « [...] la diversité linguistique est nécessaire pour une communication rentable⁵⁹ ». Elle préconise d'appliquer les principes des coûts « internalisés⁶⁰ » et « externalisés » au domaine de la communication. Ainsi, en comparant la communication « physique » (échange d'objets, de marchandises, voyages, qui représentent des dépenses élevées) avec la communication « mentale » (échanger des idées), elle propose de favoriser cette dernière qui serait plus écologique (tout en localisant davantage l'échange d'objets). En utilisant les langues locales, avec lesquelles les sujets se sentent plus à l'aise – et grâce auxquelles l'innovation et la

⁵⁶ En français : « le nombre de langues et l'égalité dans la proportion des locuteurs natifs parmi les langues d'une zone géographique donnée ».

⁵⁷ En français : « Une grande partie de la diversité linguistique est perdue bien avant l'extinction d'une langue en déclin étant donné que des locuteurs basculent vers des langues souvent plus grandes, que la transmission entre générations diminue et que des usages sont réservés à de moins en moins de locuteurs, de domaines et de fonctions ». (Traduction de l'auteur de cette thèse).

⁵⁸ <http://www.terralingua.org/linguisticdiversity/overview/> (Site consulté le 28/09/2014).

⁵⁹ « *Pourquoi préserver et favoriser la diversité linguistique en Europe ?* », *Guide pour l'élaboration des politiques linguistiques éducatives en Europe – De la diversité linguistique à l'éducation plurilingue*. Étude de référence. Tove Skuttnab-Kangas (2002 : pp 15-18)

⁶⁰ Coûts comptabilisés dans le prix d'un produit. Les coûts externalisés sont les coûts des éventuels effets secondaires ou à long terme.

création s'expriment le mieux⁶¹ – tout en développant le multilinguisme et le plurilinguisme qui, eux, « nourrissent la créativité » – la communication « mentale » peut contribuer à rendre efficace la communication rationnelle. Si cet argument peut effectivement servir les entreprises, peut-il aussi les séduire ?

Se basant sur des données de Price (2000), le même auteur explique que la diversité linguistique en Europe – avec 275 langues, l'ex-URSS incluse, soit 3% des langues humaines – est très faible par rapport aux autres continents : « 15% en Amérique du Nord, Amérique centrale et Amérique du Sud, 30% en Afrique, un peu plus de 30% en Asie et un peu moins de 20% dans le Pacifique ». Les indicateurs pour évaluer la diversité linguistique peuvent ne pas être utilisés pour tous les cas de figure. Pour l'Europe, par exemple, qui présente « une majorité linguistique nette et une ou plusieurs minorités », c'est la méthode du « nombre absolu de langues » qui prévaut. Selon elle, l'Europe pourrait devenir plus riche et créative si elle soutenait **toutes** (souligné par T. S-K) les langues : autochtones, minoritaires dont celles des immigrés et des réfugiés.

D'après C. Junyent⁶², le processus d'homogénéisation linguistique a pris racine en Europe et il se trouverait actuellement dans sa phase finale. Si l'Europe n'agit pas en abandonnant l'idéologie de la diversité linguistique constituée des « langues officielles » (et donc n'incluant pas les langues non officielles), celle-ci sera dévorée par sa propre voracité (« *devoured by its own voracity* »). Or, l'Europe, selon elle, a l'occasion maintenant de changer le cours de ce processus grâce à l'immigration. Si nous savons en tirer profit, celle-ci pourrait rendre possible un modèle alternatif vers une reconnaissance de notre propre diversité linguistique, ce qui avec ses propres mots est énoncé comme ceci : « *Europe's demographic renovation therefore opens up an alternative path to the recognition of its own diversity* ».

Les immigrants présentent pour leur pays d'accueil une richesse linguistique potentielle (LÜDI 2003, 174) qui n'est – ou n'était – pas reconnue ni exploitée. Sans rentrer dans les détails, nous nous demandons si dans ce domaine, la situation n'a pas évolué, ce que nous allons relever plus loin dans ces pages au travers de différentes initiatives pour intégrer les langues des immigrants dans des crèches ou autres structures pour jeunes enfants. La volonté est grandissante de prendre les langues des enfants issus de l'immigration en compte

⁶¹ T. Skuttnab-Kangas cite ici Pattanayak (1988) et Prah (1995).

⁶² <http://www.international-view.cat/PDF/civ%207/CIV%207%20Carme%20Junyent.pdf> (2010) (Site consulté le 04/10/2014).

dans l'enseignement, disciplinaire et linguistique (F. GOULLIER, 2013). Ce qui semble certain, comme le précise Lüdi, c'est que sur le marché du travail, bien que le plurilinguisme individuel soit reconnu en tant qu'avantage pour l'employeur, les langues des immigrants ne sont pas considérées de la même façon. D'après nous, cela serait valable aussi bien pour les immigrants non européens que pour les européens.

1.1.1.b) Diversité linguistique - et biodiversité

L'argument selon lequel la diversité linguistique serait liée à la diversité biologique est partagé par Skutnabb-Kangas (2002). En s'appuyant sur l'environnementaliste David Harmon (1995), elle montre qu'il existerait une « corrélation » étroite entre la diversité linguistique et culturelle et la diversité biologique : « si l'une est élevée, l'autre l'est également et vice versa ». Or, si la diversité linguistique fait intégralement partie de la diversité biologique (ARZOZ, 2008, p. 3), les deux diversités ne fonctionnent pas de manière identique. Il n'est pas possible de leur appliquer les mêmes lois de protection étant donné que les langues sont des biens socioculturels.

Citant Baker (2001 : 281), T. Skutnabb-Kangas apporte un argument fort en faveur d'une sauvegarde de la diversité – qu'elle soit linguistique, culturelle ou biologique – à savoir qu'elle favorise l'évolution : « la diversité porte en elle un potentiel d'adaptation alors que l'uniformité est vecteur de rigidité et d'inadaptabilité ».

E. Annamalai (ARZOZ 2008, 4) estime que la tendance vers une homogénéisation linguistique (à laquelle nous assistons ces dernières années) serait due à un système social « *technologically driven, socially stratified and centrally administrated*⁶³ ». La diversité linguistique, ajoute-t-il, n'est pas recherchée pour sa valeur intrinsèque. Au contraire, l'efficacité compte le plus dans le monde moderne occidental au nom du progrès. Les sociétés modernes accorderaient à la nature une position de subordination, ce qui pourrait influencer sur leur rapport avec les langues et les situerait à l'opposé des sociétés traditionnelles. L'« efficacité » serait-elle incompatible avec la « diversité linguistique » ?

Ne sommes-nous pas face à un immense dilemme ? Nous savons les entreprises en quête de rendement, mais si la productivité ne peut être obtenue qu'en laissant un choix

⁶³ En français : « axé sur la technologie, socialement stratifié, et administrativement centralisé ».

appauvri de langues praticables sur les lieux du travail, serons-nous réellement gagnants d'un point de vue économique et social ? D'ici 100 ans, il est dit que la moitié des 6000 langues dans le monde auront disparu (ARZOZ 2008, 3).

La question se pose de savoir si nous pouvons concilier efficacité et diversité linguistique. Cette hypothèse pourrait pousser les Etats à prendre toute une panoplie de mesures pour que dans les domaines des représentations du / des plurilinguisme(s), de la didactique, d'attitudes et d'usages, celles-ci soient articulées autour d'un même objectif (efficacité / diversité) localement et globalement, institutionnellement et économiquement. Pour les entreprises, une contribution à un tel projet peut-elle être seulement facultative ? Comment pourront-elles jouer le jeu de la diversité ? Pourrait-on penser qu'au sein de leur propre organisation elles pourraient s'occuper de ces questions ? Si oui, sont-elles seules à décider des conditions dans lesquelles se pratiquent les langues ? D'après la définition des droits de l'homme dont il sera question plus loin, la réponse pourrait être négative. Mais ces droits ne sont pas les seuls à régner.

1.1.1.c) Diversité linguistique – Internet et TIC

Sans approfondir ici cet aspect de la diversité linguistique, notons tout de même que depuis le développement de l'Internet, des acteurs commencent aujourd'hui à s'inquiéter de la diversité linguistique sur la toile. Dans ce cadre, l'Unesco a publié en 2009 l'étude « *Douze années de mesure de la diversité linguistique sur l'Internet : bilan et perspectives*⁶⁴ ». Elle montre la présence des différentes langues sur le web en utilisant un « index de citation sur la toile⁶⁵ ». L'étude compare par exemple la présence des langues autres que l'anglais et la langue anglaise. Sur la page 43 des résultats on peut constater que toutes les langues⁶⁶

⁶⁴ <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001870/187016f.pdf> (Site consulté le 28/09/2014). Pour cette initiative, prise suite au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) en 2005, l'Unesco a sollicité « l'association réseau et développement - Funredes⁶⁴ » et l'Union latine⁶⁴. Le bilan est la suite et le complément d'une autre étude intitulée *Mesurer la diversité linguistique sur l'Internet*.

⁶⁵ Voir page 54 de l'étude où on peut lire : « Pour fournir une indication de la diversité culturelle, plusieurs thèmes ont été sélectionnés et pour chacun d'entre eux une longue, quoique non exhaustive, liste de personnalités pertinentes a été définie (par exemple, Albert Einstein pour la science ou Pablo Picasso pour les arts graphiques). L'"index de citation sur la Toile" a ensuite été calculé pour chaque personnalité et les résultats ont été compilés. Un indicateur simple a alors été conçu et utilisé pour suivre l'évolution de la diversité culturelle en ligne au cours de cinq campagnes de mesures menées en 1996, 1998, 2001, 2005 et 2008. Considéré dans son ensemble, cela fournit une mise en perspective de la diversité culturelle sur les 12 dernières années.

⁶⁶ L'espagnol, le français, l'italien, le portugais, le roumain, l'allemand, le catalan. La présence (en nombre de pages) est exprimée en pourcentages par rapport à l'anglais (ou l'anglais est de 100 %).

mesurées par rapport à l'anglais présentent un pourcentage en dessous de 10%, sauf l'allemand (13,12%). Les deux autres langues « en tête » sont le français (9,80%) et l'espagnol (8,45%). En Septembre 1998, il y avait 4 pages en français par exemple pour 100 pages en anglais. En novembre 2007, ce nombre a augmenté jusqu'à 10 pages pour 100 pages en anglais.

Mentionnons également le réseau mondial pour la diversité linguistique « Maaya » qui a été créé dans le cadre du SMSI. Selon sa plaquette de présentation⁶⁷, « il s'agit d'un réseau multi-partenarial, dont la mission est de valoriser et promouvoir la diversité linguistique comme fondement de l'unicité de la communication humaine ».

Même si le domaine concerné n'est pas complètement le nôtre, nous remarquons dans la déclaration du SMSI+10, évoquant la mise en œuvre de leurs résultats, une prise en compte des langues dans les TIC. Il s'agit d'un des défis à relever par l'Union internationale des télécommunications (UIT⁶⁸), à savoir le facteur n° 26, disant ceci :

« Il faut respecter la diversité humaine sous toutes ses formes, en particulier la diversité culturelle et linguistique, ainsi que la diversité des traditions, des croyances religieuses et des convictions, afin d'élaborer des mesures et des politiques qui garantissent la protection des langues menacées d'extinction et la préservation du patrimoine culturel et linguistique, **y compris en appuyant le multilinguisme dans l'utilisation des TIC⁶⁹**». (C'est nous qui soulignons).

Le travail de l'UIT⁷⁰ n'est pas comparable à celui d'un réseau social d'entreprise, mais d'après « l'agenda de Tunis pour la société de l'information⁷¹ » le multilinguisme intervient à plusieurs niveaux dans les travaux en faveur de la « réduction de la fracture numérique et de la gouvernance de l'Internet ». Tout en nous demandant par quels moyens (humains et / ou

⁶⁷ Parmi les membres du réseau se trouvent : Funredes, OIF, SIL, Unesco et Union Latine. Disponible sur : http://maaya.org/IMG/pdf/maaya_brochure_FR_2010-10.pdf (Site consulté le 04/10/2014).

⁶⁸ Institution des Nations Unies spécialisée dans les TIC.

⁶⁹ <http://www.itu.int/wsis/implementation/2014/forum/inc/doc/outcome/362828V2F.pdf> (Site consulté le 30/09/2014).

⁷⁰ « L'UIT attribue dans le monde entier des fréquences radioélectriques et des orbites de satellite, élabore les normes techniques qui assurent l'interconnexion harmonieuse des réseaux et des technologies et s'efforce d'améliorer l'accès des communautés défavorisées aux TIC. L'UIT est déterminée à connecter tous les habitants de la planète - quel que soit l'endroit où ils habitent et quels que soient leurs moyens. Par notre travail, nous protégeons et défendons le droit fondamental de chacun à communiquer » (Source <http://www.itu.int> (Site consulté le 01/10/2014).

⁷¹ <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1-fr.html> (Site consulté le 05/10/2014).

technologiques) ces outils vont être multilingues, pourrions-nous percevoir dans cette déclaration une tendance précurseur pour ce qui pourrait devenir une prise en compte (différente ou future) par les entreprises, des langues « primaires⁷² » et des cultures dans l'utilisation de leurs TIC ?

1.1.1.d) Diversité linguistique – protection / danger

En termes de catégorisation des langues, nous avons voulu trouver quelles langues sont par exemple considérées comme « petites ». Ce sont souvent celles que les locuteurs excluent lors de leurs pratiques langagières sur le lieu du travail et sur un réseau social d'entreprise. Nous avons cherché à savoir, par exemple, comment est considéré le danois, langue nationale du Danemark, mais aussi d'autres langues moins souvent utilisées dans des situations de communication exolingue. Un site web⁷³ fournit une liste établie en 1989 par les « 21 États membres du Conseil de l'Europe pour statuer sur la viabilité des petites langues ». Malgré l'ancienneté de l'information, nous citons l'extrait suivant concernant ces catégories (c'est nous qui soulignons dans la citation) :

1. les langues avec « **protection assurée** » : les petites langues qui ne présentent « aucun danger de disparition » sont celles qui bénéficient du statut de langue officielle dans leur pays et de frontières linguistiques imperméables. Pour l'Europe (nous ne citerons pas ici celles des autres continents), il s'agit du norvégien⁷⁴, du suédois, de l'islandais, du danois, du finnois, du suédois des îles de Åland (Finlande), du slovaque (Slovaquie), du tchèque (République tchèque), du slovène (Slovénie), du hongrois (Hongrie) ;
2. les langues avec « **protection presque assurée** » : ce sont des idiomes bien établis, disposant d'une reconnaissance régionale et d'un statut juridique, et comptant au moins un million de locuteurs. C'est le cas entre autres du catalan en Catalogne (Espagne), du français au Québec (Canada) ou de l'espagnol à Porto Rico... ;

⁷² Langues « humaines » (nous y reviendrons dans le chapitre concernant la traduction automatique).

⁷³ LECLERC, Jacques, « Vitalité des petites langues », *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFO, Université Laval, http://www.axl.cefan.ulaval.ca/Langues/2vital_petiteslangues.htm (Site consulté le 25/07/2014). Nous attirons l'attention sur le fait que le site n'a pas été mis à jour depuis 2009. Cette source ne donne pas la référence officielle de cet événement.

⁷⁴ Il n'est pas précisé s'il s'agit du norvégien « *nynorsk* », ou bien du norvégien « *bokmål* ».

3. les langues « **à danger limité** » : ces langues disposent d'un nombre relativement restreint de locuteurs, moins d'un million, et d'un statut assez enviable. On place dans cette catégorie les petites langues jouissant de conditions géographiques favorables, dont le féroïen aux îles Féroé, le groenlandais au Groenland, le basque au Pays basque, le frison aux Pays-Bas, etc. ;
4. langues « **à danger notable** » : ce sont des langues comptant un assez grand nombre de locuteurs, mais dont le statut demeure très faible, sinon inexistant, comme le sarde et le frioulan en Italie, l'occitan et le breton en France, le gallois au Pays de Galles...

Nous ne mentionnons pas ici les langues qui sur la liste sont classées « à grand danger », ni celles « en voie d'extinction ». D'après la liste, nous voyons que les langues scandinaves, dont le danois, ainsi que le slovaque, le tchèque, le slovène et le hongrois sont classés dans la catégorie « protection assurée », que le catalan est classé dans la catégorie « protection presque assurée », que le basque et le frison sont classés dans la catégorie « à danger limité » et que l'occitan, le breton ainsi que le gallois sont classés dans la catégorie « à danger notable ».

A l'échelle européenne, la protection de langues classées régionales ou minoritaires est définie par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (art. 22) et le Traité de Rome (art. 3), nous est-il expliqué sur le site du *Mercator Research Centre on Multilingualism and Language Learning*⁷⁵ (dit « *Mercator Research Centre* »). Ce centre de recherche indépendant œuvre pour la diversité linguistique en Europe et offre dans ce cadre un grand nombre d'informations sur la classification des langues⁷⁶. Parmi les informations diffusées récemment sur le site⁷⁷, on peut lire la déception du réseau « *Network to Promote Linguistic Diversity*⁷⁸ » (*NPLD*) suite à l'annonce informant que la Commission européenne n'a attribué aucun portefeuille au multilinguisme. L'Europe n'a donc plus de commissaire au multilinguisme. Le centre de recherche voit dans cette annonce une « approche utilitaire,

⁷⁵ En français : « Mercator centre de recherche pour le plurilinguisme et l'apprentissage des langues ».

⁷⁶ <http://www.mercator-research.eu/index.php?L=5&id=1801> (Site consulté le 7/10/2014).

⁷⁷ <http://www.mercator-research.eu/news/newsletter/newsletter-104-september-2014/> (site consulté le 7/10/2014).

⁷⁸ En français « Le réseau pour la promotion de la diversité linguistique ».

orientée vers l'économie de marché, ce qui, selon le *NPLD* risque de favoriser encore plus les « grandes langues », laissant de côté les langues des petits États, les langues régionales, minoritaires et les langues les moins utilisées⁷⁹ ».

Nous avons vu que de nombreux acteurs œuvrent en faveur des langues régionales, minoritaires, ou langues nationales mineures. Mais avec l'hégémonie de l'anglais – langue étrangère la plus apprise en Europe, langue d'enseignement dans certaines filières des universités et langue commune dans un grand nombre d'entreprises – et le développement des TIC susceptibles de faire concurrence à l'apprentissage des langues, quelle sera la place de ces langues d'ici quelques années ? Pouvons-nous encore prétendre par exemple que les langues des deux premières catégories bénéficieront encore respectivement d'une « protection assurée » et d'une « protection presque assurée » ? Dans le même ordre d'idée, les grandes langues nationales d'aujourd'hui ne risquent-elles pas avec le temps de devenir des « petites » langues ?

1.1.1.e) Diversité linguistique – contraintes

En réponse à la question que nous venons d'évoquer, Ivan Bernier⁸⁰ (2001) laisse entendre que ce risque existe. Selon lui, les initiatives prises pour préserver la diversité linguistique se sont concentrées sur les droits de la personne – interdiction de la discrimination fondée sur la langue, reconnaissance et proposition des droits linguistiques – donc sur des « facteurs internes à l'État ». Cela, explique-t-il, ne suffit plus pour faire face à la mondialisation. La dimension internationale a besoin d'être davantage considérée si nous voulons obtenir de vrais résultats en terme de diversité linguistique. L'étude dont rend compte Bernier a comme objectif de répondre à la question de savoir si, dans un contexte de mondialisation de l'économie, l'État peut encore agir pour préserver la diversité linguistique. Dans ce cadre, Bernier perçoit deux menaces (nous citons) :

- un réseau de plus en plus complexe et des accords commerciaux internationaux contraignants ;

⁷⁹ « *The new Commission's approach on multilingualism gives an utilitarian, market-oriented approach to the languages of Europe, which will only prioritize big, hegemonic languages and will leave a remarkable number of lesser-used languages – small-state, regional or minority languages – aside.* ».

⁸⁰ <http://www.diversite-culturelle.qc.ca/fileadmin/documents/pdf/diversite-linguistique.pdf> (Site consulté le 05/10/2014).

- le développement des nouvelles technologies.

Nous invitons à consulter les exemples concrets évoqués par cet auteur mentionnant l'Organisation mondiale du commerce (OMC), le GATT de 1994 (Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce, ou *General Agreement on Tariffs and Trade*), l'Union européenne (les traités et le droit dérivé) et l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA). Pour préciser notre propos, nous ne retenons ici que l'idée générale – mais qui inclut une inquiétude pertinente – à savoir que :

« [...] la nouvelle approche ignore les contraintes plus immédiates qui découlent de la multiplication d'accords commerciaux internationaux ayant pour objet principal l'élimination de toutes formes de restrictions aux échanges et qu'elle ne tient pas compte du fait que **même des langues majoritaires, à l'heure de la société de l'information, peuvent se retrouver menacées** ».

Nous avons abordé les questions sur la diversité linguistique les plus pertinentes par rapport à notre recherche. En relation étroite avec celles-ci se trouve le plurilinguisme tant défendu en Europe, mais qui lui aussi rencontre des contraintes et des restrictions.

1.2 Plurilinguisme(s) – quelques définitions et questions sur les usages

Une première approche du plurilinguisme⁸¹ que le Conseil de l'Europe propose via le *CECRL* (2005) est, pour un individu, de « connaître un certain nombre de langues⁸² ». Pour refléter ensuite l'évolution qui a eu lieu ces dernières années dans l'enseignement des langues⁸³, le *CECRL* complète sa définition en lui adjoignant la notion d'« approche plurilingue ». Celle-ci consiste à intégrer au fur et à mesure des acquisitions et des apprentissages des langues dans la construction d'une « compétence communicative ». En effet, la / les langues acquises dans la plus jeune enfance et celles apprises (formellement ou

⁸¹ Nous n'évoquons pas spécifiquement le bilinguisme et ses différentes formes, selon les conditions d'acquisition des langues. Toutefois, il concerne aussi bien notre recherche étant donné qu'il représente aussi un répertoire linguistique et une compétence communicative.

⁸² *CECRL* (2005 : 11).

⁸³ Qui consiste à ne plus classer les langues et les cultures dans des compartiments séparés (*CECRL*, 2005 : 11).

non) interagissent – ou au moins pourraient interagir –entre elles. Un répertoire langagier se forme dans lequel « **toutes les capacités linguistiques trouvent leur place** ». (C'est nous qui soulignons), (LÜDI, 2003).

La construction du répertoire linguistique commence dès l'acquisition du langage et de la langue maternelle⁸⁴. L'enseignement des langues fournira ensuite les « matières premières » permettant à l'individu de développer, « tout au long de la vie », de nouvelles compétences linguistiques.

Dans « toutes les capacités » du plurilinguisme se trouve, entre autres, la capacité à comprendre des textes écrits dans une langue, *a priori* inconnue pour le lecteur (*ibid.* p. 11). Malgré ce fait, et en sollicitant ses autres connaissances (langue maternelle ou autre(s) langue(s) apprise(s)), il « peut » accéder au sens du texte grâce aux mots d'un « stock international commun ». Ce phénomène, ce processus est appelé l'intercompréhension.

La crainte de ne pas pouvoir répondre aux exigences d'un plurilinguisme idéal, qui serait de pouvoir parler plusieurs langues comme un natif a longtemps aveuglé au point que nous n'osons pas voir les autres compétences du plurilinguisme. Le développement et l'usage des différentes compétences plurilingues seront au cœur de notre étude du plurilinguisme des entreprises internationales ; et parmi celles-ci nous porterons une attention particulière à l'intercompréhension. Cette dernière est une stratégie qui retiendra notre attention compte tenu de son intérêt pour les plurilinguismes qui incluent les petites langues.

Une des hypothèses que nous avons voulu vérifier est en effet qu'une intégration du concept et des pratiques d'intercompréhension sur le lieu du travail dans des entreprises internationales permettrait justement de continuer à pratiquer ces « petites langues », dont une partie figure parmi les « langues officielles et de travail » de l'Union européenne.

Pour qu'un individu puisse développer une compétence communicative plurilingue, même après qu'un enseignement / apprentissage formel fut terminé, le *CECRL* souligne l'importance de continuer à pratiquer et à apprendre. Cela demande, comme il est dit, de la motivation, de la capacité et de la confiance. Pour les entreprises, nous ajouterons que cela dépend également des statuts des langues, des pratiques coutumières et des politiques linguistiques mises en place (ou non) par l'employeur.

⁸⁴Quand tout au long de cette thèse nous parlons de « langue maternelle », cela veut aussi bien dire « langue première » ou « langue d'origine ». Voir également Lüdi et Py « Etre bilingue » (2003 : 44).

Le plurilinguisme chez l'individu ne doit pas représenter un « idéal » ; pour Lüdi & Py il doit être « fonctionnel ». Aussi, au lieu de repérer des facteurs obligatoires pour le définir, ils proposent des critères typologiques des variations continues, selon le principe de gradation en linguistique⁸⁵. Ils proposent ainsi les axes suivants⁸⁶» (c'est nous qui soulignons dans l'extrait de citation) :

- **Nature des langues en contact** (avec différentes combinaisons selon le statut, la portée communicative (nationale / internationale), le degré de parenté des langues ou des dialectes) ;
- **Degré de maîtrise** (non pas le degré de compétence dans chacune des langues mais celui entre les maîtrises différentes des langues en contact et le degré d'autonomie mutuelle des systèmes en contact) ;
- **Mode d'apprentissage** (il s'agit en fait de la biographie langagière de l'individu qui se construit au fur et à mesure de son parcours par l'acquisition et l'apprentissage des langues, soit précocement, pendant l'adolescence ou après l'adolescence) ;
- **Pratiques langagières, besoins personnels et sociaux** (dont critères temporels, spatiaux, fonctionnels, situationnels qui entrent en jeu et qui permettent de varier non seulement les langues mais aussi les compétences).

Depuis une vingtaine d'années, la terminologie du plurilinguisme a changé en prenant en compte le fait qu'un individu peut présenter des compétences variées dans différentes langues et activer ces compétences, dont partielles, pour un usage qu'il sait adapter en fonction de son/ ses interlocuteur(s) et de la situation. Selon D. Coste, D. Moore et G. Zarate⁸⁷, l'individu est alors à la fois « *locus* et acteur du contact ». Ses compétences à « communiquer langagièrement (grâce à sa maîtrise à des degrés divers de plusieurs langues)

⁸⁵ Citation de Lakoff (1972) et Kleiber & Riegel (1978), par Lüdi & Py (2003 : 7).

⁸⁶ Tout en parlant de « bilinguisme ».

⁸⁷ Etude préparatoire vers un Cadre européen commun pour l'enseignement et l'apprentissage des langues vivantes (2009, initialement apparue en 1997).

et à interagir culturellement (grâce à son expérience de plusieurs cultures) témoignent d'une compétence globale nommée « compétence plurilingue et pluriculturelle » (CECRL, 2005 : 129).

Malgré les avantages mis en avant du plurilinguisme, ce concept n'est-il pas aujourd'hui enveloppé d'un voile à ce point opaque et associé à un niveau d'exigence tel qu'il résonne parfois comme un « gros mot » et décourage les apprenants de langues ? Pourtant, le plurilinguisme n'est pas une exception mais présente davantage une possibilité de normalité (LÜDI 2003, 1) qui est :

« [...] une des manifestations de la compétence linguistique humaine offertes à l'observation de celui qui considère son entourage avec l'optique d'un linguiste ».

Ne suffirait-il pas « simplement » d'apprendre des langues et de ne plus voir cet apprentissage comme un problème ? Dans un « Rapport au Sénat », et après une définition du plurilinguisme⁸⁸, on peut lire : « [...] Les compétences en langues sont donc une donnée "naturelle" : **il ne s'agit pas d'être "doué" pour apprendre les langues, même si cette fausse croyance a un rôle dissuasif certain...** ». (c'est nous qui soulignons).

Le domaine des langues semble évoquer beaucoup d'émotions. Une des raisons, en plus de celles des compétences purement linguistiques, serait-elle qu'un usage conflictuel des langues peut en découler, et cela parfois pour des questions d'intérêt économique et de géopolitique ? Notre thèse n'est pas l'endroit où nous pourrions approfondir et répondre à toutes ces questions⁸⁹ mais elles demeurent en arrière fond. Aussi, nous abordons essentiellement le plurilinguisme en tant que compétence communicative dans le cadre des langues en entreprise, mais aussi en considérant ses usages et les représentations qui l'entourent, et qui peuvent freiner l'expression de cette compétence.

⁸⁸ Qui en de nombreux points ressemblent à celle du CECRL. Il s'agit du Rapport du Sénat N° 63, 2003-2004, Commission des Affaires culturelles du Sénat, par Jacques Legendre.

⁸⁹ Comme évoqué par Lüdi & Py, le plurilinguisme, en plus d'être abordé sous l'angle linguistique et éducatif, peut l'être aussi sous les angles juridique, politique, socio-économique, psychologique, historique, etc. (2003 : 5).

Dans son article « Attention ! Un plurilinguisme peut en cacher un autre. Enjeux théoriques et didactiques de la notion de pluralité⁹⁰ », V. Castellotti (2010), en citant G. Forlot, rappelle que la « dimension linguistique ne constitue qu'une partie de l'iceberg ». Il doit être plutôt question de prise en compte des enjeux des situations où, selon elle, le plurilinguisme est stigmatisé. Ainsi, nous nous demanderons si les difficultés de communication en situation exolingue en entreprise internationale ne viennent pas tant de l'apprentissage des langues, que des objectifs déclarés de cet apprentissage, et de l'usage qui en est fait.

Une fois les langues apprises, « comment les pratiquer justement en situation plurilingue, pourquoi, où, quand et avec qui ? ». Nous entendons par là : par écrit, en lisant ou en écoutant, entre des locuteurs de langues-cultures différentes ou disposant de compétences plurilingues différentes. Entre deux interlocuteurs quel va être celui qui produit la « langue de l'autre » ou bien le dialogue se réalise-t-il selon le processus d'intercompréhension, c'est-à-dire chacun dans sa langue ? Et pourquoi de telle ou telle manière, pour l'intérêt de quel locuteur ou de quel acteur social ? Ces questions se posent aussi bien dans les familles que dans les institutions comme les crèches ou les maternelles, les établissements scolaires, les universités, à la boulangerie ou dans une administration, sur un lieu du travail, dans un pays natal, à l'étranger. Cela veut dire entre enfants et parents, entre camarades de classes et avec les enseignants ou les professeurs, avec le vendeur ou un fonctionnaire, avec ses collègues de travail, avec ses supérieurs hiérarchiques, face-à-face ou en groupe, entre prestataires et clients ou partenaires, entre États-nations, dans les organisations internationales, dans son pays d'origine où à l'étranger. Et la liste n'est probablement pas exhaustive.

Depuis quelques années, il est admis que « plurilinguisme » se conjugue au pluriel et l'on parle aujourd'hui de « plurilinguismes ». Dans la discussion à laquelle s'est livrée V. Castellotti dans un des *Cahiers de l'Acedle* (Vol. 7, n° 1, 2010 : 181-207), consacrée aux « Notions en questions en didactique des langues – Les plurilinguismes », elle conclut par ces mots :

« Si on continue à utiliser ce terme [le plurilinguisme], on ne peut que le pluraliser, sans pour autant se leurrer sur cet artifice : le pluriel indique

⁹⁰ *Les Cahiers de l'Acedle*, volume 7, numéro 1, 2010, p. 14.

une conscience de la diversité des situations d'usages et d'appropriation, il ne transforme pas en soi les usages qui leur sont associés ».

Pour ce qui concerne les « usages associés » aux plurilinguismes, les stratégies d'usage de compétences plurilingues, un des objectifs de notre recherche sera de répondre à la question de savoir si un des plurilinguismes, le plurilinguisme réceptif, ne pouvait pas justement présenter une réelle efficacité, un réel confort et un « bon usage », notamment dans la communication écrite sur un réseau social d'entreprise ou des messageries professionnelles.

1.3 Cadre institutionnel - diversité linguistique et plurilinguisme

Le propos de ce chapitre est de mettre en évidence les différentes échelles d'un cadre institutionnel par lequel les langues et leurs usages sont réglementés afin de mieux comprendre le « mésocosme » que représente une entreprise internationale, « milieu intermédiaire entre « microcosme » (l'individu, sa famille, son entourage non professionnel) et « macrocosme » (l'espace géopolitique dans lequel tout cela se situe. Comme dit dans le rapport⁹¹ de *DGLFLF* (2010) « ces trois différents niveaux sont porteurs de culture et de politique linguistique ». Dans cette démarche, nous serons guidés par la question suivante : « En termes de langues et de pratiques linguistiques, quels sont les droits et les obligations d'un employeur et des salariés d'une entreprise transnationale ? ».

Pour essayer d'encadrer l'usage des langues, et œuvrer pour la sauvegarde de la diversité linguistique, les organisations internationales, les institutions européennes et l'État établissent des conventions, des chartes, des lois et des politiques linguistiques. Chaque État d'abord gère les langues et dialectes présents sur son sol, qu'ils soient ceux des natifs ou ceux issus de l'immigration puis au niveau de l'Europe⁹². Les États membres reçoivent de l'Union européenne des « recommandations » en termes de politiques linguistiques éducatives qu'il

⁹¹ Rapport *DGLFLF* (2010 : 26) intitulé « Rapport de recherche, Biographies langagières et mobilités professionnelles : recomposition des répertoires plurilingues ». Il s'agit d'un projet mené au sein du Laboratoire de Linguistique et Didactique des Langues Étrangères et Maternelles (LIDILEM), Université de Grenoble dans le cadre du groupe de recherche SODILAC (Sociodidactique des langues et cultures) en 2009-2010.

Eva Lavric (2009) distingue ces trois différents niveaux qui sont porteurs de culture et de politique linguistique : « a macro-level (e.g. national language policies), a meso-level (e.g. (...) the corporate language policy), a micro-level (the individual employee with his competences and preferences (...) and situational factors ».

⁹² S'agissant de « l'Europe » ou de « l'Union européenne » (UE), il est nécessaire de faire la distinction entre plusieurs institutions : la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et le Parlement européen. Le rôle de chacune par rapport aux langues n'est en effet pas le même.

convient alors de suivre et de mettre en place au niveau national, selon les priorités et conditions spécifiques à chaque pays.

A l'échelle mondiale, les langues sont incluses dans les articles de la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'Organisation des Nations Unies (l'ONU⁹³) dès 1948. Parmi les organisations internationales des Nations unies, c'est l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture (désormais « l'Unesco ») qui est chargée d'encadrer la diversité linguistique et culturelle. Les États-nations européens⁹⁴ faisant partie de l'organisation des Nations Unies sont concernés par ces mêmes droits fondamentaux.

1.3.1 Droits de l'homme

Aussi bien les textes du Comité des droits de l'homme de l'ONU que ceux de la Cour européenne des droits de l'homme⁹⁵ confirment que le choix d'une / des langue(s) officielle(s) d'un État relève des fonctions du gouvernement de cet État. Celui-ci a également comme rôle de faire respecter les droits de l'homme, notamment dans le domaine de la « liberté d'expression » et de « l'interdiction de la discrimination fondée sur la langue ». Selon Fernand de Varennes, ces droits fondamentaux « auraient indirectement l'effet de créer un « droit linguistique » qui alors primerait sur la disposition nationale en matière de langue officielle ».

A notre époque, précise-t-il, deux idées persistent à tort dans l'esprit des gens au sujet des objectifs de l'instauration d'une langue nationale officielle d'une part et les droits linguistiques⁹⁶ d'autre part. La première idée est que « l'instauration d'une langue officielle unique dans un pays donnerait une unité identitaire à l'ensemble de la population » alors que c'est plutôt le contraire, surtout si, en instaurant la langue nationale officielle unique, « on exclut ou désavantage un pourcentage de la population nationale ».

La seconde idée dont il est question est la suivante : « Des droits linguistiques n'existeraient pas sans loi⁹⁷ ». Selon F. de Varennes, cela est à tort enseigné aux futurs juges

⁹³ Par sa résolution 217 A (III) du 10 décembre 1948, l'Assemblée générale, en réunion à Paris, adopta la Déclaration universelle des droits de l'homme, avec les abstentions de huit États, mais sans aucune contestation.

⁹⁴ Pour consulter la liste exacte des États, voir : <http://fr.unesco.org/countries/countries-list> (Site consulté le 01/10/2014).

⁹⁵ http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_FRA.pdf (Site consulté le 06/10/2014).

⁹⁶ Fernand de Varennes, « Langues officielles versus droits linguistiques : l'un exclut-il l'autre ? », *Droits et cultures*, 63/2012 « S'entendre sur la langue », pp. 41-58).

⁹⁷ *Ibid.*, p. 7.

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

et aux avocats, ce qui illustre l'ignorance du fait que ces droits linguistiques existent indirectement grâce aux textes internationaux relatifs aux droits de l'homme.

Il nous a fallu effectuer de nombreuses recherches pour trouver un texte traitant des droits de l'homme en rapport avec les entreprises internationales. Nous pensions avoir trouvé réponse à nos questions dans la Résolution A/HRX/RES/21/5⁹⁸ qui fournit les indications suivantes : un processus consultatif a été réalisé pour lequel des conclusions ont été présentées au Conseil des droits de l'homme des Nations unies en juin 2014. Devaient participer à cette consultation : le Forum sur les entreprises et les droits de l'homme et le Groupe de travail sur la question des droits de l'homme. Tout au long de son texte, la résolution réfère à plusieurs reprises aux « Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme⁹⁹ » en soulignant le rôle de l'État en ces termes :

« C'est à l'État qu'incombe la responsabilité première et le devoir de promouvoir et de protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales ».

S'agissant des entreprises, on peut lire l'information suivante, et selon nous très importante¹⁰⁰ (c'est nous qui soulignons dans la citation) :

« La responsabilité de respecter les droits de l'homme est une norme de conduite générale que l'on attend de toutes les entreprises où qu'elles opèrent. **Elle existe indépendamment des capacités et / ou de la détermination des États de remplir leurs propres obligations en matière des droits de l'homme** et ne restreint pas ces dernières. Elle prévaut en outre sur le respect des lois et règlements nationaux qui protègent les droits de l'homme ».

⁹⁸ Approuvé par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies en 2011, et avec référence au paragraphe 12 de la résolution 17/4.

⁹⁹ http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_FR.pdf (site consulté le 7/10/2014).

¹⁰⁰ « Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sont des recommandations que les gouvernements adressent aux entreprises multinationales exerçant leurs activités dans les pays adhérents ou à partir de ces derniers. Ils contiennent des principes et des normes non contraignants destinés à favoriser une conduite raisonnable des entreprises dans un environnement mondialisé, en conformité avec les législations applicables et les normes internationalement admises. Les Principes directeurs constituent, en matière de conduite responsable des entreprises, le seul code exhaustif convenu à l'échelon multilatéral que les gouvernements se sont engagés à promouvoir ». Voir : <http://www.oecd.org/fr/daf/inv/mne/48004355.pdf> (Site consulté le 17/08/2014).

Ce qui précède permettrait alors de penser que, finalement, indépendamment de ce que fait l'Etat en matière de lois en faveur du respect du droit international des droits de l'homme, c'est aux entreprises qu'il incombe de respecter ces droits qui, nous l'avons vu, les concernent.

Les liens entre « État », « entreprises transnationales » et « droits de l'homme » deviennent plus concrets grâce au « *Questionnaire pour les États membres – Entreprises et Droits de l'Homme* ». Réalisé par le « Groupe de travail sur les droits de l'homme et les sociétés transnationales et autres entreprises », il fut adressé aux États membres des Nations unies pour réponse avant le 10 novembre 2012. Les premiers résultats furent présentés lors du Forum sur les entreprises et les droits de l'homme ayant eu lieu à Genève les 4 et 5 décembre 2012. La page n° 3 du questionnaire¹⁰¹ mentionne la question n° 2 qui, par thème, présente les « défis liés aux entreprises et aux droits de l'homme » qui sont traités dans ce cadre.

Nous constatons que ni les « langues », ni le « plurilinguisme », ni la « diversité linguistique » ne semblent faire partie des préoccupations du Forum « *Business Human Right*¹⁰² ». Les « Principes directeurs » de l'Organisation de coopération et de développement économiques (l'OCDE) ne donnent pas davantage d'éléments sur les langues ni sur la façon dont les entreprises, dans ce domaine, pourraient avoir des « défis » à relever.

Cependant, des idées mettant en rapport les activités des entreprises et les langues ont commencé à émerger, ce que nous allons voir dans le chapitre sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Avec d'autres acteurs, l'Unesco s'est en effet adjoint aux initiateurs de la définition d'une « économie mauve » qui prend en compte la dimension culturelle comprenant les langues.

¹⁰¹ Disponible sur :

http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ForumSession1/QuestionnaireMemberStates_fr.pdf
(Site consulté le 17/08/2014).

¹⁰² Voir la liste des sujets dans laquelle se trouve inclus « *cultural problems* » (questions culturelles). La langue (« *language* ») ne figure que dans un cas mentionné où des salariés se plaignent des traitements de leur employeur, comprend des violences verbales (« *abusive language* »). Disponible sur : <http://business-humanrights.org/fr/tous-les-sujets>. (Site consulté le 17/08/2014).

1.3.2 L'Unesco

Dans la « Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité culturelle¹⁰³ », la diversité culturelle est considérée comme un « patrimoine commun de l'humanité » tandis que la culture est « inséparable de la dignité de la personne humaine ». Il revient à chaque individu de « reconnaître l'altérité sous toutes ses formes mais aussi la pluralité de son identité au sein des sociétés, elles-mêmes plurielles ». Douze principes ont été adoptés, portant sur :

- l'identité, la diversité et le pluralisme ;
- la diversité culturelle et les droits de l'homme ;
- la diversité culturelle et la créativité ;
- la diversité culturelle et la solidarité internationale.

Les États membres sont encouragés à prendre des mesures afin que les objectifs listés dans les « lignes essentielles d'un plan d'action pour la mise en œuvre de la Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité linguistique¹⁰⁴ » soient réalisés et la déclaration appliquée. Parmi les vingt objectifs, trois concernent directement les langues et peuvent nous intéresser pour notre sujet :

- Objectif 5 : sauvegarder le patrimoine linguistique de l'humanité et soutenir l'expression, la création, et la diffusion dans le plus grand nombre possible de langues ;
- Objectif 6 : encourager la diversité linguistique – dans le respect de la langue maternelle – à tous les niveaux de l'éducation, partout où c'est possible, et stimuler l'apprentissage du plurilinguisme dès le plus jeune âge ;
- Objectif 10 : promouvoir la diversité linguistique dans l'espace numérique et encourager l'accès universel, à travers les réseaux mondiaux, à toutes les informations qui relèvent du domaine public.

La diversité linguistique occupe une partie importante de notre recherche, mais ces trois objectifs ne nous semblent pas suffisants. En effet, il manque des éléments susceptibles

¹⁰³ Disponible sur :

<http://www.unesco.org/culture/aic/echoingvoices/universal-declaration-cultural-diversity-fr.php>
adoptée par la 31^e session de la Conférence Générale de l'Unesco, Paris le 2 novembre 2001.
(Site consulté le 03/10/2014).

¹⁰⁴ <http://www.unesco.org/culture/aic/echoingvoices/action-plan-fr.php> (Site consulté le 6/10/2014).

de nous conduire au sein de l'entreprise, surtout transnationale, même si l'article 11¹⁰⁵ de la Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité culturelle stipule qu'il « convient de réaffirmer le rôle primordial des politiques publiques, en partenariat avec le secteur privé et la société civile ». Quel droit humain, ou loi nationale, droit ou loi du travail pourrait nous éclairer davantage à ce sujet ?

Le site de l'Unesco¹⁰⁶ nous fournit quelques renseignements, certes en rapport avec les langues minoritaires ou en danger de façon générale, mais cependant aussi utiles pour notre sujet de recherche. En effet, pour l'évaluation du degré de vitalité des langues, l'Unesco définit six facteurs. Ces facteurs doivent **tous être pris en compte dans leur ensemble** (C'est nous qui soulignons), sans cela la langue évaluée peut se trouver menacée :

- (1) transmission de la langue d'une génération à l'autre ;
- (2) nombre absolu de locuteurs ;
- (3) taux de locuteurs sur l'ensemble de la population ;
- (4) utilisation de la langue dans les différents domaines publics et privés ;
- (5) réaction face aux nouveaux domaines et médias ;
- (6) matériels d'apprentissage et d'enseignement des langues.

En quoi ces questions peuvent-elles nous concerner ? Les langues dont il sera question dans notre étude du RS *SolidarNet* chez GDF SUEZ ci-dessous, à savoir l'allemand, l'anglais, l'espagnol, le flamand, le français, l'italien, le néerlandais, le portugais, le roumain et le russe seraient-elles menacées ? Non, en tout cas pas au même titre que certaines langues comme les langues celtiques (irlandais, écossais, gallois, cornique et breton¹⁰⁷) ou encore des langues indigènes (34 au Venezuela¹⁰⁸). Pourtant, le processus de globalisation auquel participent les grands groupes internationaux a des effets sur les pratiques langagières des individus et par conséquent sur le nombre de langues utilisées en leur sein.

¹⁰⁵ Disponible sur :

http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (Site consulté le 22/10/2014).

¹⁰⁶ <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183699F.pdf> (Site consulté le 18/10/2014).

¹⁰⁷ Consultable sur : <http://www.sorosoro.org/les-langues-en-danger/tout-savoir-sur-les-langues-en-danger> (Site consulté le 7/10/2014).

¹⁰⁸ <http://iipdigital.usembassy.gov/st/french/publication/2009/07/20090724104111mlenuhret0.5194666.html#axz z3FZFeWO2O> (Site consulté le 7/10/2014).

La mobilité géographique qui sera abordée ci-dessous et que nous avons évoquée dans notre introduction peut par exemple avoir un impact indirect sur la transmission ou non d'une langue maternelle entre un ou deux parents immigrés et leurs enfants. Cela entraîne un risque de non transmission d'une langue à la génération future, d'où le facteur n° 1. Si des langues ne sont pas transmises d'une génération à l'autre, cela impacte le facteur 2, en tout cas pour ce qui concerne les locuteurs de « langue maternelle », dont il a été question dans le paragraphe portant sur la diversité linguistique.

Le facteur n° 4 concerne les domaines du public et du privé. Néanmoins, nous pourrions nous dire que lorsque sur les lieux du travail – en fonction des pays et des langues concernées – une langue dite « de communication internationale » est privilégiée, les langues locales sont moins utilisées. Cette diminution d'usage d'une langue soumet celle-ci à une menace.

Notre analyse sera réalisée sur un média interne d'entreprise relativement nouveau qu'est un RSE ; le facteur n° 6 « réaction face aux nouveaux domaines et médias » nous concerne donc également. Cet espace virtuel a ses avantages, mais aussi ses contraintes, parmi lesquelles les langues utilisées et les langues possibles, dans la partie II, nous verrons de quelle manière. Ainsi, nous nous demanderons si certaines représentations du plurilinguisme et des langues ne contribuent pas au phénomène d'exclusion de certaines langues, encore plus sur les réseaux de communication tel que les Réseaux Sociaux d'Entreprise.

Il faut aller plus loin : les barrières de la langue peuvent freiner la communication, ce qui aurait pour résultat une diminution du nombre de contributions. Disposant de l'outil général aujourd'hui qu'est le Net, les différentes réactions (managériales, opérationnelles, pragmatiques) des parties prenantes peuvent ainsi directement favoriser ou mettre en danger la diversité linguistique. Ouvrir les langues les unes sur les autres, comme peut et souhaite le faire l'intercompréhension, dans l'entreprise multilingue constitue le projet pratique de notre travail.

Après avoir évoqué deux exemples de cadre institutionnel au niveau international, nous allons passer au niveau européen. En revanche, au lieu d'aborder la Convention européenne des droits de l'homme, nous avons choisi de traiter les recommandations des institutions européennes faites dans le cadre de l'enseignement / apprentissage des langues dans le but de promouvoir le plurilinguisme européen (au lieu d'instaurer une langue unique).

1.3.3 L'Europe

La définition de l'Union européenne¹⁰⁹ comme « entité multilingue » remonte à 1958. Il est alors stipulé par le Conseil que « la législation est publiée dans les langues officielles et exige de ses institutions qu'elles s'adressent aux citoyens dans la langue officielle de leur choix ». L'article 22 sur la « Diversité culturelle, religieuse et linguistique » de la « Charte des Droits fondamentaux de l'Union Européenne », stipule que : « L'Union respecte la diversité culturelle, religieuse et linguistique¹¹⁰ ».

Le multilinguisme est donc un fondement de l'Union européenne. Ainsi, « la politique du multilinguisme vise à ouvrir l'Europe sur le monde et les Européens sur eux-mêmes. La protection du patrimoine linguistique européen et l'égalité de valeur et de dignité des langues, y compris des langues d'origine des migrants, constituent à ses yeux un enjeu essentiel¹¹¹ ».

L'UE s'est construite sur la notion de respect des identités linguistiques. « Récemment encore, deux États, pourtant très largement anglophones, ont réaffirmé leur attachement à ce principe : Malte, lors de son adhésion en 2004, en demandant la reconnaissance du maltais comme langue officielle, et l'Irlande, qui, après y avoir renoncé en 1973 lors de son adhésion, a demandé la reconnaissance officielle du gaélique, devenue effective en 2007¹¹² ».

D'après Peter Hipold (ARZOZ 2008, 108), le concept de citoyen européen remonte à 1961 lorsque la Commission européenne, dans le cadre de la libre circulation des travailleurs européens, évoque la « citoyenneté européenne ». Plus tard, en 1992, le concept fut introduit juridiquement dans le Traité de Maastricht (articles 8 - 8 e¹¹³). Le lien entre l'UE et la protection des minorités a été envisagé pour la première fois, selon lui, dans le procès « Bickel and Franz¹¹⁴ ».

¹⁰⁹ Les différentes institutions européennes, dont le Conseil de l'Europe et la Commission européenne, ne sont pas toutes en adéquation sur la question des langues. Aussi, ces institutions peuvent jouer des rôles différents en rapport avec le plurilinguisme et la diversité linguistique.

¹¹⁰ http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fr.pdf (Site consulté le 25/07/2014).

¹¹¹ Roger Pilhion, « Vers une politique européenne de l'enseignement des langues », *Revue internationale d'éducation de Sèvres* [En ligne], 47 | avril 2008, mis en ligne le 24 juin 2011, consulté le 29 octobre 2014. URL : <http://ries.revues.org/325>.

¹¹² Idem.

¹¹³ Ce dernier article est devenu l'article 22 du Traité (Hipold, 2008 : 109).

¹¹⁴ Peter Hipold, dans « *Respecting linguistic diversity* » (X. ARZOZ, 2008 : 115). Le procès date de 1998. Deux personnes – l'une d'origine allemande et l'autre d'origine autrichienne - devant être jugées pour un petit délit criminel au Tyrol ont fait référence aux articles 12 (ancien article 6) et article 49 (ancien article 59) du Traité pour demander que leur procès ait lieu en allemand. Cette langue, selon les autorités autrichiennes ne pouvait être utilisée que par les résidents de cette région du Tyrol avec une majorité de germanophones. Les procès de non résidents devaient avoir lieu en Italie.

Plusieurs initiatives ont été prises en faveur de l'enseignement des langues. Les plus importantes sont :

- La publication du « *Threshold level* » (« Niveau seuil », en français), en 1975¹¹⁵. Les niveaux seuil ont influencé de nombreux programmes nationaux et ont permis d'élaborer des manuels de langue se référant à une approche communicative, centrée sur l'élève¹¹⁶».
- L'élaboration du *Portfolio européen des langues*, expérimenté par la Division des politiques linguistiques de 1998 à 2000, officiellement lancé en 2001. Cet outil avait pour vocation de devenir un « instrument d'auto-évaluation qui permet à chacun de noter ses connaissances linguistiques et interculturelles. L'objectif était de valoriser les compétences plurilingues tout en favorisant une réflexion sur son propre apprentissage¹¹⁷ ». Le *Portfolio européen des langues* a été mis au point pour 1) contribuer au développement de l'autonomie de l'apprenant, du plurilinguisme ainsi que de la sensibilité et de la compétence interculturelles et 2) permettre aux utilisateurs de consigner les résultats de leur apprentissage linguistique ainsi que leur expérience

¹¹⁵ Dans la perspective de développer une approche communicative de l'enseignement des langues, potentiellement plus apte à favoriser une appropriation opérationnelle des langues non connues et donc à faciliter « la libre circulation des personnes et des idées », vers le milieu des années soixante-dix, des spécialistes ont élaboré un modèle opérationnel de ce que certains groupes d'apprenants (touristes, hommes d'affaires, migrants...) doivent être capables de faire lorsqu'ils se servent d'une langue pour communiquer de manière indépendante dans un pays où cette langue sert de véhicule de communication pour la vie de tous les jours. Ils ont ainsi défini, par cette identification des besoins langagiers de ces groupes, les savoirs et les savoir-faire nécessaires pour parvenir à ce « seuil » de communication. La première spécification de ce niveau seuil a été élaborée pour l'anglais (*Threshold Level*, 1975) et elle a été suivie de peu par celle pour le français (*Un Niveau Seuil*, 1976). Ces deux instruments ont servi *de facto* de modèle aux instruments de référence du même type élaborés ultérieurement pour d'autres langues, mais ils ont été adaptés pour chacune en fonction de leurs caractéristiques propres. Ces niveaux seuils ont aussi progressivement évolué en tirant profit de l'expérience accumulée. Ces instruments de référence ont joué et jouent encore un grand rôle dans l'enseignement des langues où ils servent souvent encore de base à l'élaboration de nouveaux programmes nationaux. Ils favorisent la réalisation de manuels plus motivants et rendent possible la mise au point de systèmes d'évaluation plus réalistes et plus transparents qu'auparavant. Une compilation des *Introductions* et *Préfaces* de la série de descriptions de niveaux réalisés sur une trentaine d'années (entre 1975 et 2005) donne un aperçu de l'évolution de cet outil et son adaptation à des langues spécifiques. Ces spécifications ont été élaborées par des équipes nationales – pour la plupart d'entre elles, sous la direction de John Trim, directeur des projets Langues vivantes du Conseil de l'Europe entre 1975 et 1997 (Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/DNR_FR.asp (Site consulté le 19/08/2014)).

¹¹⁶ Idem note de bas de page 111.

¹¹⁷ Idem.

d'apprentissage et d'utilisation de langues. Pour les raisons évoquées dans cette thèse, le Portfolio n'a pas complètement pu atteindre ces objectifs.

- La publication, en 2001, du *Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)*. Nous développons cette initiative dans les pages suivantes ;
- La création en 1994 à Graz, en Autriche, du Centre européen pour les langues vivantes.

Depuis 2001, d'autres initiatives visant à encourager et à développer l'enseignement des langues voient régulièrement le jour. En voici une liste non exhaustive : 2001 fut l'année des langues au sein de l'Union européenne ; en 2002, la connaissance des langues a « fait partie des objectifs stratégiques du programme *Éducation et formation 2010* de l'Union européenne¹¹⁸ » ; en 2004, la Commission européenne a lancé un plan d'action intitulé *Promouvoir l'apprentissage des langues et la diversité linguistique*.

Tous les États de l'UE, sauf l'Irlande, proposent un enseignement obligatoire d'une langue vivante étrangère¹¹⁹. Les langues qui sont le plus enseignées sont l'anglais, le français, l'allemand, l'espagnol, l'italien et le russe¹²⁰.

Avant de passer aux recommandations, nous profitons de ce paragraphe pour préciser ici l'avis de P. Hilpold qui rejoint le témoignage concernant la France dont il sera question plus loin au sujet des droits linguistiques. Par rapport au rôle des institutions européennes, il précise que :

« Viewed from the perspective of those who consider linguistic diversity and enrichment of the European cultural order, the legal environment seems far more propitious » et *« As has been seen in other cases, in the final analysis, it is the CEJ that takes the lead and not the political organs¹²¹ »*
(ARZOZ, 2008 : pp 108-109).

¹¹⁸ Idem.

¹¹⁹ Idem.

¹²⁰ Idem.

¹²¹ En français : « D'un point de vue de ceux qui considèrent la diversité linguistique comme une richesse pour l'équilibre culturelle de l'Europe, le cadre juridique semble bien plus favorable ». Et « Comme il a été vu dans d'autres cas, en dernière analyse c'est la Cour européenne de justice (CEJ) qui prend les devants et non pas les organes politiques ».

1.3.3.f) Recommandations pour l'enseignement/l'apprentissage des langues

L'Union européenne développe donc des politiques linguistiques éducatives et donne des recommandations aux États membres afin que ces derniers puissent mettre en place les programmes scolaires nécessaires pour l'enseignement des langues. Cette responsabilité revient aux États membres qui sont soutenus par l'UE à travers les programmes européens.

Dans les textes communautaires qui concernent l'apprentissage de deux langues en plus de la langue maternelle, il est dit que, pour les Européens vivant dans un autre pays européen que leur pays d'origine, une seule langue étrangère « suffit ». Effectivement, la langue du pays d'accueil sera apprise, complétant la langue maternelle. Cette règle n'est pas sans intérêt car elle valorise la langue maternelle dans le calcul « langue maternelle + 2 langues étrangères ». Or, nous avons vu que les langues maternelles peuvent être écartées non seulement sur les lieux du travail, mais aussi en famille, ce qui diminue les compétences dans ces langues chez les locuteurs concernés. Ceci parlerait en faveur d'une prise en compte des langues maternelles sur les lieux de travail afin que celles-ci puissent être pratiquées et donc évoluer, même si elles ne sont pas considérées comme des langues de communication internationale.

1.3.3.g) Le Cadre européen commun de référence pour les langues :
apprendre, enseigner, évaluer (CECRL)

Le *Cadre européen commun de référence pour les langues* « a été conçu dans l'objectif de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé en Europe mais aussi en d'autres continents et est disponible en 39 langues¹²² ».

Cet outil a vocation à répondre à l'objectif général du Conseil de l'Europe, à savoir « parvenir à une plus grande unité parmi ses membres¹²³ ». Ce but doit être atteint par « l'adoption d'une démarche commune dans le domaine culturel¹²⁴ ». Ainsi, le *CECRL* est un outil principalement politique et s'inscrit dans une démarche globale de lutte contre la xénophobie et de renforcement de l'appareil démocratique : « Les langues et les cultures

¹²² http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp.

¹²³ <http://eduscol.education.fr/cid45678/cadre-europeen-commun-de-reference-cecrl.html>.

¹²⁴ Idem.

peuvent y contribuer par une meilleure connaissance des autres¹²⁵ ». La logique de traitement des langues a donc évolué : il s'agit désormais non plus de revendiquer la maîtrise d'une langue, mais de soutenir l'interaction entre différentes langues, et ce quel que soit le niveau des apprenants. Le *CECRL* est donc « un outil du plurilinguisme¹²⁶ ».

Le *CECRL*, dont la première version a été publiée en 2001, après dix années de consultations auprès de linguistes des Etats membres du Conseil de l'Europe¹²⁷, fournit aux enseignants et à d'autres acteurs en relation avec l'enseignement des langues (décideurs des programmes d'enseignement, évaluateurs, éditeurs de manuels, apprenants) une « base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens et de manuels en Europe ». Le *CECRL* a été mis en place en France en 2005¹²⁸.

Un des objectifs du *CECRL*, qui n'est ni un manuel, ni un référentiel de langues¹²⁹, est de fournir des recommandations aux enseignants afin que les apprenants puissent « communiquer ». Les niveaux de langues allant de A1 jusqu'à C2 sont aujourd'hui bien connus, surtout par les enseignants ou professeurs qui utilisent le *CECRL*.

Pour « l'évaluation globale des activités communicatives », le « respect des règles culturelles » fait partie des « dimensions pragmatico-sociolinguistique et linguistique » qui doivent être prises en compte (APLV 2012, 15). Le « respect des règles culturelles » est inclus tantôt dans la « dimension pragmatique » (Bourguignon, 2010, pp. 68-69), tantôt dans la « dimension sociolinguistique » (Tagliante, 2005, p. 48 et Veltcheff et Hilton, 2003, p. 24).

En quoi consistent ces règles ? Dans la description de la « compétence sociolinguistique¹³⁰ », nous observons que celle-ci peut affecter « toute communication langagière entre représentants de cultures différentes, même si c'est souvent à l'insu des participants eux-mêmes ». Ainsi, les interlocuteurs ont besoin de connaître les « normes sociales » en relation avec les codes des groupes sociaux avec lesquels ils ont en contact par écrit.

¹²⁵ Idem.

¹²⁶ Idem.

¹²⁷ Fondé en 1949. Au début des travaux qui ont abouti au *CECRL*, le nombre des états membres était de 22, aujourd'hui ils sont 47). Disponible sur : <http://www.coe.int/fr/web/portal/country-profiles> (Site consulté le 29/10/2014)

¹²⁸ Par une publication dans le Bulletin Officiel : D. n° 2005-1011 du 22-8-2005. JO du 25-8-2005 NOR : MENE0501621D RLR : 514-6 ; 525-4 MEN - DESCO A4.

¹²⁹ <http://eduscol.education.fr/cid45678/cadre-europeen-commun-de-referance-cecrl.html> (Site consulté le 29/10/2014).

¹³⁰ Selon le Cadre: « renvoie aux paramètres socioculturels de l'utilisation de la langue », Ceclrl, 2001, page 18).

Selon Carrell¹³¹, les « éléments socio-culturels » (ou « schémas de contenu ») constituent la plus grande difficulté pour la lecture en langue étrangère. Il propose donc que ces éléments soient enseignés « de façon systématique ». Nous nous demandons si cela concerne l'enseignement traditionnel des langues et si pour la réception cette capacité n'est-elle pas aussi utile dans la mesure où ces éléments socioculturels seront amenés à se répéter ? Même si le texte et le contexte changent (cf. page 3, citation de Kintsch, 1988), l'expérience du lecteur avec ces éléments permettrait de consacrer plus de temps au reste du texte. La même proposition d'enseignement systématique concerne les « schémas formels » qui peuvent différer de la langue maternelle. Ceux-ci « jouent un rôle de facilitateur » et, selon M. Souchon, prendre conscience de leur existence est utile pour la compréhension d'un texte en langue étrangère. Dans le sous-chapitre consacré à la compréhension écrite, nous détaillerons également ces éléments.

Nous retrouvons ici dans le *CECRL* la question « culturelle », à savoir que, plus que pour la « compétence sociolinguistique », le « culturel » intervient dans la « compétence pragmatique¹³² » : « Il n'est guère besoin d'insister sur les incidences fortes des interactions et des environnements culturels dans lesquels s'inscrit la construction de telles capacités¹³³ ». Ainsi les objectifs d'apprentissage des langues sont :

« L'énoncé des buts et des objectifs de l'enseignement et de l'apprentissage des langues devrait se fonder sur une estimation des besoins des apprenants et de la société, sur les tâches et les opérations que les apprenants doivent effectuer afin de satisfaire ces besoins, et sur les compétences ou les stratégies qu'ils doivent construire ou développer pour y parvenir », (*Conseil de l'Europe 2005 : 104*).

Le *CECRL* poursuit (cf. p. 104) en précisant que :

« afin de participer à des actes de communication, les apprenants doivent avoir appris ou acquis 1) des compétences nécessaires (chap. 5), 2) la

¹³¹ Cité par Marc Souchon dans « Pour une approche sémiotique de la lecture-compréhension en langue étrangère », *Semen* [En ligne], 10 | 1995, mis en ligne le 11 mai 2007, consulté le 23 juillet 2014. URL : <http://semen.revues.org/2981>.

¹³² Recouvre l'utilisation fonctionnelle des ressources de langue.

¹³³ Dont « Maîtrise du discours, à sa cohésion et à sa cohérence, au repérage des types et genres textuels, des effets d'ironie, de parodi ».

capacité de mettre ces compétences en oeuvre (chap. 4) et 3) la capacité d'utiliser les stratégies nécessaires pour mettre en oeuvre ces compétences ».

Dans le cas de locuteurs non natifs, la connaissance d'« une plus deux langues » (langue maternelle plus deux langues étrangères) devrait comprendre la langue du pays d'accueil ». Dans ces situations, dont le nombre est supposé croître avec la mobilité intraeuropéenne, la langue maternelle, trouve-t-elle une place à part entière ? Si elle n'est pas pratiquée sur le lieu du travail, ni à la maison, comment peut-on la comptabiliser ? Les petites langues, ou les langues les moins répandues, se trouvent ici facilement exclues face aux langues de communication internationale.

Le *CECRL*¹³⁴ suggère qu'il « revient aux enseignants et aux apprenants eux-mêmes de construire une personnalité saine et équilibrée à partir des éléments variés qui la composeront » :

« Dans une approche interculturelle, un objectif essentiel de l'enseignement des langues est de favoriser le développement harmonieux de la personnalité de l'apprenant et de son identité en réponse à l'expérience enrichissante de l'altérité en matière de langue et de culture ».

Or, le fait justement que le système éducatif n'ait pas eu les ressources nécessaires, ou que les enseignants n'aient pas été suffisamment formés pour prendre en compte les biographies langagières plurilingues et interculturelles des élèves, a contribué à l'abandon du « Portfolio » évoqué plus haut. Celui-ci a été moins utilisé, ce que laisse entendre l'analyse de la revue sur « l'écart entre directives et réalités de terrain¹³⁵ » pour le *CECRL*, mais aussi l'absence de proposition d'article sur le « Portfolio » pour leur dossier « Évaluer avec le CECRL ». Il n'existe pas non plus de version du « Portfolio » dans toutes les langues.

¹³⁴ CECRL, 2005 : 9.

¹³⁵ « Les langues modernes » (APLV, *Les Langues Modernes*, 2012, p. 9).

1.3.3.h) Perspective actionnelle du *CECRL*

La perspective retenue pour l'enseignement / apprentissage des langues est l'approche « actionnelle ». Cela couvre l'idée que l'usager / apprenant d'une langue est considéré comme un acteur social ayant à accomplir des « tâches¹³⁶ » (qui ne sont pas seulement langagières). Une « tâche » est définie comme « toute visée actionnelle que l'acteur se représente comme devant parvenir à un résultat donnée en fonction d'un problème à résoudre ».

Le *CECRL*¹³⁷ considère la perspective « actionnelle » de la manière suivante :

« tout usager et apprenant d'une langue comme des acteurs sociaux ayant à accomplir des tâches dans des circonstances et un environnement donnés, à l'intérieur d'un domaine d'action particulier ».

Les « caractéristiques de toute forme d'**usage** et d'**apprentissage** d'une langue » sont, selon le *CECRL*, décrites ainsi (C'est nous qui soulignons) :

« L'usage d'une langue, y compris son apprentissage, comprend les actions accomplies par des gens qui, comme individus et comme acteurs sociaux, développent un ensemble de compétences générales et, notamment une compétence à communiquer langagièrément. Ils mettent en oeuvre les compétences dont ils disposent dans des contextes et des conditions variés et en se pliant à différentes contraintes afin de réaliser des activités langagières permettant de traiter (en réception et en production) des textes, portant sur des thèmes à l'intérieur de domaines particuliers, en mobilisant les stratégies qui paraissent le mieux convenir à l'accomplissement des tâches à effectuer. Le contrôle de ces activités par les interlocuteurs conduit au renforcement ou à la modification des compétences ».

Le principe de l'approche actionnelle, de plus en plus privilégiée dans l'enseignement des langues étrangères, a déjà été expérimenté avec la méthode « *Réponse physique*

¹³⁶ *CECRL*, 2005 : 15.

¹³⁷ Conseil de l'Europe, (2005 : 15)

*globale*¹³⁸ ». Partant du constat que les enfants apprennent les langues étrangères plus facilement que les adultes, il a été conclu que cela est dû au fait que l'enseignant utilise les liens avec leur environnement direct. Après avoir écouté d'abord des ordres enregistrés dans la langue enseignée, en l'occurrence le russe, les élèves devaient y répondre par la réalisation des actions appropriées respectives.

Les expérimentations ont montré que la compréhension de la langue cible était freinée si on insistait sur la production (orale) en même temps que sur la réception (écoute), ce qui peut parler en faveur de la méthode intercompréhension au début d'un apprentissage de langues étrangères. La méthode permet indirectement d'éviter ce qui souvent constitue un obstacle à l'apprentissage des langues, à savoir une gêne physique qu'un élève peut ressentir si on exige de lui de prononcer correctement des sons étrangers avant qu'il ne soit vraiment prêt à le faire.

Un des résultats de ces expérimentations¹³⁹ montrait que la traduction de la langue cible était un facteur qui bloquait l'acquisition de cette langue alors que le contraire, une acquisition rapide et fiable dans la durée fut constatée avec la méthode de « Réponse Physique globale ». Ce constat est important à retenir, vue la pratique systématique de « traduction » dans l'enseignement traditionnel des langues.

Lors d'une **formation** avec la méthode d'intercompréhension, on « traduit » également dans sa langue maternelle des textes écrits dans les langues cibles, enseignées. Mais, contrairement à l'enseignement traditionnel, l'approximation est autorisée. Dans la **pratique** réelle, on comprend d'abord et on répond dans sa langue, donc on produit une réaction à ce qui a été dit ou écrit par l'interlocuteur.

Ayant préféré attendre la partie II, consacrée à notre terrain de recherche, pour aborder plus en détails ces éléments du CECRL pertinents pour les échanges écrits, nous n'allons pas plus loin ici. Ainsi, dans le chapitre 1.3.3 « SolidarNet vu par la « perspective actionnelle du CECRL », nous présenterons davantage d'éléments afin que ceux-ci soient mis en relation avec la présentation du RS SolidarNet et l'analyse de nos observations. Il s'agit, entre autres, du domaine d'action, des acteurs sociaux, des compétences requises pour communiquer langagièrement, des conditions et contraintes.

¹³⁸ Asher, 1963

¹³⁹ Asher : 1988, p. 81

1.3.3.i) Les langues, un outil pour modifier les règles de l'employabilité en Europe

En tant que citoyen européen, tout « travailleur » a le droit de chercher un emploi dans un autre pays membre de l'Union européenne. Ce droit, aussi appelé « la libre circulation des travailleurs », figure dans l'article 45 du Traité de Rome¹⁴⁰ qui a institué la Communauté européenne et qui a connu plusieurs évolutions en termes de couverture géographique. Les citoyens européens peuvent ainsi « chercher un emploi dans un autre pays de l'UE, « y travailler sans avoir besoin d'un permis de travail », et « y vivre dans ce but », « y rester même après avoir occupé cet emploi » et « bénéficier du même traitement que les citoyens de ce pays en ce qui concerne l'accès à l'emploi, les conditions de travail et tout autre avantage social ou fiscal ». Dans la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, le « travailleur » se définit comme une personne qui « entreprend un travail réel et effectif », « sous la direction d'une autre personne » et « pour lequel elle est rémunérée ».

Pour que les travailleurs européens puissent réellement travailler dans un autre pays européen, ils ont besoin de connaître la langue de ce pays. C'était une des raisons du développement du « niveau seuil » déjà évoqué. Malgré le fait que le plurilinguisme aujourd'hui montre ses avantages en termes d'employabilité des citoyens européens, certaines voix s'élèvent pour attirer l'attention sur la face cachée de la promotion de l'apprentissage des langues. Est-elle finalement trop « intéressée » de la part des entreprises (ou les institutions européennes) et peut-elle revêtir des inconvénients ? Michèle Verdelhan-Bourgade fait partie de ceux qui s'interrogent sur les éventuels dangers – elle en liste quatre dans son article¹⁴¹ – que peut avoir ce qu'elle nomme une « idéologie » du plurilinguisme. Dans l'article « Plurilinguisme : pluralité des problèmes, pluralité des approches », elle évoque ceci :

« Le plurilinguisme prôné actuellement semble bien prendre le relais du Niveau Seuil des années 1975, par besoin de mobilité des gens à travers l'Europe et d'adaptabilité aux emplois. Comme cela a été le cas dans le

¹⁴⁰ Disponible sur : <http://www.traitederome.fr/fr/histoire-du-traite-de-rome/l-heritage-du-traite-de-rome/la-liberte-de-circulation-des-personnes.html> (Site consulté le 8/10/2014).

¹⁴¹ Michèle Verdelhan-Bourgade, « Plurilinguisme : pluralité des problèmes, pluralité des approches », *Trema* [En ligne], 28 | 2007, mis en ligne le 30 septembre 2010, consulté le 27 juillet 2014. URL : <http://trema.revues.org/246>.

passé, cette étape nouvelle dans l'enseignement des langues est fortement liée aux besoins économiques et aux évolutions géopolitiques. Quel que soit son intérêt, elle comporte néanmoins un certain nombre de risques ».

Dans la promotion du plurilinguisme et de l'apprentissage des langues se trouvent également les séjours à l'étranger, soit pour faire une partie des études dans un établissement partenaire de l'école dans laquelle est inscrit l'étudiant, soit pour faire un stage en entreprise. Pour « développer leurs capacités d'adaptation et leur autonomie dans les environnements multiculturels¹⁴²», ces séjours à l'étranger peuvent faire partie intégrante d'un programme d'études en France¹⁴³. Le programme européen « Erasmus¹⁴⁴ » créé en 1987 mais aujourd'hui remplacé par « Erasmus+¹⁴⁵ », permet aux étudiants et aux stagiaires de réaliser de façon encadrée ces séjours à l'étranger. Erasmus a pour but de « favoriser les actions de mobilités en Europe pour les étudiants (périodes d'études ou de stage), le personnel enseignant (mission d'enseignement), ainsi que l'ensemble des personnels des établissements d'enseignement supérieur (périodes de formation) ». Ses objectifs (opérationnels) sont (nous citons) :

- l'amélioration de la qualité et le renforcement de la dimension européenne de l'enseignement supérieur ;
- l'accroissement de la mobilité des étudiants, des enseignants et du personnel universitaire ;
- le renforcement de la coopération multilatérale entre établissements d'enseignement supérieur et entre établissements d'enseignement supérieur et entreprises ;

¹⁴² Extrait du programme présenté dans la note de bas de page n° 118.

¹⁴³ Voir l'exemple ci-après de l'école ESSEC Business School :

<http://www.essec.fr/programmes/bachelor-in-business-administration/international.html>

(Site consulté le 7/10/2014).

¹⁴⁴ <http://www.europe-education-formation.fr/page/erasmus> (Site consulté le 7/10/2014). ERASMUS est aussi l'acronyme de «*European Community Action Scheme for the Mobility of University Students*» (Programme d'action communautaire en matière de mobilité des étudiants), tel qu'établi dans la toute première décision instituant le programme (décision 87/327/CEE du Conseil du 15 juin 1987 portant adoption du programme d'action communautaire en matière de mobilité des étudiants). Voir aussi le Rapport présenté à l'Assemblée Nationale en juin 2013 sur la « démocratisation du programme Erasmus de Sandrine Doucet : <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rapports/r1206.pdf> (site consulté le 13/10/2014).

¹⁴⁵ L'Union européenne investit 14,7 milliards d'euros dans le programme Erasmus+, nouveau programme pour l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport pour la période 2014-2020. En France, l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire vient d'être désigné comme agence nationale chargée, d'une part, de la mise en œuvre du volet « jeunesse » du programme « Erasmus + » 2014-2020 et, d'autre part, de l'information pour son volet « sport » au sens du règlement (UE) n° 1288/2013 du 11 décembre 2013 susvisé.

- la transparence et la reconnaissance des qualifications acquises dans l'enseignement supérieur et la formation professionnelle supérieure en Europe.

Selon les chiffres 2012-2013, au total 268 143 étudiants ont bénéficié d'un programme Erasmus¹⁴⁶. Parmi les jeunes ayant fait un stage en entreprise par le programme Erasmus, un tiers se sont vus proposer un poste par l'entreprise d'accueil¹⁴⁷. Parmi les « répondants » au questionnaire ayant servi pour les statistiques, 18% des anciens étudiants Erasmus sont partis à l'étranger pour leur travail.

Les chiffres de septembre 2014¹⁴⁸ nous renseignent sur la « vie internationale » justement des étudiants Erasmus. D'après ces chiffres, pour ce qui concerne les anciens étudiants Erasmus, 40% ont déménagé dans un autre pays au moins une fois depuis leur diplôme. Ils sont 33% à avoir un partenaire d'une nationalité différente de la leur, 27% ont trouvé leur partenaire pendant leur séjour à l'étranger. On parle aujourd'hui même de « couples Erasmus¹⁴⁹ ». Encore 93% d'entre eux s'imaginent pouvoir vivre à l'étranger. Tous ces chiffres sont chaque fois supérieurs aux résultats des réponses des étudiants non mobiles.

¹⁴⁶ <http://ec.europa.eu/>. Cette source montre les Top 5 et Top 10 des pays d'accueils ou pays de départ : L'Espagne est le pays qui accueille le plus d'étudiants Erasmus : 40.202, soit 14,99% d'un total de 268.143 étudiants (chiffres 2012-2013). Le top 5 ces pays ayant envoyé des étudiants en Espagne est (par ordre décroissant) : Italie, France, Allemagne, Royaume-Uni et Pologne. Le top 10 des pays d'origine des étudiants partis en 2012-2013 sont (par ordre décroissant) : l'Espagne, la France, l'Allemagne, l'Italie, la Pologne, le Royaume-Uni, la Turquie, Pays-Bas, la Belgique et la République tchèque.

Les pays participant au programme Erasmus entre 2007 et 2013 sont les États membres (28) avec, en plus, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et la Turquie. La Croatie, qui est entrée dans l'UE en 2013 a envoyé 1.134 étudiants à l'étranger.

La France aussi est un important pays d'accueil pour les étudiants Erasmus. Ci-après le top 5 des pays ayant envoyé un total de 29.293 étudiants Erasmus en France (dont sont partis 36.311 étudiants Erasmus vers les autres pays) : l'Allemagne, l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Italie et la Pologne. Le top 5 des pays d'accueil des étudiants Erasmus est (par ordre décroissant) : l'Espagne, l'Allemagne, la France, le Royaume-Uni et l'Italie.

¹⁴⁷ Réponse reçue par mail de Vanessa Debiais-Sainton, *Head of Sector – Erasmus+ – Higher Education* à la demande du destinataire de notre mail, Dennis Abbott, dont l'adresse mail se trouve sur le communiqué de presse de Bruxelles, le 10 juillet 2014, intitulé « Une nouvelle année record pour Erasmus » : http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-821_fr.htm (dernière visite 17/07/14). Ci-après la réponse de la Commission européenne, telle qu'elle nous a été fournie par mail : « *All Erasmus students go to study or train abroad for up to 12 months and they come back to their sending institution to get recognition and finalise their studies. A study to be published in September (2014) shows that more than 1/3 of Erasmus trainees are offered a position by their hosting enterprise. However, among the respondents, only 18% of former Erasmus students had moved abroad for their work. So while their jobs have an international dimension, for the vast majority of former Erasmus students their home country remain the focus of their lives* ».

¹⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-1025_en.htm (Site consulté le 29/09/2014).

¹⁴⁹ Entendu à la télévision, octobre 2014.

Outre le programme Erasmus, l'Union européenne, en l'occurrence la Commission européenne, soutient des programmes ayant comme objectifs le plurilinguisme et la diversité linguistique. Il s'agit des programmes *Leonardo*, *Comenius* et *Grundtvig* qui, sur la période 2002-2006, ont bénéficié de 100 millions d'euros pour leurs actions. Ces actions se répartissent entre « Apprentissage tout au long de la vie », « Mieux enseigner les langues » et « Créer un environnement favorable aux langues ». Le document « Multilinguisme : de la politique à la mise en œuvre »¹⁵⁰ les décrit et évalue les « tâches de mise en œuvre pour soutenir le plan d'action par ses programmes » pour savoir si celles-ci ont été « achevées », sont « proches de l'achèvement » ou « en cours ». Pour l'intérêt du concept d'intercompréhension, l'étude montre que dans le cadre de *Comenius*, 10% des 32 millions d'euros qu'a coûté ce programme pour la période 2002-2006, ont été attribués à la « promotion de la compréhension multilingue ». Il s'agit alors du programme *Comenius 2*.

L'agenda de la « Stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois » lancée par la Commission européenne en 2010 a prévu la mise en place d'un « *EU skills panorama*¹⁵¹ » afin de créer de meilleures conditions d'emploi et d'employabilité des Européens. La crise explique cette initiative dans la mesure où le taux de chômage des jeunes est très élevé (mais en baisse depuis 2013) : au mois d'août 2014 les taux étaient de 21,6% dans l'UE28 et de 23,3% dans la zone euro contre respectivement 23,5% et 23,9% en août 2013¹⁵².

Si le programme Erasmus présente des bénéfices sur le plan professionnel (en termes d'employabilité) et sur le plan personnel (en termes de compétences générales et non techniques), il en va autrement pour les bénéfices en termes linguistiques. En effet, une étude en 2003 montrait des résultats allant à l'inverse de ce qui avait été initialement imaginé. Alors qu'on pouvait penser qu'au moins les langues nationales allaient être apprises, il est effectivement montré que la plupart des participants au programme déclarent avoir majoritairement utilisé l'anglais pendant leur séjour (TRUCHOT 2008, 93¹⁵³).

¹⁵⁰ Etude IP/B/CULT/2007-100 – PE 408.496, 09/2008, demandée par la commission de la culture et de l'éducation du Parlement européen.

¹⁵¹ En français : « éventail des compétences européennes ».

¹⁵² http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-30092014-BP/FR/3-30092014-BP-FR.PDF (Site consulté le 13/10/2014).

¹⁵³ Une évaluation réalisée en 2003 montre « que 72,7% des répondants déclarent que la langue qu'ils ont la plus utilisée pendant leur mobilité a été l'anglais alors que seulement 14,9% d'entre eux se sont rendus au Royaume-Uni ». Partie « L'impact linguistique du programme Erasmus » du livre *L'Europe : l'enjeu linguistique*, (Truchot 2008 : 93). Il est précisé que malgré un échantillon constitué de manière très inégale, les réponses reflètent des tendances fortes.

Les prochaines années, la Commission européenne espère doubler (de 10% à 20%) le nombre d'étudiants pouvant obtenir une mobilité Erasmus. D'où, selon nous, l'importance d'analyser les impacts linguistiques et de tirer les conséquences, notamment dans les entreprises qui prennent des stagiaires ou embauchent les anciens étudiants Erasmus. Effectivement, l'employabilité risque d'être un leurre à partir du moment où l'efficacité est recherchée via une langue unique, en l'occurrence l'anglais. C'est la raison pour laquelle il serait pertinent d'étudier une voie plus respectueuse envers les locuteurs natifs et les « petites langues ».

Pour l'ensemble des initiatives engagées par l'UE ayant comme objectif d'améliorer les compétences linguistiques des Européens, l'Eurobaromètre en 2005 enregistre un taux de 44% des répondants qui ne connaissent pas d'autre langue que leur langue maternelle. Deux pays anglophones présentent le plus grand pourcentage dans ce cas : l'Irlande (66 %) et le Royaume-Uni (62 %). Les quatre autres pays ayant un pourcentage important de personnes ne connaissant que leur langue maternelle sont : l'Italie (59 %), la Hongrie (58 %), le Portugal (58 %) et l'Espagne (56 %). Seuls 28% répondent pouvoir faire une conversation dans deux langues étrangères. Si 56% (100%-44%) connaissent d'autres langues que leur langue maternelle, on peut en déduire que 28% (56%-28%) des répondants connaissent une langue étrangère.

Avec la politique linguistique éducative ayant comme objectif l'apprentissage de « deux langues étrangères, dont l'anglais » (en plus de la langue maternelle), il n'est pas surprenant de voir dans ces mêmes statistiques (Eurostat 2005) que pour 51% des personnes interrogées, l'anglais est la langue la « plus couramment parlée » (langue native ou non native). Pour ce qui concerne les personnes ayant répondu être capables de tenir une conversation en anglais, à savoir 38%, nous supposons qu'il s'agit de l'anglais comme langue étrangère. Ces 38% sont alors répartis entre ceux qui connaissent une langue étrangère (28%) et ceux qui disent pouvoir faire une conversation en deux langues étrangères (28%). 14% des Européens disent pouvoir parler le français et l'allemand, 6% l'espagnol et le russe. Dans l'ensemble, selon la même étude, les langues suivantes sont les plus parlées en Europe : l'anglais, l'allemand, le français, l'espagnol et le russe.

Que penser de ces statistiques ? D'abord, n'est-il pas logique que, si l'anglais est le facteur commun à tous les Européens ayant appris plusieurs langues, il soit aussi la langue la

plus parlée ? La situation aurait probablement été identique quelle que soit la langue dès lors que cette langue est celle qui a été la plus apprise.

L'extrait du site de statistiques lié à « *EU Skills Panorama* »¹⁵⁴, mis en place depuis 2012, présente l'évolution dans l'apprentissage de deux langues étrangères ou plus entre 2005 et 2011 pour le « niveau 2 » de la CITE¹⁵⁵. Il en ressort que pour l'Europe des 27, la moyenne est de 63,2 (contre 46,7 en 2005). Tous les pays présentent une augmentation, sauf la Bulgarie (19,4, soit -4), le Portugal (72,6, soit -16,2) et le Danemark (81,5, soit -7,9).

Dans le cadre des actions « Europe 2020 », sept initiatives ont été entamées pour propulser la croissance et l'emploi en Europe. Nous nous sommes intéressés aux initiatives concernant les langues et l'employabilité, à savoir « La Jeunesse en mouvement » et « Une stratégie pour les nouvelles compétences et les nouveaux emplois ». Dans le premier groupe « Jeunesse en mouvement » d'abord, le nombre indiqué des jeunes soutenus par l'UE pour travailler, se former ou étudier à l'étranger est de 400.000 par an¹⁵⁶.

Pour les jeunes cherchant un travail dans un autre pays européen, l'outil « *EURES* »¹⁵⁷ permet de créer un compte et d'y joindre un CV. Intéressés par les différentes manières de remplir des informations linguistiques dans un profil¹⁵⁸, nous avons profité de cet outil pour repérer dans le formulaire de création d'un compte *EURES* celles qui concernent la / les nationalité(s) et les langues du demandeur d'emploi européen : après avoir saisi les « renseignements personnels » et « adresse de contact », le demandeur d'emploi est invité à remplir les cases obligatoires « informations de contact ».

Il doit sélectionner dans une liste déroulante ses « langues de contact » avec possibilité d'en indiquer plusieurs mais aussi de cocher l'option « masquer ». Les langues indiquées ici sont celles « dans lesquelles le candidat peut être contacté ». Suivra la case « Langue souhaitée » qui est la langue « préférée pour être contacté » et pour laquelle il y a une seule

¹⁵⁴

<http://euskills Panorama.cedefop.europa.eu/KeyIndicators/Skill/results.aspx?searchmethod=4&indicatorid=677&occupationid=0§orid=0&skillid=0&nationalcountryid=0&> (dernière visite 18/07/2014).

¹⁵⁵ La Cite (Classification Internationale Type de l'éducation), a été conçue par l'Unesco au cours des années 1970, puis a été révisée en 1997. C'est un outil construit pour produire dans l'ensemble des pays des statistiques comparables sur l'enseignement et la formation, en prenant à la fois en compte les niveaux et les domaines d'éducation. En France, les niveaux 0 et 1 de la Cite correspondent à l'enseignement pré-primaire ou primaire, les niveaux 2 et 3 à l'enseignement secondaire des 1^{er} et 2nd cycles.

(Source : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/cite.htm> (dernière visite le 18/07/2014).

¹⁵⁶ Source : http://ec.europa.eu/youthonthemove/index_en.htm (dernière visite 19/07/2014).

¹⁵⁷ Acronyme pour « *EUROpean Employment Services* » (Portail européen pour l'emploi et la mobilité).

¹⁵⁸ Notamment sur le RS Soli^{diar}Net, ce que nous allons voir dans la partie II, et les RS de manière générale.

possibilité avec sélection via une liste déroulante. Il n'y a pas ici d'option « masquer ». La « nationalité » est également demandée à titre obligatoire avec possibilité d'ajouter une nationalité (il est donc possible d'indiquer plusieurs nationalités). Dans la première partie « Renseignements personnels », il est obligatoire de renseigner sa date de naissance et son sexe avec choix entre « femme », « homme » ou « non spécifié ». Dans le formulaire d'un compte d'EURES, on n'indique pas les langues « maternelle » ou « parlées » (langues étrangères), mais les langues qu'un interlocuteur peut utiliser pour entrer en contact avec le demandeur d'emploi. On peut supposer que « la langue préférée » soit la langue maternelle, mais ce n'est pas une certitude.

Nous supposons que les connaissances linguistiques des demandeurs d'emploi sont indiquées sur les CV mis à disposition des employeurs, comme sur les CV en général, mais pour les consulter, il est nécessaire d'être inscrit, ce qui n'est pas notre cas. Nous pouvons cependant consulter la rubrique statistiques où il est possible de relever des informations¹⁵⁹ concernant 1) les pays les plus demandés, 2-3) les connaissances linguistiques les plus demandées ou les plus courantes. Le Royaume-Uni et l'anglais se trouvent en première position dans les trois tableaux (au 18/07/14, le site comptabilise 60.729 CV en ligne et 1628 sociétés).

Ces mouvements pour travailler ou étudier à l'étranger ont des conséquences sur les relations dans la famille. Beaucoup de familles sont amenées à être divisées et vivre dans des pays différents. Nous nous demandons comment les langues d'origine, surtout les « petites » langues, vont résister à ce « *melting-pot* » par exemple ? Les objectifs de l'enseignement et de l'apprentissage des langues ont effectivement été de faciliter la mobilité européenne. Les immigrations ne figurent pas explicitement comme un but recherché, mais les séjours à l'étranger sont encouragés et facilités, ce qui dans de nombreux cas a comme « effet secondaire » des immigrations.

Depuis la crise économique dans laquelle les pays européens sont toujours plongés, la recherche d'emploi s'étend au-delà des frontières nationales afin d'écourter les périodes de

¹⁵⁹ Nous proposons de revérifier ces chiffres ultérieurement, étant donné que l'information sous les statistiques prévient de certaines incohérences : « Compte tenu de la migration des données depuis l'ancien système vers le nouveau CV en ligne, des incohérences peuvent apparaître dans les statistiques pendant un certain temps. Ces incohérences disparaîtront progressivement ».

chômage. L'Allemagne est un des pays qui reçoit une importante partie de la main d'œuvre européenne. Selon Anna Krasteva (Association KUBABA 2013, 9), la recherche de sens pour découvrir le monde et se découvrir est, pour la plupart des immigrants, « imbriquée dans la recherche d'autres dimensions de la vie plus prosaïques et plus urgentes : emploi, sécurité, éducation ou famille ». Avec la crise qui touche les pays européens ces dernières années, où non seulement les jeunes mais les adultes sont amenés à se déplacer, en quête d'une meilleure vie « ailleurs », il est vrai, comme le dit Krasteva, que la migration post-industrielle « illustre l'habileté de la migration à identifier les points et les espaces affaiblis de la texture socioéconomique pour y apporter des solutions » (Association KUBABA 2013, 10).

En abordant les questions d'immigration, notre but n'a pas été d'étudier en profondeur les problématiques liées à l'immigration, mais d'attirer l'attention sur ses conséquences linguistiques, dans un sens ou dans un autre. L'intégration des langues des migrants d'origine non européenne dans la pédagogie et les didactiques mises en place par les enseignants – car jugées importantes pour le développement des compétences linguistiques de la langue de scolarisation – est une conséquence de l'immigration de manière générale. Beaucoup de choses sont écrites sur les langues des enfants issus de l'immigration, mais qu'en est-il des langues des migrants européens ? Comment sont-elles prises en compte ?

Les enfants des expatriés peuvent bénéficier d'un enseignement de leur langue maternelle, la langue de leurs parents, et cet enseignement peut être pris en charge par l'employeur d'un ou des deux parents. Dans quel cadre la langue maternelle des parents immigrés ou des individus qui ont choisi d'immigrer, surtout en cas de longue durée, peut-elle être prise en compte dans le pays d'accueil, dans la société de manière générale mais aussi au travail ? Quelles pourraient être les conseils à donner ou les mesures à envisager pour que, malgré un statut d'immigrant européen, les langues européennes conservent leur niveau de langue maternelle ? Ou bien un niveau « bilingue » étant donné que le niveau « langue maternelle » n'est plus autorisé ?

En 2013, on comptait environ un quart d'Européens sur les 30 millions d'étrangers installés en Europe (UE 28¹⁶⁰). L'Allemagne est le pays qui accueille le plus d'« étrangers »

¹⁶⁰ Au 1^{er} janvier 2014, l'UE28 compte 507 millions d'habitants. Disponible sur : <http://www.touteurope.eu/actualite/la-population-de-lunion-europeenne.html>.

(en 2013, il s'agissait de 7,5 millions, soit 9% de la population), (Association KUBABA 2013, 19). Pour davantage d'informations, nous invitons à consulter le site de laborsta.ilo.org¹⁶¹. En effet, les statistiques dans ce domaine sont très complexes et le fait de nous pencher davantage sur ces données nous éloignerait trop du cadre de cette thèse.

1.4 Les langues de et en France

Même si les articles juridiques sur la langue française ne nous donnent pas de renseignements directs sur ce qui est valide comme usager des langues dans une entreprise internationale française, nous avons jugé utile de les rappeler. D'une part ils sont souvent utilisés pour la légitimation et la formulation certaines revendications linguistiques, et d'autre part ce monolinguisme d'Etat est confronté aux multilinguisme d'entreprises françaises.

1.4.1 France

Dans les deux chapitres précédents, nous avons abordé les langues d'un point de vue général. Notre vision de l'État-nation pris naissance d'abord dans la centralisation de l'administration de l'Etat et dans ses besoins grandissant de communication. Ensuite dans le « modèle westphalien¹⁶² » et le nationalisme européen du XIXe siècle s'installe dans les esprits et introduit une confusion qui prévaut encore aujourd'hui concernant les langues permises, par l'État et pour les individus. L'histoire est globalement connue, selon R. Balibar¹⁶³ (1986) le fait d'associer une langue à une zone démographique, à un pays, a vu le jour pour la première fois en France le 14 février 842, lors de la cérémonie, à Strasbourg, qui instaurait la paix entre deux des trois petits-fils de Charlemagne. Le « Serment de Strasbourg » fut prononcé en « deux langues nouvelles, fondées en vue de la nouvelle alliance » : l'une (des deux langues) issue du langage des Francs, est instituée *lingua teudisca*, symbolique du

¹⁶¹ <http://laborsta.ilo.org/STP/guest> Statistique du *International Labor Organisation* (OIT). (Dernière visite le 20/07/2014).

¹⁶² Sous la plume de Fernand de Varennes, on peut lire que la paix obtenue à la guerre des Trente ans en Europe - déclenchée à cause du principe du "*cujus regio, ejus religio*", la souveraineté de l'État et de son prince avait comme conséquence que l'État pouvait imposer sa religion à ses sujets - fut trouvée grâce aux "piliers" des traités de Westphalie de 1648, dont le pilier "La souveraineté absolue de l'Etat et son intégrité trritoriale ne sont assujetties à aucune autorité supérieure" (excluant ainsi le "droit naturel" ou tout droit individuel de la population qui irait à l'encontre des lois de l'État).

¹⁶³Renée Balibar (1986) « L'institution du français », disponible sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/polit_0032-342x_1986_num_51_2_3591_t1_0594_0000_2 (Revue Persee, Année 1986, Volume 51, Numéro 2, pp. 594-595

royaume de Louis (« Le Germanique »), germe de la future « langue allemande » et l'autre, issue des langages de plusieurs parties des Gaules, une fois officiellement écrite en latin, est instituée *lingua romana*, symbolique du royaume de Charles (« Le Chauve »), germe de la future langue française.

Avant de décrire la Règlementation qui encadre les pratiques en France linguistiques des entreprises, regardons ce que dit la loi française sur l'usage de la langue française en France, dans un corpus intitulé « Cadre Légal de l'emploi de la langue française¹⁶⁴ », quoique le corpus repose sur un article récent de la Constitution, il est pourtant conforme à la philosophie linguistique française, qui est celle d'un monolinguisme d'État :

« La langue de la République est le français » (article 2 de la Constitution du 25 juin 1992).

Si le mythe fondateur de la langue française en tant que langue nationale et langue d'État, s'exprime dans les bien nommés « Serments de Strasbourg » en 842, 1548, la Révolution française entre 1789 et 1795, « l'institution du français d'école primaire dans les années 1880 », ont été les moments historiques forts dans l'histoire de l'institution du français¹⁶⁵. Renée Balibar décrit, par rapport à l'institution du français, comment une :

« réflexion issue d'une solide possession du colinguisme¹⁶⁶ latino-franco-anglais a permis aux députés de donner un sens nouveau aux termes qui ont désigné la première des institutions, l'Assemblée Nationale ».

Cet évènement a participé à la « nationalisation du français ». A la fin du 19^e siècle, aura lieu l'instauration du français à l'école primaire.

¹⁶⁴ "L'emploi de la langue française : le cadre légal", Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), Références 2008, voir http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/cadre_legal.pdf (Site consulté le 17/08/2014).

¹⁶⁵ Guilhaumou Jacques. Renée Balibar, L'institution du français. Essai sur le colinguisme des Carolingiens à la République. In: Mots, mars 1988, N°16. Numéro spécial. Langages. Langue de la Révolution française. pp. 201-203. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/mots_0243-6450_1988_num_16_1_1432. (Site consulté le 16/08/2014).

¹⁶⁶ Définie comme "Association de certaines langues d'État dans un appareil de langues où elles trouvent leur légitimité et leur matière à exercer".

La langue française dans la Constitution, c'est en 1994, par l'article de la loi constitutionnelle n° 94-665 du 1^{er} du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, qu'il est précisé que :

« Langue de la République en vertu de la Constitution, la langue française est un élément fondamental de la personnalité et du patrimoine de la France ».

Quelques initiatives sont prises pour défendre le français face à l'anglicisation de cette langue, entre autres dans les « écrits de la ville ». En février 2013, à l'Assemblée Nationale, six députés¹⁶⁷ proposent une résolution ayant comme objectifs de défendre la langue française en France. Dans leur « Exposé des motifs » d'environ sept pages, ils développent une liste de constats ayant alarmé sur ce qu'ils considèrent être des dérives linguistiques en France¹⁶⁸.

La proposition de résolution – faite à deux reprises sans suite¹⁶⁹ – de ces députés se résume en un article unique :

« En application des articles 140 et suivants du Règlement, il est institué une commission d'enquête¹⁷⁰ de 30 membres chargée d'enquêter sur les dérives linguistiques actuelles en France, notamment l'envahissement de l'anglo-américain, et de réfléchir aux mesures qui s'imposent aux pouvoirs publics pour défendre, promouvoir la langue française et faire appliquer le cadre légal actuel de l'usage du français ».

Nous présentons un petit exemple de cette « dérive » : quels ont pu être les motifs par exemple d'un gérant d'une boulangerie à Clichy ou à St. Ouen quand il a décidé d'indiquer « *Bakery* » sur l'enseigne de sa boulangerie, au lieu de « Boulangerie » ? Ce n'est pas pour faire comprendre au touristes étrangers qu'ici vous pouvez acheter du pain puisque le magasin a des fenêtres vitrées tout au long et de haut en bas de la façade et qu'à l'intérieur on voit bien que c'est une boulangerie. Est-ce donc pour faire moderne ou chic et faire comme tout le

¹⁶⁷ Jean Jacques Candelier, Patrice Carvalho, Gaby Charroux, André Chassaing, Marc Dolez et Jacqueline Fraysse

¹⁶⁸ <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/propositions/pion0665.pdf>

¹⁶⁹ Ce qui nous a été confirmé par mail par Jean-Jacques Candelier, auteur de la proposition de loi.

¹⁷⁰ L'existence des « commissions d'enquête » est, depuis la révision du 23 juillet 2008, inscrite à l'article 51 2 de la Constitution, qui prévoit que « des commissions d'enquête peuvent être créées au sein de chaque assemblée pour recueillir, dans les conditions prévues par la loi, des éléments d'information. » (http://www.assemblee-nationale.fr/connaissance/fiches_synthese/septembre2012/fiche_49.asp)

monde, à savoir utiliser une accroche en anglais pour attirer la clientèle ? Les exemples concrets de ces « stratégies de marketing » sont nombreux dans toutes les villes et bien connus de tous, mais le phénomène a tellement pris de l'ampleur qu'on n'y pense plus ou alors on se résigne.

1.4.2 La langue française en entreprise

Dans le monde des entreprises, et surtout dans les groupes transnationaux, où le cadre juridique local peut différer d'un pays à l'autre pour des entités appartenant à un seul et même groupe, comment concilier le local et le collectif selon les différents niveaux et les différents acteurs, employés, dirigeants, partenaires et clients ? Plusieurs langues entrent en jeu dans le but de satisfaire les besoins en communication, en interne comme en externe. Comment l'entreprise peut-elle ou doit-elle répartir l'utilisation des différentes langues représentées par ses collaborateurs localisés dans différentes entités partout dans le monde ?

En France, pour ce qui concerne les langues en entreprise, c'est la *DGLFLF* qui a le « rôle de veille, d'alerte, de proposition et de garant de l'application des textes légaux¹⁷¹ ». Pour la documentation écrite, la loi française exige par exemple que certains documents soient rédigés en français, afin que tout salarié dans une entreprise puisse avoir accès aux informations importantes le concernant (*DGLFLF* : 2008) :

« Les contrats de travail, les offres d'emploi, le règlement intérieur, les documents comportant des obligations pour le salarié (en matière d'hygiène, de sécurité, ou en matière disciplinaire par exemple) et, à titre général, tout document comportant des dispositions nécessaires au salarié pour l'exécution de son travail ».

Cette loi ne s'applique pas en revanche aux salariés étrangers, non francophones. Pour eux, le contrat de travail peut être rédigé dans deux langues, le français et la langue maternelle du salarié. En cas de désaccord entre l'employé et son employeur, entreprise française en France, c'est le contrat rédigé dans la langue du salarié, donc la langue étrangère, qui peut être

¹⁷¹ <http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/politiqueling0406.pdf> (Site consulté le 30/09/2014).

utilisé contre l'employeur. Précisons au sujet des contrats de travail que la loi du 4 août 1994 ne s'applique pas aux « contrats signés à l'étranger et devant être exécutés totalement ou partiellement sur le territoire français¹⁷² ».

Une autre exception existe pour tout document reçu de l'étranger ou destiné à des étrangers, ainsi que certaines offres d'emploi, si le lieu du travail du poste à pourvoir se trouve hors de France. Dans la pratique, ces documents sont en général traduits en une, voire plusieurs langues étrangères. Nous voyons que ce cadre n'est pas toujours aisément bien défini et appliqué.

1.4.3 Langues nationale, régionales, internationales

Depuis 1951, le projet « Ethnologue¹⁷³ » propose un référentiel complet de toutes les langues vivantes du monde grâce au travail de linguistes et de chercheurs à travers le monde. Le référentiel classe entre autres les langues en différents statuts. Sur leur site web, les éditeurs communiquent une échelle allant de 0 à 10. Le « 0 » est le statut attribué aux langues « internationales » et le « 10 » celui des langues éteintes. Selon cette échelle intitulée « *Expanded Graded Intergenerational Disruption Scale*¹⁷⁴ » (EGIDS) établie par Fishmann, les langues « internationales » sont utilisées « entre les États dans les relations commerciales, échanges de savoir et politiques internationales¹⁷⁵ ». Le statut « 1 » concerne les langues « nationales » qui, elles, sont utilisées dans l'éducation, le travail, les médias de masse et dans le gouvernement au niveau national.

¹⁷² v. Legendre, Jacques, Rapport n° 309, avril 1994 présenté au Sénat au nom de la commission des affaires culturelles sur le projet de loi relatif à l'emploi de la langue française, p. 74) cité par Jean-Claude Amboise lors du Colloque « Entreprises, cultures nationales et mondialisation », colloque international CRNI, CRGNA, Univ. de Nantes qui s'est tenu les 6 et 7 décembre 2007 à Nantes.

« La protection linguistique des salariés dans le mondialisation : l'exemple de la France ». Disponible sur : http://www.avenir-langue-francaise.fr/file/Articles/LoiToubonMondialisation_12-2007.pdf (Site consulté le 23/10/2014).

¹⁷³ Source : « Lewis, M. Paul, Gary F. Simons, and Charles D. Fennig (eds.). 2014. *Ethnologue: Languages of the World*, Seventeenth edition. Dallas, Texas: SIL International. Online version: <http://www.ethnologue.com> » (Site consulté le 28/09/2014). L'« ethnologue » a été fondé en 1951 par Richard S. Pittman avec des collègues de l'organisation « SIL International » et d'autres chercheurs en langues.

¹⁷⁴ En français : « échelle élargie de classement de l'interruption intergénérationnelle ». L'échelle mesure les langues en danger mais aussi leur développement.

¹⁷⁵ En anglais : « *the language is widely used between nations in trade, knowledge exchange, and international policy* ». (traduction en français faite par l'auteur de cette thèse).

Sur ce même site, la langue française figure comme langue « nationale », elle a donc statut « 1 », et plus précisément « *Statutory national language, 1958 Constitution art. 2.1* ». Nous voyons que les éditeurs mentionnent l'article 2.1 de la Constitution. Pour des langues nationales n'ayant pas fait objet d'un article juridique pour statuer sur la langue nationale, le statut « langue nationale » est précédé par « *de facto* ». C'est le cas pour les langues comme l'allemand et le danois. Un autre exemple ayant le même statut que le français est le suédois : « *Statutory national language – 2009 language act N° 600, articles 4, 5, 6* ».

L'anglais est également classé comme langue nationale avec le statut « 1 » « *de facto national language* ». Pourtant, ces dernières années, nous parlons de l'anglais comme étant une langue « internationale » de communication alors qu'on pouvait penser que le statut de « *wider communication* » conviendrait mieux étant donné que l'usage de l'anglais dans les entreprises ne rentre pas dans une communication entre États. L'ethnologue décrit le statut comme ceci : « *The language is used in work and mass media without official status to transcend language differences across a region* ¹⁷⁶ ». Nous nous demandons à ce propos si le vocabulaire utilisé lorsque nous évoquons l'anglais utilisé dans les entreprises internationales ne joue pas un rôle important dans les représentations liées à la langue.

Pour ce qui concerne les langues minoritaires, elles sont parlées par 46 millions d'Européens (chiffre d'après l'élargissement en 2004). Dans ce groupe, sont également comptées les langues régionales, les langues minoritaires et les petites langues nationales.

1.4.1 Charte européenne des langues régionales ou minoritaires

Les relations entre le cadre législatif français et le cadre européen ne sont pas claires. Par décision le 15 juin 1999, le Conseil Constitutionnel déclare que « la Charte européenne des langues régionales ou minoritaires comporte des clauses contraires à la Constitution ¹⁷⁷ ». Pour ce qui concerne la France, la Charte européenne a été signée à Bucarest en mai 1999. Le 28 janvier 2014, l'Assemblée Nationale a adopté la proposition de loi constitutionnelle et ainsi autorisé la ratification de la Charte. La proposition de loi, qui porte sur l'insertion d'un article unique, le 53-3, dans la Constitution, a été « envoyée à la commission des lois

¹⁷⁶ En français : « la langue est utilisée au travail et dans les médias de masse, sans statut officiel pour transcender les différences linguistiques à travers les zones géographiques ».

¹⁷⁷ REF Journal Officiel : Décision n° 99-412 DC du 15 juin 1999

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement¹⁷⁸».

Lors de la signature de la charte, sous le gouvernement Jospin, en mai 1999, la France s'est engagée à soumettre à la ratification certaines des dispositions de la Charte (39 sur un total de 98). Treize ans plus tard, François Hollande s'engage, lors de sa campagne présidentielle, à faire en sorte que la France ratifie la charte s'il est élu. Les parlementaires de la majorité ont travaillé à l'automne pour proposer les modifications constitutionnelles nécessaires à cette ratification, ce qui a abouti à un rapport publié en décembre 2012 par Jean-Jacques Urvoas. Or le vote sur la réforme constitutionnelle nécessaire à la ratification de la charte, que nous espérons dès ce printemps, semble actuellement compromis. En effet, le Conseil d'Etat a émis mi-mars la même année un avis défavorable sur le projet de loi modificative de la Constitution présenté par le gouvernement.

Le 28 janvier 2014, la proposition de loi constitutionnelle a finalement été adoptée par l'Assemblée Nationale. Comme dit dans l'introduction, la proposition de loi qui consiste à insérer un article unique, le 53-3, dans la Constitution a été « Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement¹⁷⁹ ».

Dans le domaine des langues minoritaires, des initiatives sont prises pour sensibiliser les Européens à l'apprentissage de ces langues, mais chaque État-membre est libre de défendre les droits linguistiques des locuteurs des langues minoritaires. Dans le cadre de la promotion du plurilinguisme et du multilinguisme, un portail web européen¹⁸⁰ a été créé afin d'encourager l'apprentissage des langues les moins répandues. Les langues proposées pour l'instant sont le lituanien, le slovaque et le slovène. L'internaute peut faire des tests dans ces

¹⁷⁸ <http://www.senat.fr/leg/pp113-320.html> (site consulté le 05/08/2014).

¹⁷⁹ <http://www.senat.fr/leg/pp113-320.html> (site consulté le 05/08/2014).

¹⁸⁰ Disponible sur : <http://www.prolang.net/language-courses> (Site consulté le 24/07/2014).

trois langues sous forme de jeux « glisser-déposer¹⁸¹ ». Ces tests ludiques ont un point commun avec des situations dans la formation à l'intercompréhension. En effet, l'internaute se rend compte qu'il peut comprendre des choses sans avoir appris le slovène. Grâce à des simulations de situations de la vie courante, il peut par exemple réserver un hôtel en remplissant un formulaire, commander un menu au restaurant, trouver le mot manquant dans un mail. Les bonnes surprises de compréhension ont un effet encourageant. Le site donne la possibilité de chercher un cours pour apprendre une de ces trois langues. Il est également possible de proposer une langue et une offre de formation. Le portail est en anglais, mais il est précisé que d'autres versions linguistiques vont être ajoutées.

1.4.2 Langues apparentées / non apparentées, langues voisines / langues collatérales

Lorsqu'il s'agit du plurilinguisme, et nous allons le voir plus clairement avec la description du concept d'intercompréhension, il est utile / indispensable de traiter les questions des familles de langue et de la proximité des langues. Pour des novices, la notion de famille de langue n'est pas forcément explicitable, elle est seulement ressentie comme une petite distance entre la langue maternelle et une autre langue apparentée. La métaphore de famille filiation est largement utilisée. Au-delà de la famille, il y a les autres, les étrangers.

Aussi, les représentations relatives aux langues « étrangères » peuvent constituer une source importante de rejet et de refus d'apprendre ou de communiquer dans une langue autre que sa langue maternelle.

A titre de mise en bouche, nous proposons de retenir ces quelques mots d'introduction des Actes du colloque « Langues proches – Langues collatérales¹⁸² » (ELOY Jean-Michel, 2007, p. 10) :

« [...] notre monde de langage et de langues, en tout cas, est bien plus complexe et bien plus profondément humain qu'une collection d'entités indépendantes et concurrentielles ... »

¹⁸¹ Sur le site de « Franceterme », l'équivalent « *Drag and Drop* » de « glisser-déposer » en français, est un terme du domaine de l'informatique. La définition est : action par laquelle l'utilisateur sélectionne un objet à l'écran, le déplace jusqu'à une autre position, puis le lâche pour déclencher une action sur cet objet.

¹⁸² Colloque international (en anglais « Near Languages – Collateral Languages), Limérick (Irlande) du 16 au 18 juin 2005.

Différents termes inspirés de la généalogie sont utilisés par les linguistiques historiques pour décrire les liens entre les langues : parenté (« *Stammbaum* »), langue-mère / langue fille, ressemblance, apparentées, famille de langues, groupes et sous-groupe, proches, etc. Nous n'allons pas ici approfondir les travaux faits depuis de nombreuses années dans ce domaine, mais simplement rappeler les grandes lignes et d'abord que la naissance se fait suite à des divergences.

C'est le cas pour les langues que nous connaissons aujourd'hui comme différentes : « langues nationales » (telles que le français, l'allemand, l'anglais, etc.) ou « ethniques » ou « standardisées ». Les langues nationales et européennes sont écrites depuis longtemps et standardisées ; les différences entre elles sont définies par l'effet des travaux de grammatisation. Un autre critère de différenciation est bien entendu la distance sociologique, l'incompréhension entre populations dont la vie s'est radicalement séparée .

Mais nous pouvons nous demander : est ce nécessaire de différencier radicalement les systèmes d'acquisition, du point de vue des pratiques des sujets en situation de multilinguisme ? Si nous nous référons « seulement » à ce qui se pratique entre locuteurs nous découvrons la « souplesse des variétés linguistiques, incohérences partielles ou distinctions incomplètes des systèmes ». Nous serions probablement moins « conditionnés » que nous le sommes à l'idée que l'institutionnalisation des langues légitime le jugement émis sur des pratiques comme « marginales » ou « anormales ».

La notion de proximité-distance signifie la proportion de ressemblances-différences entre systèmes. Or, comme ce fut le cas pour les contributeurs du colloque « Des langues collatérales¹⁸³ » nous nous intéressons plutôt à l'aspect sociolinguistique et de quelle manière cette proximité entre les langues pourrait être exploitée dans les pratique langagieres en situation plurilingue. En effet, si l'on admet (provisoirement) une dichotomie entre linguistique du système et sociolinguistique, c'est essentiellement celle-ci qui a paru pertinente.

Le terme « langues voisines » n'a pas été retenu lors du colloque « Des langues collatérales » car, explique J.M. Eloy, il fait référence à un voisinage géographique. Or, ce

¹⁸³ Amiens (France), 2001

terme, en danois « *nabosprog*¹⁸⁴ » (MADSEN, 2006), convient tout à fait quand il s'agit des langues scandinaves le danois, le norvégien et le suédois¹⁸⁵. C'est donc « langues collatérales » qui a été choisi lors du colloque pour désigner : « des variétés proches – objectivement et subjectivement –, aux plans linguistique, sociolinguistique, historique ou glottopolitique [...] ».

Les « pays nordiques »¹⁸⁶ sont souvent mentionnés lorsque la discussion porte sur les « langues voisines », et des textes traitant du concept intercompréhension y font facilement référence¹⁸⁷. La proximité est bien sûr géographique, mais pas seulement. Les langues font génétiquement partie des langues indo-européennes, et des sous-groupes « germaniques » / « germaniques du nord¹⁸⁸ » aux quels font également partie l'islandais et le « faroese ». La langue norvégienne comprend le « bokmål » et « nynorsk. S. Vikoer explique que dans les pays concernés, nous parlons normalement le « *skandinavisk* », c'est à dire chacun dans sa langue mais en adoptant son vocabulaire à ses interlocuteurs.

Ce que les trois langues ont en commun, et ont comme exclusivité par rapport aux autres langues « germaniques du nord » est l'article à la fin du mot au lieu d'un préfixe comme en français. A titre d'exemple, le mot « *stol* » (chaise) se dit « *stolen* » pour « la chaise ». Au pluriel cela donne « *stole* » sans article et « *stolene* » avec l'article.

Il est souvent fait référence à la Scandinavie quand il s'agit de l'intercompréhension. Or, la situation linguistique entre les trois pays, le Danemark, la Norvège et la Suède, est-elle en train de changer ? En effet, le professeur norvégien Kjell Lars Berge¹⁸⁹ lançait en 2013 une alerte à destination des autorités danoises. Il attire l'attention sur le fait que les Norvégiens comprennent de moins en moins le danois, tel qu'il est parlé aujourd'hui par la majorité de ses

¹⁸⁴ « *Nabo* » veut dire « voisin » et « *sprog* » signifie « langue(s) ».

¹⁸⁵ Parlées respectivement au Danemark, en Norvège et en Suède, trois pays voisins.

¹⁸⁶ Islande, Norvège, Danemark, Suède et Finlande, internationalement aussi connus sous le nom de « Scandinavie », mais souvent restreint aux trois pays Norvège, Suède et Danemark.

¹⁸⁷ Le livret DGLFLF parle du « modèle scandinave » dans leur livret consacré à l'Intercompréhension (2006 : 5).

¹⁸⁸ Dans la sous-famille « langues germaniques de l'ouest » on trouve l'anglais, l'allemand, néerlandais et le frison.

¹⁸⁹ Université d'Oslo, Langues et littérature nordiques.

locuteurs¹⁹⁰. Il expliquerait le phénomène par l'écart qui se creuse entre l'oral et l'écrit de la langue danoise. Si cette tendance continue, précise-t-il, le risque que les Norvégiens, les Suédois et les Danois ne puissent plus communiquer chacun dans sa langue ou parler l'« inter-scandinave » comme ils aiment le pratiquer aujourd'hui augmenterait et pourrait les obliger à basculer vers anglais¹⁹¹. Selon Kjell Lars Berge, il faudrait rapidement insister, dans l'enseignement des jeunes élèves danois, sur une meilleure prononciation et un meilleur respect de l'orthographe de la langue danoise. La langue orale est difficile à réguler, une attention réflexive l'écrit au sein dans l'enseignement pourrait renforcer les systèmes, leur usage contrôlé de leurs différences. Cette question est suffisamment urgente pour que des études sont en cours par *Sprognaevnet*¹⁹² pour comprendre les problèmes d'écriture rencontrés par les jeunes Danois (Facebook, sms, etc.).

1.5 Acquisition et apprentissage des langues : maternelles, secondes et étrangères

Ce chapitre sera consacré aux deux endroits, la famille et l'école¹⁹³, où les langues sont acquises ou apprises durant les premières années d'un enfant. N'ayant pas pour vocation de traiter l'enseignement des langues dans sa globalité, nous avons tenté de présenter ici des pratiques ou des initiatives qui sensibilisent l'enfant à plusieurs langues. Nous allons commencer par la famille « mixte » qui potentiellement présente le lieu clé d'un multilinguisme ordinaire.

1.5.1 Famille mixte, lieu clé d'un multilinguisme ordinaire

Les différentes mobilités (études, travail) et l'immigration créent de nouvelles situations où des langues entrent en contact s'échangent et se croisent dans la famille fondée, d'abord dans le cadre familial, ensuite à l'école et sur le lieu du travail. Une gestion de cette micro diversité linguistique que représente une famille peut être plus ou moins consciente. Ayant donné un exemple d'un manque de gestion linguistique dans la propre famille de l'auteur de cette thèse dans l'introduction, nous illustrons ci-dessous, au contraire, un exemple

¹⁹⁰ Entendu à la radio, programme « P1 Morgen », radio danois, le 26 juillet 2013. L'émission peut être écoutée via le lien ci-après : <http://www.dr.dk/radio/player/ondemand/dr-p1/p1-morgen-463#!/> (Consulté le 19/10/2014).

¹⁹¹ Comme déjà mentionné, c'est déjà le cas dans des réunions de travail entre scandinaves.

¹⁹² *Dansk Sprognaevn* (Conseil de la langue danoise). Article de journal traitant du sujet : <http://politiken.dk/kultur/ECE1628632/nordmaend-saa-snak-dog-rent-danskere/> (Site consulté le 20/10/2014).

¹⁹³ Sachant que l'instruction peut avoir lieu hors système public.

d'une famille vivant en France où la gestion linguistique consciente et réfléchie par les deux parents a permis de transmettre, à différents degrés et diversement, chacune de leurs 2 langues maternelles à leurs 3 enfants¹⁹⁴:

La mère danoise¹⁹⁵ est arrivée à Paris en 1991. Le père est Israélien, né en Ukraine. A la naissance de leur premier enfant (7 ans en 2008), les discussions sur quelle(s) langue(s) parler à l'enfant, ont abouti à la décision de lui parler chacun dans sa langue maternelle et de « laisser l'environnement francophone s'occuper du français ». Chacun avait envie de transmettre sa langue maternelle à son enfant. Etant donné que les parents avaient commencé à parler anglais entre eux, ils ont préféré garder cette habitude, mais ont remarqué que les enfants commençaient à les comprendre, sans que l'anglais soit utilisé dans la communication avec eux.

Malgré le scepticisme exprimé par leurs familles, les parents décident donc de parler chacun dans sa langue. Parmi les réactions des deux familles respectives se trouvait celle de la grande-mère maternelle qui proposait de remplacer le danois par une langue « plus utile ». Comment classer cette proposition ? Est-elle représentative de la part d'un locuteur d'une « petite langue » mettant sa langue maternelle au second plan plutôt que de la revendiquer ? Le schéma de communication dans la famille peut se résumer ainsi : 1) entre les parents : anglais, 2) en famille, tous réunis : le français, 3) père aux enfants : russe, 4) mère aux enfants : danois. Même si la première langue des enfants est le français, langue de leur pays natal et langue de scolarisation, les autres langues, le danois et le russe, sont bien acquises par les enfants. L'anglais figure comme langue comprise oralement.

Six ans plus tard, en 2014, la situation linguistique de la famille¹⁹⁶ est décrite par la mère comme ceci (nous traduisons librement et commentons plus loin), S, A et V sont les premières initiales des prénoms des trois enfants) :

« Mine børn er klart bedst til fransk som er deres første sprog. Som nr. 2 kommer dansk eller engelsk. De taler ofte spontant dansk til mig men

¹⁹⁴ Bulletin de l'association "Familiekredsen" (ex-"mamans danoises") début 2008, p. 3, Alette Wernberg.

¹⁹⁵ Rencontre par l'auteure de cette thèse dans le cadre des activités de l'association "Familiekredsen" (le cercle de la famille) qui regroupe des parents à Paris, Danois ou en relation avec le Danemark. Les activités permettent non seulement au parents d'échanger sur des thèmes en rapport avec leurs préoccupations spécifiques à leur situation d'étrangers en France, mais aussi aux enfants de jouer ensemble et être en contact avec la langue danoise (parlée ou non avec leurs camarades de jeux).

¹⁹⁶ Raconté par mail le 11 juillet 2014 par la mère Alette Wernberg.

ikke flydende. De har 1 times undervisning på dansk om ugen via Skype. Russisk er sidste sprog. Selvom de nok forstår alt hvad deres far siger til dem har de sværere ved at tale det. Dette skyldes efter vores mening at de ikke er motiverede af en stor russisk familie som de ser flere gange om året hvilket jo er tilfældet for dansk. Ærgeligt, men på den anden side skal de nok komme efter det hvis virkelig de gerne vil senere.

- S. skal op i 4eme paa et lokalt college. Han har ikke valgt noget specielt sprog, men er nu to år i træk blevet skolens nr. 1 i "The big challenge" som er en prøve alle franske børn kan tage så det er vi jo stolte over.

- A. drømte om at komme i den danske section¹⁹⁷ af Lycée internationale, men det ligger for langt væk. Hun har så bestemt sig for at starte i 6ème i Sevres International Section hvor hun får engelsk.

- V. er kun lige blevet færdig med CP, men hun har valgt tysk i CE1.

Alle børn læser russisk¹⁹⁸ ».

Les trois enfants ont tous le français comme langue première, c'est à dire que c'est la langue qu'ils maîtrisent le mieux, suivi du danois ou de l'anglais. Ils s'adressent spontanément à leur mère en danois, mais pas couramment. Ils suivent des cours de danois une heure par semaine par Skype. Le russe est leur « dernière » langue. Ils comprennent probablement tout ce que leur père leur dit mais le parlent plus difficilement. La raison évoquée par leur mère est

¹⁹⁷ S'écrit en danois normalement avec un "k" : "sektion". Par ailleurs, l'auteur de cette thèse a remplacé par les lettres danois là où ces lettres étaient rédigées dans le mail par "ae" pour "æ", "oe" pour "ø" et "aa" pour "å" ; ces dernières ne faisant pas partie de l'alphabet français et ne sont pas toujours utilisées à l'écrit, selon le clavier ou configuration de l'ordinateur de l'auteur du message.

¹⁹⁸ En français (traduit par l'auteur de cette thèse) : « Mes enfants ont bien plus de compétences en français qui est leur première langue. Leur langue n° 2 est soit le danois, soit l'anglais. Ils m'adressent la parole spontanément en danois, mais pas couramment. Ils reçoivent une heure de cours de danois par semaine par Skype. Le russe est leur dernière langue. Même s'ils comprennent ce que leur père leur dit, il est plus difficile pour eux de le parler. D'après moi, c'est dû au fait qu'ils ne sont pas « stimulés » comme c'est le cas pour le danois, grâce à une grande famille qu'ils voient plusieurs fois par an. Dommage, mais de l'autre côté, ils vont le rattraper plus tard si vraiment ils le souhaitent ».

- S. commence en 4^e dans un collège local. Il n'a pas choisi de langue mais a, deux années de suite, été le numéro un dans le "The big challenge" qui est une épreuve proposée à tous les enfants français ; nous en sommes donc très fiers.

- A. rêvait de pouvoir s'inscrire dans la section scandinave du Lycée international, mais celui-ci est trop loin. Elle a décidé de commencer en 6^e à Sevres International Section où elle aura de l'anglais.

- V. vient tout juste de finir le CP, mais elle a choisi l'allemand pour la classe CE1.

Tous les enfants apprennent le russe ».

qu'ils ne font pas de séjours dans la famille de leur père comme ils le font dans la grande famille de leur mère, qu'ils voient plusieurs fois par an. La mère regrette qu'ils ne parlent pas le russe, mais se console en disant que, s'ils souhaitent l'apprendre dans l'avenir, un apprentissage serait probablement rapide. On rencontre souvent ce type de réflexion, combinant regret et consolation, lors de discussions avec des parents de couple mixte. A travers les parlars de l'enfant, les parents aimeraient-ils avoir une preuve que « quelque chose d'eux rentre » en terme de connaissance linguistique ?

Pour revenir à notre famille, voici la description de chacun des trois enfants faite par leur mère :

- S. va commencer en 4^e dans un collège local. Il n'a pas choisi de langue mais durant 2 ans d'affilée, il a été n° 1 dans l'épreuve « *The Big Challenge*¹⁹⁹ », et nous en sommes très fiers ;
- A. rêvait de s'inscrire dans la section danoise du Lycée International²⁰⁰. Etant donné la distance entre ce lycée et le domicile, elle va commencer en 6^e à « Sevres International²⁰¹ » où elle aura de l'anglais ;
- V. vient de terminer le CP. Pour le CE1, elle a choisi l'allemand.

La mère termine en ajoutant que les trois enfants lisent le russe. Juste avant de terminer sa réponse, se-serait-elle dite que : « ok, ils ne le parlent pas, mais ils le comprennent et, ah oui, au fait, ils le lisent aussi », comme une compétence supplémentaire. Elle peut bien sûr avoir voulu détailler sa réponse auprès de nous dont elle soupçonne peut-être les réponses attendues, mais aussi pour mieux se consoler.

¹⁹⁹ Le principal objectif du *Big Challenge* est de favoriser l'apprentissage de l'anglais à travers une activité ludopédagogique. L'épreuve s'adresse à tous les élèves de 6e, 5e, 4e et 3e de l'ensemble des collèges français qui ont choisi d'apprendre l'anglais comme langue vivante 1 ou langue vivante 2. Le jeu-concours n'est pas ouvert aux élèves "anglophones". Il n'est pas ouvert non plus aux élèves des sections internationales. Il est réservé aux élèves dont la connaissance de l'anglais est due essentiellement à un apprentissage dans le cadre scolaire français. Les élèves ne correspondant pas à ces critères et inscrits par erreur seront classés hors concours. voir site web <http://www.thebigchallenge.com/fr/reglement.php> (dernière visite : le 11/07/2014).

²⁰⁰ A Saint Germain-en-Laye (78). L'école est une école publique française, mais la section danoise est privée et donc payante pour les parents. Pour des ex-patriés, l'inscription peut être financée par l'employeur du parent ex-patrié. L'enfant doit maîtriser, au niveau "langue maternelle", la langue de la section choisie. Voir site web <http://www.sectiondanoise.dk/> (dernière visite le 11/07/2014).

²⁰¹ Ce lycée international bilingue français/anglais ou français/allemand, propos "l'excellence d'une éducation bilingue et multiculturelle. Voir site web <http://www.sis-sevres.net/> (dernière visite le 11/07/2014).

On voit dans le parcours linguistique de cette famille une panoplie très riche de langues : l'anglais et le danois (deux langues de la famille des langues germaniques), le français (langue romane) et le russe (langue slave) et les ouvertures pour le choix d'un établissement scolaire ou d'enseignement susceptible de pouvoir épanouir linguistiquement les enfants dans la continuité de ce qu'ils ont vécu dans leur contexte familial. En plus des langues faisant déjà partie de leur parcours linguistique, l'allemand s'est ajouté via le choix de la benjamine pour la classe du CE1.

Quant aux rapports de la mère aux langues de sa famille, elle dit ne pas être frustrée du fait de ne pas toujours parler en danois à ses enfants (elle a eu son premier enfant 10 ans après son arrivée en France). Il lui arrive de répondre en français alors que l'enfant lui adresse la parole en danois. Elle explique cela avec le fait qu'elle trouve des expressions en français plus pertinentes, ou qu'elle souhaite que l'enfant comprenne tout et rapidement. Elle culpabilise en se traitant de « flémarde » si un de ses enfants lui répond en danois après qu'elle lui a d'abord parlé en français. Elle interprète en effet leur choix de langue comme preuve d'une volonté de parler en danois. La mère peut oublier de parler en danois à ses enfants et trouve gênant qu'ils ne comprennent pas tout.

Concernant la compréhension ou pas du conjoint de la langue de l'autre, cela n'a jamais posé de problèmes dans la famille. Si besoin, le français est là pour que tout le monde puisse comprendre. L'un comme l'autre des époux ont fini par comprendre un peu de la langue de l'autre. Comme explique la mère: quand on a entendu répété par l'autre dans sa langue des phrases comme « va te brosser les dents », « manges correctement » ou bien « je t'aime », on finit par le comprendre. Ils comprennent donc un petit peu de la langue de l'autre conjoint mais sans la parler. Ci-dessous la deuxième partie du témoignage :

1) « Jeg synes ikke det er frustrerende ikke at kunne bruge mit modersmål hele tiden overfor ungerne. Nogle gange er det mig der svarer på fransk når de taler til mig på dansk. Mest fordi der er udtryk jeg bare kender bedre paa fransk nu eller fordi det skal gå hurtigt og de skal kunne forstå. Jeg glemmer nogle gange at tale dansk til dem – det falder mig ikke naturligt. Jeg havde jo allerede boet her i 10 år da jeg fik dem så var allerede i fransk 'mode'. Men det er rigtigt, at det er lidt

frustrerende, at de ikke forstår alt hvad jeg siger. Jeg synes dog det er 'pinligt', at de nogle gange tiltaler mig paa dansk når jeg har talt til dem på fransk, for det viser jo at de gerne vil tale dansk og at det er mig der er 'doven'²⁰² » ;.

2) « Hos os har ingen nogensinde følt sig udeladt fordi den anden part talte et sprog de ikke forstår eller taler. Vi taler jo fransk hvis alle skal være med. Under alle omstændigheder lærer man jo med børnene. Når man har hørt 'børst dine tænder', spis ordentligt eller jeg elsker dig tilstrækkelig mange gange på russisk så ender man jo med at forstå de ihvert fald basale ting. Jeg forstår derfor noget russisk ligesom V forstår dansk, men vi kan ikke tale det'²⁰³ ».

La stratégie d'« une langue = une personne » est souvent valorisée. Un autre petit exemple peut illustrer ce mode de conversation ayant eu lieu dans le métro parisien en mars 2009 : après avoir été témoin de la conversation entre un père et son fils âgé d'environ 8-9 ans, le premier parlant en anglais et le deuxième en français, une prise de contact fut organisée au cas où le besoin se présentait de faire un entretien dans leur famille. Cette enquête fut possible et encouragée dans le cadre d'un exercice universitaire « Décrire une famille bilingue²⁰⁴ ».

Dans un échange de mail, le père nous a expliqué que son fils habitait en temps normal chez sa mère, avec qui il parlait en français. Les week-ends, le fils habitait chez son père, avec qui il parlait en anglais. Or, dans le métro, le fils lui avait parlé en français, et lors de la rencontre à leur domicile à Malakoff le 12 décembre 2009, le fils lui parlait également en

²⁰² En français : « Le fait de ne pas pouvoir utiliser le danois tout le temps avec les enfants n'est pas une frustration pour moi. Parfois, c'est moi qui répond en français lorsqu'ils m'adressent la parole en danois. Il y a des expressions que je connais mieux en français maintenant, ou bien parce qu'il faut faire vite et qu'ils doivent comprendre. J'oublie parfois de leur parler en danois – cela ne me semble pas naturel. J'ai vécu 10 ans ici (en France) avant d'avoir des enfants ; j'étais donc déjà en « mode français ». Mais il est vrai que c'est un peu frustrant quand parfois ils me parlent en danois après que je leur ai parlé en français ; cela montre effectivement qu'ils veulent bien parler le danois et que c'est moi qui suis « flémarde ».

²⁰³ En français : « Chez nous, personne ne s'est senti exclu parce que l'autre parle une autre langue que tu ne comprends pas ou ne sais pas parler. En effet, nous parlons le français si tout le monde doit participer. De toute façon, on apprend avec les enfants. Quand on a entendu "va te brosser les dents", ou "manges correctement", ou alors "je t'aime" assez souvent on finit par comprendre les choses basiques. Ainsi je comprends un peu de russe ; de la même manière V comprend un peu de danois, sans pouvoir le parler ».

²⁰⁴ L'exercice a été fait durant des cours donnés par Christine Deprez, suivis par l'auteur de cette thèse à l'Université Descartes (Paris).

français. Nous avons eu le sentiment que par fierté, le père préférerait dire que son fils lui parlait en anglais. Ou alors, le fait qu'il parle lui-même en anglais à son fils, cela lui donne-t-il l'impression que son fils lui parle en anglais ? Il n'est pas improbable que le fils puisse lui parler en anglais – par exemple en présence d'amis anglophones qui ne comprennent pas le français – mais nous ne l'avons pas entendu pendant notre courte visite.

La nouvelle compagne du père, d'origine autrichienne, parlait aussi en anglais au jeune garçon, mais elle n'était présente lors de la visite qu'au début et à la fin. La langue de communication durant toute la visite était le français. Le sentiment général de la communication entre père et fils a été que celle-ci était très naturelle et fluide dans les deux langues. Si on n'avait pas entendu qu'il s'agissait de deux langues distinctes, on aurait pu croire qu'ils parlaient la même langue. D'autres situations similaires ont été observées par nous entre enfant et parent, dans la rue ou le métro à Paris.

Si ce type de communication peut se réaliser aussi naturellement, pour quelles raisons serait-ce compliqué de le faire dans d'autres circonstances ? Quelles sont les compétences et les conditions nécessaires pour que cela puisse se réaliser ? Est-ce que le fait qu'il s'agit d'une relation parent / enfant et non pas entre deux adultes change la donne ? Des adultes, seraient-ils gênés si l'occasion se présentait de dialoguer ainsi ? Pour avoir tenté l'expérience en parlant en danois avec une amie suédoise, l'auteur de cette thèse a trouvé que ce n'est pas facile, mais pour quelles raisons au juste ? Une raison est probablement que nous ne sommes pas habitués dès l'enfance, et qu'entre adultes, nous faisons trop attention à la formulation des phrases, de peur que l'autre ne comprenne pas. Des demandes de répétition et des reformulations fatiguent les interlocuteurs qui finissent par laisser tomber et trouvent une langue tierce ou la langue de l'une ou de l'autre pour poursuivre leur discussion. L'intérêt de ces est immense, et d'ailleurs des expérimentations sont en cours dans le cadre du *Eurom5* pour développer des didactiques afin de pouvoir enseigner ce type de communication orale.

Dans le cadre du travail en entreprise, pourquoi ce mode de fonctionnement ne serait-il pas possible et pertinent, officiel et adopté ?

1.5.2 Ecole et d'autres lieux d'acquisition et d'apprentissages

Parmi les choix que peuvent faire des parents pour stimuler l'enfant d'un point de vue linguistique, se trouve l'inscription dans une école bilingue, chose courante dans de nombreux

pays en Europe. Aussi, pour une raison précise expliquée ci-dessous, nous présentons brièvement une école bilingue à New York. Il s'agit de l'école communale « *Public School 75, Emily Dickenson* ». Elle a comme particularité le fait que les deux langues enseignées, l'anglais et l'espagnol, sont enseignés et parlés un jour sur deux²⁰⁵. Les parents d'élèves ne parlent pas tous espagnol, mais souhaitent donner ce « **cadeau** » (C'est nous qui soulignons) à leur enfant que représente le bilinguisme à leur yeux : ouverture au monde et aux différentes cultures, augmentation des chances sur le marché du travail.

Sur le plan des performances, l'école a constaté des effets positifs sur les deux groupes linguistiques des élèves : l'enseignement bilingue anglais / espagnol stimule positivement le langage chez les anglophones et sur le plan scolaire, les hispanophones semblent mieux réussir que d'autres élèves bilingues (ne bénéficiant pas d'un enseignement bilingue spécifique).

Cet exemple n'est pas très différent des autres écoles bilingues. En revanche, nous l'avons présentée en pensant à une entreprise américaine appliquant, selon des critères précis, la règle de « *English only*²⁰⁶ », dont il sera question dans le chapitre 2. Un salarié bilingue anglais / espagnol est en effet licencié après avoir répondu à un collègue en espagnol dans une situation où il, selon les règles de son employeur, aurait du parler en anglais.

Nous nous demandons alors si le risque de licenciement pour les mêmes raisons sera toujours là quand les enfants de l'école bilingue auront grandi. Par cet exemple, nous avons donc souhaité attirer l'attention sur les incohérences entre d'un côté les coûts financiers et humains investis dans l'enseignement des langues pour rendre les enfants plurilingues, et comment, par d'autres acteurs ensuite, le résultat de ses efforts se voit « détruit » par des représentations ayant comme résultat l'exclusion ou la diminution de l'usage de ces langues.

D'autres écoles œuvrent pour une sensibilisation des enfants à l'existence d'autres langues qu'ils connaissent déjà (langue maternelle, langue d'enseignement). Il s'agit d'intégrer les langues présentes dans la classe, de valoriser les différentes langues maternelles.

²⁰⁵ Bulletin d'information « KK – *Københavns Kommuneskole* » -Nr 6 – 24. juni 2014, p. 22.

²⁰⁶ En français : C'est à dire de parler en « anglais seulement ».

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

A Montreuil, en banlieue parisienne, l'association « D'Une Langue A L'Autre » (DULALA²⁰⁷) en est un exemple. Cette initiative a été prise afin de valoriser les langues maternelles, quelles qu'elles soient, et de promouvoir le bilinguisme dès la petite enfance, combinant une langue d'immigrants et le français. Son objectif était :

« DULALA soutient les familles dans la transmission de leur langue maternelle et accompagne les professionnels dans la mobilisation de la diversité linguistique au sein de leur structure. Elle met en particulier l'accent sur le "bilinguisme invisible" concernant des langues minorisées de populations migrantes ». (Source : le site web de DULALA cité ci-dessous).

Malgré un enseignement débutant du français dès que l'enfant est scolarisé, comment rendre conscient et pragmatique qu'il est aujourd'hui conseillé à ses parents de continuer à parler la langue de la maison avec son enfant ?

Les activités proposées sont (nous citons) : 1) des ateliers en langue maternelle pour enfants bilingues, 2) interventions pédagogiques d'éveil aux langues dans les crèches et dans les écoles et 3) Groupes de discussion, conférences et formations autour du plurilinguisme et de l'interculturel pour les professionnels et le grand public. Ces activités ne sont pas seulement pour les enfants mais aussi pour les parents qui grâce à l'association trouvent leur langue maternelle valorisée.

Au Danemark, en classe de maternelle, un exemple d'intégration des ressources linguistiques des enfants d'origine « ethnique » autre que le danois et de leurs parents se trouve dans le projet « *Biliteray i børnehaven*²⁰⁸ ». Il s'agit de l'établissement « *Ellekær*²⁰⁹ » dans la commune de Århus au Danemark qui, en collaboration avec *VIA University College*, a mis en place le projet avec 7 enfants âgés entre 3 et 5 ans du jardin d'enfants « *Idrætsbørnehaven*²¹⁰ ».

Les langues représentées par le bilinguisme familial des enfants sont : arabe (parent

²⁰⁷ Fondée par Anna Stevanato-Le Marchand en 2009. Voir : <http://www.dunelanguelautre.org> (dernière visite le 28/07/2014).

²⁰⁸ Bi-littératie au jardin d'enfants.

²⁰⁹ Disponible sur :

<http://aarhus.inst.dk/Document/DocPage.aspx?Location=IP.1CF&id=106552&ctx=ip&PublicMenuNodeId=13593> (Site consulté le 22/10/2014).

²¹⁰ plus tard fusionné avec « *Ellekær* ».

d'origine paléstinienne), azéri (parent irannais d'origine Azerbadjansk pachto (Parents d'origine pakistanaise et aghanistanaise, tamoul (Sri Lanka). L'établissement où se mélangent les cultures et les langues des enfants a choisi d' « apprivoiser » cette diversité linguistique. Au lieu de laisser s'installer des barrières de langues et imposer la langue du pays, le danois, ils jouent avec les langues et différentes écritures présentes grâce aux enfants d'origines multiples.

Leur projet « *Biliteracy* » est décrit en danois ainsi²¹¹:

*« Børn, der taler flere sprog, ser også andre sprog: en avis på tyrkisk, tamilske undertekster, en sms på polsk, en huskeseddel på pashto. Det arbejder vi med i projektet "Biliteracy"²¹² - skrift på flere sprog". Vi skriver, og vi leger at vi skriver. Forældrene inviteres til at oversætte og lege med. Vi gætter skriftssprog, tager på tur og ser på skrift, vi laver bøger og finder bogstaver. Børnenes og deres forældres mange forskellige skriftegn bliver til en ressource i institutionen, noget man kan lege med, undersøge og udvikle. Vores børn - også de, der kun taler dansk - oplever på den måde en ny sproglig mangfoldighed. Sproget bliver interessant - og det bliver en adgang til hele verden ».*²¹³

Nous avons présenté ce projet étant donné qu'il semble faire découvrir aux enfants les graphismes de différentes langues, et leur donne l'occasion de « nommer » les choses en fonction des cultures que représentent ces graphismes, ce qui permet d'élargir leur champ

211

<http://aarhus.inst.dk/Document/DocPage.aspx?Location=IP.1CF&id=106552&ctx=ip&PublicMenuNodeId=13593>

²¹² En français « bi-littératie ». La traduction du concept anglais de *literacy* par « littératie » fut longtemps considérée comme fautive. D'aucuns préfèrent parler « d'alphabétisation fonctionnelle », mais le terme est aujourd'hui largement utilisé par les chercheurs et les organisations gouvernementales et internationales, dont l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), qui définit le concept comme une « aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités ». *La littératie à l'ère de l'information (Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes)*, Paris : OCDE, 2000. Disponible sur :

<http://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/39438013.pdf> (Site consulté le 25/10/2014).

²¹³ En français : « Les enfants qui parlent plusieurs langues, voient aussi d'autres langues : un journal en turc, des sous-titres en tamoul, un sms en polonais, un pense-bête en pachto. Nous travaillons avec tout ça dans le projet "Biliteracy" - écriture dans plusieurs langues ». Nous écrivons, et nous jouons que nous écrivons. Les parents sont invités à traduire et à jouer avec nous. Nous devinons les écrits, font des sorties et observons l'écriture, nous faisons des livres et trouvons des lettres d'alphabet. Les nombreux écritures/graphismes des langues des enfants et de leurs parents deviennent des ressources dans l'institution, quelque chose avec laquelle on peut jouer, explorer et développer. Nos enfants – aussi ceux qui ne parlent que danois – découvrent de cette manière une nouvelle diversité linguistique. La langue devient intéressante – et elle donne accès au monde entier ».

d'exploration. On constate que les responsables donnent les mêmes conseils aux parents immigrés pour stimuler le langage de leur enfant que d'autres acteurs, à savoir : « *Tal med dit barn på det sprog, du behersker bedst*²¹⁴ ».

De la même manière que dans l'exemple de l'école bilingue à New York, les enfants bénéficiaires des deux projets précédents vivent une expérience importante pour leur futur parcours linguistique. La question est la même, à savoir si la société accepte cette diversité linguistique de l'immigration avec le même enthousiasme que les responsables de ces projet.

Voyons rapidement l'avis de Fernand de Varennes²¹⁵ par rapport à l'enseignement des langues minoritaires. Malgré les textes prometteurs des différentes institutions européennes et internationales, nous ne pouvons, selon lui, être trop optimistes quand il s'agit d'obtenir une éducation dans sa langue maternelle si celle-ci est minoritaire ou indigène. Si un enseignement dans la langue maternelle minoritaire est facilement accepté lorsqu'il s'agit des communautés qui créent des écoles privées où leur langue est enseigné ou est la langue d'enseignement, il l'est plus difficilement dans l'éducation publique. D'un point de vue légal, cet enseignement est seulement permis et pas automatiquement mis en place par les gouvernements. De plus, un droit à une éducation publique dans sa langue maternelle minoritaire ne peut être revendiqué que dans des situations justifiées « appropriées » ou « raisonnables ». A titre d'exemple, lorsqu'en Belgique des écoles françaises étaient menacées de fermeture en région Hamande, les défenseurs du maintien de ces écoles ont obtenu gain de cause : grâce à la proximité géographique avec Bruxelles, il était « justifié » de maintenir un enseignement du français, d'où la sauvegarde des écoles concernées.

D'après Fernand de Varennes, il peut être nécessaire d'additionner les droits à l'éducation et les droits à la non-discrimination, faute de quoi la revendication d'un enseignement de /en une langue minoritaire risque d'être refusée (*ibid*).

²¹⁴ En français : « Parlez à votre enfant dans la langue que vous maîtrisez le mieux ».

²¹⁵ Les 11 et 12 Juin 2007 Italie : « Premières journées des droits linguistiques du colloque « Langues véhiculaires et langues régionales dans la perspective du développement local » http://portallem.com/fr/evenements/journees_droits_linguistiques/premieres_journees_des_droits_linguistiques.html

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

Nous présentons pour terminer quelques données de l'enseignement primaire dans l'Union européenne. La tendance là aussi montre que l'anglais est omniprésent dans les systèmes éducatifs européens²¹⁶. Pour s'en rendre compte, nous invitons à consulter l'édition 2012 des « *Chiffres Clés de l'enseignement des langues à l'école* ». On y rapporte qu'en 2009 / 2010, « en moyenne 73% des élèves inscrits dans l'enseignement primaire dans l'UE apprenaient l'anglais ». Les chiffres montrent que « depuis 2004 / 2005 la tendance est en augmentation à tous les niveaux éducatifs ». Plus tard dans l'enseignement, ce pourcentage est encore plus important (plus de 90%).

Les chiffres des élèves qui apprennent d'autres langues que l'anglais ne sont donc pas très élevés : en 2009 / 2012 moins de 5% « dans la plupart des pays. Dans un nombre important de pays, ce pourcentage était inférieur à 1 % d'apprendre l'anglais, le français, l'espagnol, l'allemand ou le russe ».

Considérant maintenant l'apprentissage des langues étrangères dans l'enseignement secondaire. L'apprentissage de deux langues étrangères ne continue pas toujours à ce niveau d'étude. Les statistiques de l'Union européenne montre que l'anglais est largement la langue la plus apprise dans le programme général d'enseignement. Le tableau ci-dessous, comparant les données entre 2006 et 2011, montre que l'anglais est à un niveau stable mais bien au-dessus du français et de l'allemand :

²¹⁶ Voir Eurydic 2012 : http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/key_data_series/143FR_HI.pdf (Site consulté le 06/08/2014). Voir page 4 le tableau « Pourcentage de la population totale des élèves de l'enseignement primaire qui apprennent l'anglais, le français et/ou l'allemand. Pays dans lesquels une de ces langues est la plus largement apprise, 2009/2010 ».

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

	Upper secondary education (ISCED level 3 (GEN))						Proportion of students learning two or more languages at ISCED level 3 (GEN)	
	Pupils learning English in general programmes		Pupils learning French in general programmes		Pupils learning German in general programmes		2006	2011
	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011
EU-28	93.1	93.8	-	23.0	-	21.1	-	-
Belgium	94.4	94.5	48.1	49.2	28.4	27.7	88.8	88.9
Bulgaria	86.1	88.4	15.3	13.4	40.3	33.7	78.4	72.8
Czech Republic	100.0	100.0	25.0	22.5	72.2	66.9	100.0	100.0
Denmark	85.8	91.0	17.5	9.1	51.5	33.7	70.0	59.6
Germany	94.3	92.8	28.7	26.5	-	-	-	-
Estonia (*)	92.6	96.2	6.1	6.9	44.1	39.2	80.9	97.7
Ireland	-	-	60.5	57.2	18.2	16.0	8.3	7.8
Greece	94.0	90.9	8.6	6.7	2.9	3.3	6.9	5.7
Spain	94.6	93.1	27.1	21.0	1.1	0.9	27.4	22.7
France	99.4	99.6	-	-	22.8	21.9	89.6	92.4
Croatia	98.3	99.1	3.4	3.2	65.6	62.4	89.9	88.0
Italy	96.9	97.6	21.4	18.2	7.7	6.5	25.6	24.0
Cyprus	83.1	89.3	38.3	36.0	2.4	3.9	-	89.1
Latvia	94.9	99.1	4.1	5.1	35.1	30.2	73.8	81.7
Lithuania	82.3	92.9	5.4	3.3	27.2	13.4	55.9	43.1
Luxembourg	97.0	97.9	97.0	100.0	97.0	100.0	100.0	100.0
Hungary	73.3	78.5	6.2	5.9	49.9	44.4	-	44.3
Malta	63.5	66.5	7.9	4.9	1.7	1.3	26.6	38.9
Netherlands	100.0	100.0	70.1	33.0	86.2	43.3	100.0	68.6
Austria	95.9	99.4	54.1	43.3	-	-	76.2	73.3
Poland (*)	91.2	93.4	9.8	8.4	62.7	50.4	-	70.9
Portugal	50.7	47.0	15.1	3.5	1.6	0.7	9.2	4.6
Romania	94.8	99.1	83.6	86.3	11.6	11.2	91.6	98.8
Slovenia	98.9	99.6	10.2	10.7	77.0	67.9	98.9	99.3
Slovakia	97.7	98.7	16.0	17.2	72.6	61.5	99.3	99.3
Finland	99.5	99.6	19.7	16.7	35.4	24.8	99.7	99.6
Sweden	99.9	100.0	22.4	21.7	32.4	26.4	92.1	93.2
United Kingdom	-	-	34.8	24.7	13.1	9.2	6.3	4.6
Iceland	75.1	73.2	17.1	13.4	30.7	25.8	66.9	62.8
Liechtenstein	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0
Norway (*)	100.0	42.0	20.3	10.1	31.3	18.8	100.0	100.0
FYR of Macedonia	-	-	-	-	-	-	-	49.3
Turkey	67.3	89.4	0.7	0.3	6.5	0.5	7.6	-

(*) Refer to the internet metadata file (http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/en/educ_esms.htm).

(*) Data for 2008 instead of 2011.

(*) Other than for the proportion of students learning two or more languages: data for 2007 instead of 2006.

(*) Proportion of students learning two or more languages: data for 2008 instead of 2011.

Source: Eurostat (online data codes: educ_thifran and educ_flang), Unesco Institute for Statistics (UIS), OECD

Tableau 1 : Langues étrangères apprises par élève dans le secondaire (EU28), 2006-2011, Eurostat ²¹⁷

Nous voyons que les pourcentages de l'apprentissage du français (« *French* ») et de l'allemand (« *German* ») pour le Royaume Uni (« *United Kingdom* ») ont baissés entre 2006 et 2011 : de 34,8% à 24,7% pour le français, et de 13,1% à 9,2% pour l'allemand. Le pourcentage des élèves ayant appris deux langues ou plus a également baissé : de 6,3% à 4,6%. Cela peut surprendre alors que la situation est généralement connue. Nous nous demandons alors si des initiatives ont été prises dans ce domaine afin d'œuvrer pour l'apprentissage des langues par les élèves anglais.

A l'exception de quatre pays, tous les pays présentent une hausse pour l'apprentissage de l'anglais. Les exceptions sont : le Portugal (de 50,7 à 47%), la Grèce (« *Greece* ») de 94,0% à 90,9%, l'Allemagne (« *Germany* ») de 94,3% à 92,8% et l'Espagne (« *Spain* ») de 94,6 à 93,1%.

La France montre une légère hausse pour l'apprentissage de l'anglais et une légère baisse pour l'allemand : de 99,4 à 99,6 pour l'anglais et de 22,8% à 21,9% pour l'allemand. On constate en même temps qu'entre ces deux langues, l'écart s'avère très grand : 99,6% en 2011

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

pour l'anglais et 21,9% pour l'allemand. Le pourcentage des élèves français qui apprennent deux langues ou plus a augmenté de 89,6% à 92,4%.

Pour ce qui concerne le Danemark (« *Denmark* »), le nombre d'élèves a augmenté dans l'apprentissage de l'anglais, (de 85,8 à 91,0%) mais présente des baisses significatives pour les autres données : l'apprentissage de l'allemand a baissé de 51,5% à 33,7% et celui du français de 17,5% à 9,1%. Une baisse est significative également pour l'apprentissage de deux langues ou plus, à savoir de 70% à 59,6%.

Nous ne connaissons pas les raisons pour lesquelles les situations sont ainsi dans les pays mentionnés ; d'approfondir la recherche serait intéressant mais nous écarterait de notre sujet. En revanche, ces données nous servent pour illustrer que l'anglais est à la « première place » et qu'il n'est pas étonnant qu'il soit aussi la langue la plus pratiquée. Si les pourcentages du nombre d'élèves apprenant deux langues ou plus présentent un bon niveau dans la plupart des pays, nous rappelons que ce n'est pas seulement le nombre de langues qu'un élève apprend qui est important. Avant de pouvoir dire que ces pourcentages sont positifs, il conviendrait de faire un rapprochement avec les résultats obtenus grâce à cet enseignement en termes de compétences linguistiques selon les différents « savoir » présentés dans le *CECRL*.

Nous verrons ci-après que malgré la situation de l'anglais dans l'enseignement des langues étrangères, des offres de cours d'anglais sont proposées par le secteur privé. Les parents d'élèves, sont ils angoissés à l'idée que leurs enfants puissent échouer dans la vie professionnelle par manque de compétences en anglais ? Serait-ce un phénomène qui prend de l'ampleur et si oui seulement en France ou dans d'autres pays européens ? Dans le numéro du mois de janvier 2014 du bulletin communal « Saint Maurice info » de Saint Maurice dans le Val de Marne (94) on voit une annonce dans la rubrique « apprentissage » informant les habitants que :

« Pour répondre à la demande de nombreux parents, les créateurs de la méthode d'anglais *Fluke and Duke* viennent d'implanter un nouveau centre d'apprentissage de la langue anglaise à Saint Maurice ».

On notera dans le titre « *Planet English*, l'Anglais sans frontière » le « A » majuscule. On peut penser que cette orthographe erronée, cette façon d'écrire, ne serait-ce que pour faire des jeux de mots ou ici de lettres, voulues « amusantes », risque de transmettre aux jeunes générations l'idée que l'anglais est la langue planétaire ?

Il est difficile de savoir à la source qui est réellement initiateur de ces cours : les parents ont-ils vraiment adressé une demande à la Mairie ou bien celle-ci a-t-elle répondu positivement à une proposition de *Fluke and Duke* pour offrir des services aux habitants de la ville et, de plus, faire une annonce dans le bulletin communal ? D'après l'information obtenue chez ce prestataire, l'initiative ne serait pas venue de la Mairie de Saint Maurice. Il s'agit d'une initiative purement privée.

Il faut préciser que l'offre est disponible aussi bien pour « les enfants (5-10 ans), les collégiens / lycéens, étudiants et adultes ». Sur le site de *Planet English*²¹⁸, les objectifs de leurs cours sont exprimés dans ces termes :

*« Planet English is a world leading multimedia software resource for teaching and learning English as a second language (ESL). It offers an exciting, interactive, media rich environment for learners to quickly and efficiently **learn the English language skills needed for effective international communication and integration into a business, educational or social context** »*²¹⁹. (Souligné par nos soins).

Si la situation de la langue anglaise n'était pas celle qu'elle est aujourd'hui, on pourrait imaginer deux lectures de la phrase soulignée :

- a) acquérir les compétences linguistiques pour une communication internationale efficace etc. en mettant accent sur "*English*", c'est à dire que l'offre faite ici concerne la langue anglaise, sous-entendu que des compétences linguistiques d'autres langues aussi peuvent être nécessaires ;
- b) acquérir les compétences linguistiques en anglais, (celles-ci sont) nécessaires pour une communication internationale efficace etc....

Dans le contexte actuel, il s'agit probablement de l'option b) où il est clairement

²¹⁸ www.planetenglish.fr (Site consulté le 29/10/2014).

²¹⁹ « PlanetEnglish est un leader mondial de logiciel multimédia pour l'enseignement et l'apprentissage d'anglais, langue seconde. Il offre un environnement interactif passionnant riche en médias pour que les apprenants acquièrent, de façon rapide et efficiente, les compétences de la langue anglaise qui sont nécessaires pour une communication internationale efficace et une intégration dans le monde des affaires ou dans un contexte d'apprentissage ou social ». (Traduction de l'auteur de cette thèse).

exprimé que si quelqu'un veut réussir au niveau international, que ça soit dans le monde des affaires, pour les études ou juste socialement, comme le précise l'annonce, l'anglais est indispensable. Sommes-nous dans un cercle vicieux consistant à dire que, puisque les choses sont ainsi, il faut donc jouer le jeu, même si on voudrait que les choses se passent autrement ?

Est-ce que cela reflète le sentiment d'un enseignement insuffisant, un apprentissage difficile ou simplement d'un souhait de faire encore plus et, si possible, mieux que ce que peut proposer l'enseignement initial ? La réponse peut aussi se trouver chez les prestataires de ces cours qui profiteraient de la situation des représentations qui entourent l'anglais pour développer leur chiffre d'affaires et indirectement accentuer encore la demande générale d'apprendre l'anglais.

Ce n'est, bien sûr, pas l'apprentissage de l'anglais qui est remis en cause mais l'angoisse ressentie pour beaucoup d'acteurs – élèves et leurs parents ou demandeurs d'emploi — de ne pas y arriver au risque de perdre ses chances de réussir sur le marché du travail. Cela peut aussi montrer qu'effectivement, l'enseignement / l'apprentissage peut être inefficace et que si aucun moyen alternatif n'y est ajouté, les compétences ne seront pas au rendez-vous.

Pourtant, des « classes européennes » ont été créées en France en 1992. Selon le rapport d'information « Pour que vivent les langues ... : l'enseignement des langues étrangères face au défi de la diversification »²²⁰, les sections européennes ont eu du succès selon le rapport de l'IGEN²²¹ (1999) quoique le dispositif n'ait pas été choisi, si disponible d'ailleurs, par tous les élèves en collège ou en lycée. Si les sections européennes devaient permettre de diversifier les langues vivantes enseignées en France, l'anglais représente, selon les statistiques d'Emilangues, toujours 53% de l'ensemble des sections²²², et 68% des effectifs pour 2010-2011.

Cette appellation « Sections européennes », aussi SELO (Sections européennes et langues orientales) est très critiquable quand on sait que la langue la plus offerte aux élèves et apprise par ces derniers est l'anglais. Cela dévoile bien l'attitude générale, même des

²²⁰ N° 63, 2003-2004, Commission des Affaires culturelles du Sénat, par Jacques Legendre

²²¹ Mentionné dans le rapport du Sénat cité ci-dessus.

²²² Résultats 2010 disponibles sur : <http://www.emilangues.education.fr/references/chiffres-cles-des-selo/2010> (site consulté le 25/10/2014).

institutions européennes, envers les langues et envers la langue anglaise considérée comme étant la plus importante. Ne faudrait-il pas diversifier l'offre linguistique de manière à refléter l'aspect « européen » de ce dispositif ?

1.6 Types d'usages, bi-et plurilingues

1.6.1 Usages familiaux et sociaux, intercompréhension entre parent (langue du pays d'origine) et enfant (langue du pays d'accueil)

Nous nous sommes demandés si l'approche conseillée – mais nous allons voir que l'approche est aussi critiquée – pour les familles bilingues, qui consiste à dire que chaque parent ne doit parler à son enfant que dans sa langue maternelle, pouvait nous servir d'illustration pour éprouver l'hypothèse émettant l'idée que l'intercompréhension peut fonctionner à l'oral²²³ dans d'autres situations. C'est la méthode suivie par Jules Ronjat avec son fils, et sur le conseil de Grammont²²⁴: « [...] que chaque langue soit représentée par une personne différente. N'intervertissez jamais les rôles ».

Or, il semble y avoir une confusion dans la compréhension du principe. Mercè Pujol Berché²²⁵ parle de « demander explicitement ou implicitement à l'enfant de n'utiliser que la langue maternelle de l'interlocutrice/teur (mère ou père) ». L'origine de ses critiques de la méthode pourrait-elle provenir de ce malentendu ? Selon nous, l'idée du principe « une personne = une langue » consiste à dire qu'un parent parle à son enfant dans sa langue maternelle, mais que l'enfant, lui, peut répondre dans une autre langue, celle du pays d'accueil par exemple si le parent est immigré.

Le principe « une personne = une langue », aussi connu sous le nom d'UPUL²²⁶, a été critiqué car ne serait « pas conforme aux données auxquelles l'enfant est exposé²²⁷ », malgré le fait que l'« enfant sait faire la différence entre les deux langues, aussi si c'est la même

²²³ Sachant que des études sur l'intercompréhension orale sont faites et/ou en cours. Référence Bonvino E. (2008) est disponible dans la liste des publications sur EuromCom5 : <http://www.eurom5.com/p/eventi-fr/publicazioni> (site consulté le 25/10/2014).

²²⁴ Citation de Claude Hagège, *L'Enfant aux deux langues*, Odile Jacob, 1995, « une personne: une langue, le principe de Ronjat » pp. 41-45. C'est en fait le grammairien suisse Grammont, ami de Ronjat, qui lui dicte cette méthode : http://redinter.eu/web/files/revistas/5REDINTER_intercompreens%C3%A3o_1.pdf

²²⁵ Professeure, entre autres, à l'université Paris Ouest, Nanterre La Défense

²²⁶ <http://blog-bilinguisme.fr/centenaire-ronjat-1913/>

²²⁷ Nous sommes bien sûr conscients du fait que de nombreuses situations impliquent plus que deux personnes, cela pour le coup augmente les défis pour communiquer.

personne qui lui parle ces deux langues ». Les auteurs²²⁸ de ces critiques évoquent entre autres des « modèles très stricts » – mais qui seraient évolués. L'exemple donné est celui de l'enfant qui, en présence d'un parent dont la langue maternelle est différente que la langue du pays, est gêné si son parent lui parle dans sa langue maternelle devant ses camarades. Nous nous demandons également si les critiques peuvent provenir des objectifs que représente cette méthode : par les uns est-elle considérée comme une méthode d'acquisition et d'apprentissage de deux langues et par d'autres un mode de communication en soi ?

Un témoignage d'une situation assez surprenante²²⁹ – mais qui peut illustrer la complexité des langues et problèmes de langage d'un enfant bilingue – nous a été livré par la grand-mère de l'enfant d'un couple mixte dont le père était allemand et la mère d'origine française. Après avoir d'abord vécu en France, la famille venait de déménager en Allemagne où l'enfant rencontrait des problèmes de langage à l'école. Ses parents et sa maîtresse ne comprenaient pas pourquoi l'enfant ne parlait pas en classe puisqu'il parlait déjà l'allemand.

Cette situation a duré jusqu'au jour où un des adultes relance l'enfant pour qu'il parle à la maîtresse et à leur surprise obtient l'explication suivante : l'enfant répondit enfin, naïvement, que l'allemand, c'était la langue qu'il parlait à son père (sous-entendu aux hommes). La déduction cognitive que l'enfant s'était faite par rapport aux langues était à l'origine de son blocage en face de la maîtresse ; celle-ci était une femme qui parlait en allemand alors qu'il était habitué à parler en allemand à un homme, son père. L'enfant n'arrivait pas à parler en allemand à une femme, du même sexe que sa mère, avec qui il parlait en français. Ayant souhaité peut-être parler à sa maîtresse en français comme à sa mère, mais sachant qu'elle n'allait pas comprendre, il a préféré se taire.

Dans les familles bilingues, le fait de communiquer dans une autre langue que celle de son conjoint, peut être perçu comme voulant exclure le conjoint. Cette situation peut avoir lieu soit avec l'enfant du couple ou bien avec la famille du parent « accusé » ne parlant pas la langue de l'autre conjoint. Sur le site de la crèche *Kindertreff*²³⁰, critiquant l'approche « une

²²⁸ http://kindertreff.fr/?page_id=57 (crèche enfants 1-6 ans). (Site consulté le xx)

²²⁹ Le témoignage recueilli d'une femme inconnue dans un train entre Paris et Nîmes date d'environ 10 ans, et peut être partiellement déformé, mais l'essence même a bien été retenue et ici transmise. Je ne me souviens pas de l'âge de l'enfant en question.

²³⁰ Crèche parentale franco-allemande à Lyon pour enfants de 1 à 6 ans (http://kindertreff.fr/?page_id=57)

personne/une langue²³¹ », on peut lire ceci dans leur volet « valeurs » / « notre vision du bilinguisme » :

« si, du fait de parler une autre langue, on exclut son partenaire, la fonction de la langue comme support de communication n'est pas respecté ».

Il serait intéressant de vérifier ici dans quelle mesure les rapports aux langues peuvent changer dans une famille bilingue afin de répartir la responsabilité sur les deux conjoints pour que la communication se passe le mieux possible : le conjoint ici "sage" aurait-il le même sentiment d'exclusion s'il écoutait, sans blocage, la langue du partenaire "accusé" et s'il observait, ou plutôt "vivait", la situation dans laquelle ils se trouvent ? Ne finirait-il pas par savoir que, quand l'enfant va se brosser les dents ou mettre ton pyjama, ce qui a été dit peu avant par l'autre conjoint, et qui a déclenché l'action de l'enfant, veut probablement dire « il est temps d'aller brosser les dents » ou bien « il est temps de dormir, va mettre ton pyjama » ? On peut imaginer d'autres exemples, mais l'essentiel est de vérifier comment une oreille attentive et un esprit ouvert à la langue de l'autre conjoint peuvent aider à apprendre petit-à-petit le sens des mots répétés dans la vie de la famille jusqu'à supprimer l'éventuel malaise ou la frustration gênante dûs à un manque de compréhension, ou surtout manque de compétences en production.

Nous attirons l'attention sur le fait, et cela à la lumière toujours des représentations du plurilinguisme portées sur le savoir parler la langue de l'autre, que dans le contexte de la famille, ces représentations peuvent créer des conflits ou des rapports de force et causer des sentiments de culpabilité, d'infériorité, d'exclusion, etc.

La situation où un enfant se révolte contre un parent si celui-ci lui parle dans sa langue maternelle est évoquée sur le site de *Kindertreff*. En citant la remarque qui suit, ils souhaitent montrer qu'en insistant sur le parler de sa propre langue maternelle, le parent crée des rapports de force : « si tu ne parles pas allemand avec moi... ». Des rapports de force peuvent se créer dans le sens inverse, comme cela a été le cas pour l'auteur de cette thèse lorsque sa fille de quatre ans se révoltait contre le parler en danois de sa mère : « nous sommes en France, il faut parler français ».

²³¹ Disant entre autre que l'enfant de toute façon sait très bien distinguer deux langues et que par conséquent, le parent ne doit pas se sentir obligé de ne parler que sa langue maternelle à son enfant.

On pourrait se demander si ces conflits ne peuvent pas être amortis par les parents. En prévenant ces derniers des réactions possibles de la part de leurs enfants mais aussi des raisons de ses réactions, va-t-il y avoir une meilleure entente linguistique enfant / parent si ce dernier explique à l'enfant que ce n'est pas parce qu'il parle sa langue maternelle à l'enfant que l'enfant est obligé de répondre dans cette même langue. De nombreux exemples existent²³² où l'enfant répond dans la langue du pays à son parent qui, lui, parle dans sa langue maternelle (ibid).

Si ce type de communication en deux langues peut se réaliser aussi naturellement, pour quelles raisons serait-ce compliqué de le faire dans d'autres circonstances ? Quelles sont les compétences et les conditions nécessaires pour que cela puisse se réaliser ? Est-ce que cela change s'il s'agit d'une relation parent / enfant et non pas entre deux adultes ? Des adultes, seraient-ils gênés si l'occasion se présentait de dialoguer ainsi ? Pour avoir tenté l'expérience en parlant en danois avec une amie suédoise, l'auteur de cette thèse a trouvé que ce n'est pas facile, mais pour quelles raisons au juste ? Une raison est probablement que nous ne sommes pas habitués dès l'enfance, et qu'entre adultes, nous faisons trop attention à la formulation des phrases, de peur que l'autre ne comprenne pas. Des demandes de répétition et des reformulations fatiguent les interlocuteurs qui finissent par laisser tomber et trouvent une langue tierce ou la langue de l'une ou de l'autre pour poursuivre leur discussion.

Dans ces situations de famille, l'attention est surtout portée sur l'enfant et son acquisition de langues. Or, le parent est également à prendre en compte, non seulement dans sa relation avec l'enfant mais pour lui-même en tant qu'acteur social, porteur de compétences linguistiques. En effet, sans prise de conscience de ses pratiques langagières et choix de code au sein de la famille, le parent peut complètement écarter sa langue maternelle.

Devant les reproches de l'adolescent disant que le parent s'exprime mal dans la langue du pays, ce parent peut alors se sentir frustré du fait de ne pas pouvoir dire ce qu'il voulait et regretter de ne pas avoir insisté davantage sur le maintien de sa langue maternelle. Ceci est d'autant plus important qu'à travers sa langue maternelle, il se sent plus authentique dans sa relation avec son enfant.

²³² Que j'ai observés moi-même dans la rue ou dans le métro à Paris.

Comme évoqué plus haut, si ce type de situation, que l'on imagine au sein de la famille peut trouver une solution équitable pour les membres de la famille, le problème est différent dès lors que l'enfant et son parent se trouvent au milieu des camarades de classe de l'enfant, mais nous n'allons pas ici entrer dans les détails de cette problématique.

Qu'avons nous voulu montrer en traitant la question de communication dans les familles bilingues ? Nous sommes effectivement soucieux de la capacité des futurs employés des entreprises à pouvoir acquérir, en famille ou par apprentissage scolaire, des compétences linguistiques nécessaires, si besoin pour leur travail. La préparation des compétences linguistiques ne commence-t-elle pas dès la naissance d'un individu ? Aussi, les situations familiales et les rapports linguistiques parents / enfants sont-elles à prendre en compte dans la recherche de pistes d'amélioration dans le domaine des langues et de leurs usages.

Pour ce qui concerne la langue communément appelée « langue maternelle », quelle place occupe-t-elle pour un locuteur et quelle est sa fonction dans des situations de communication exolingue ? Quel rapport un locuteur entretient-il avec sa langue première quand il peut la parler ou quand il lui a été interdit de la parler sur un lieu du travail ou ne peut la parler en famille ? La langue « maternelle » représente aussi bien du plaisir, du confort, etc. que des souffrances et des frustrations.

En novembre 1999, la « Journée internationale de la langue maternelle » (JILM) est proclamée par Unesco²³³, ce qui accorde de l'importance à cette « langue », et par conséquent à toutes les langues parlées dans le monde, toutes sont des « langues maternelles » pour quelqu'un. Dans le cadre des missions de cette organisation²³⁴, l'objectif est de sauvegarder la diversité linguistique qui, sans les hommes pour parler et transmettre chaque langue, s'amenuise...

²³³ Disponible sur : <http://www.unesco.org/fr/languages-and-multilingualism/21-february-international-mother-language-day/> (site consulté le 25/10/2014).

²³⁴ « L'éducation, des sciences, des sciences humaines et sociales, de la culture ainsi que de la communication et de l'information » (<http://www.un.org/fr/events/mothertongueday/background.shtml>)

Mais de quoi parle-t-on exactement ? La « langue maternelle » serait-elle une « construction idéologique », car elle fait référence à la mère (et non pas au père) en France tout au moins, qui parle à son enfant, avec son idiolecte bien à elle ? Bien entendu, l'enfant apprend ainsi la langue commune à laquelle appartient l'idiolecte de sa mère. En plus, grâce à cet outil « de communication et d'information » qu'est la langue, un « *lien vital* » se crée. Via ce lien, l'enfant reçoit l'amour et les soins dont il a besoin pour grandir.

Nous n'approfondissons pas davantage cette question ici, mais présentons deux exemples de rapports avec sa langue maternelle que peut avoir un adulte : il s'agit de deux chanteurs connus qui parlent de leur « accent » (ou « langue première ») et le plaisir qu'ils ont à le garder en ces termes : « C'est ma langue d'intérieur²³⁵ » et « Je ne veux pas me dénaturer²³⁶ ».

En revanche, pour d'autres la langue maternelle peut sembler ne pas avoir d'intérêt. C'est ce qu'on constaté les auteurs de l'étude évoquée sur les langues régionales. En effet, ils ont été surpris par l'absence de l'expression « langue maternelle » par les élèves. Serait-ce parce que la langue parlée dès l'enfance fait un avec l'enfant et n'est pas encore perçue comme un « objet d'étude » ou d'activités métalinguistiques ?

Dans l'exemple des Clubs Bait Ham cités plus haut, l'effet sur les Israéliens d'écouter parler dans leur langue maternelle les jeunes Palestiniens, était impressionnant et très émouvant. A quelques exceptions près, lorsqu'une personne s'exprime dans sa langue maternelle devant des personnes ne parlant pas cette langue, elle dégage quelque chose d'authentique qui peut émouvoir, toucher et faire porter un autre regard, en général plus positif, sur la personne écoutée.

La « langue maternelle » serait-elle « chargée d'un trop grand nombre de connotations », comme le suggèraient Lüdi & Py ? Aussi, en donnant des exemples d'enfants migrants pour lesquels il n'est pas toujours facile de distinguer « langue maternelle » et

²³⁵ Le 4 janvier 2014, à l'émission « The ou Café » (Catherine Ceylac), le chanteur Julien Doré parlait ainsi de son accent du sud de la France.

²³⁶ Le 16 mars 2014, à l'émission « Vivement Dimanche » (Michel Drucker), le chanteur Garou, expliquait ainsi la raison pour laquelle il préférerait garder son accent québécois. Pour lui, quand il parle en français (français), il « traduit » ce qu'il pense à l'intérieur et qu'il aurait dit si son interlocuteur avait été Québécois et non pas Français.

« langue du pays d'accueil » car celle-ci peut être mieux maîtrisée, ils préfèrent parler de la « langue d'origine » et de « langue d'accueil ». Nous nous demandons également si son importance de cette langue d'origine apparaît plutôt chez certains migrants justement dès lors qu'ils ne peuvent l'utiliser dans toutes les situations sociales ?

Avant de terminer ce chapitre, faisons un petit point sur les travaux faits dans le domaine du cerveau et les langues. D'après une étude réalisée par Alice Mado Proverbio²³⁷, « le cerveau intègre et se remémore de manière différente les langues apprises tôt dans l'enfance et celles apprises plus tard ». L'étude a mesuré l'activité électrique du cerveau à la présentation de mots d'une langue apprise avant cinq ans et ceux d'une langue apprise plus tard. Cela a montré une augmentation de l'activité électrique quand les mots provenaient de la langue apprise avant cinq ans. Avant cet âge, l'enfant « emmagasine un savoir précoce visuel, acoustique, émotionnel et autre », ce qui résulte au déclenchement d'associations cérébrales liées à cette première langue. Sans parler du fait que certains enfants apprennent plus d'une langue dès la naissance, « notre langue maternelle est la langue que nous utilisons pour penser, rêver et ressentir les émotions », ce qui est bien vague.

En référant à notre terrain de recherche, et si cette activité est accrue avec des mots de notre langue maternelle, cela veut-il dire qu'à la lecture de mots dans une langue étrangère, cette activité soit moindre ? ou bien pourrait-on inverser et dire que justement, à la lecture d'un texte en langue étrangère, le lecteur, pour répondre à un message, doit « comprendre » d'abord dans sa langue maternelle ce que l'autre a voulu dire, afin de pouvoir répondre dans sa langue maternelle ?

Nous avons vu dans la partie sur l'intercompréhension que Jules Ronjat avait constaté, lors de ses voyages en France, qu'il comprenait les parlers locaux au fur et à mesure qu'il traversait les régions. De plus, il s'était aperçu que les locaux se comprenaient mutuellement. J.J. Gumperz rapporte cette même situation en faisant référence à « de nombreuses régions d'Europe » :

« Les gens de villages voisins parlent des dialectes mutuellement compréhensibles que séparent néanmoins de nettes distinctions » ;

²³⁷ Réalisée pendant un an sur 15 interprètes italiens par Alice Mado Proverbio, professeur d'électrophysiologie cognitive à l'université Milano-Bicocca à Milan et publiée dans la revue « Biological Psychology ».

et :

« Les locuteurs utilisent leurs propres formes localement spécifiques ».

Ce qui est intéressant dans le cadre de nos questionnements sur l'intercompréhension, est la précision ajoutée par J.J. Gumperz (GUMPERZ, 1989, p. 37) (c'est nous qui soulignons dans les exemples qui suivent) :

« Adopter la façon de parler de l'autre semblerait **discourtois**

et constituerait un manquement de l'étiquette locale ».

Cette attitude ou étiquette locale n'est-elle pas à l'opposé de ce qui est couramment pratiqué aujourd'hui en situation de communication exolingue ? Là, chacun des interlocuteurs peut, et parfois doit même, s'adapter à l'autre en parlant la langue de ce dernier. Un comportement inverse qui consiste à insister sur le parler de sa propre langue serait plutôt mal accepté car, aujourd'hui, probablement mal compris.

Nous voyons ci-après comment « discourtois » est employé de façon opposée à ce qui précède. Un répondant²³⁸ à une enquête organisée sur internet après la signature de la Charte²³⁹ sur²⁴⁰ répond à la question posée²⁴¹ :

« Le français doit rester la seule langue officielle en France pour une raison évidente de cohésion nationale. [...] étant militaire à Strassbourg, je n'appréciais guère qu'on parle alsacien en ma présence. Je trouvais cela parfaitement **discourtois**. ... Les langues régionales doivent rester ce qu'elles sont actuellement des dialectes locaux ».

Le répondant compare la situation en Alsace avec sa propre situation en tant qu'habitant des Flandres françaises. Si entouré de personnes ne parlant pas cette langue, il ne la parlerait pas.

²³⁸ Philippe Van Welden, dimanche 9 mai 1999.

²³⁹ Charte européenne des langues régionales ou minoritaires.

²⁴⁰ Citation de « Site des Régions France Telecom (Wanadoo) par Boyer (2003 : 51), la référence n'a pu être trouvée.

²⁴¹ « Selon vous, la promotion des langues régionales dans la vie de tous les jours met-elle en danger la langue française, et avec elle la République ? ».

Pour quelles raisons précisément, les gens d'un village sont ou étaient-ils opposés à l'idée que les gens d'un village voisin parlent leur langue ? Leurs arguments, conscients ou pas, joindraient-ils ceux de notre intuition qui va dans le sens de dire que chacun a le droit de parler sa propre langue et ne pas imposer à l'autre un choix de code pour s'adopter ? Un développement des pratiques langagières issues du concept d'intercompréhension résoudrait-il les « problèmes » de courtoisie ? Il s'agirait alors, en quelque sorte, de « revenir en arrière » vers les situations décrites par Gumperz sauf qu'il faudrait expliciter les objectifs, de plusieurs points de vue, d'un tel revirement dans le domaine du plurilinguisme et les comportements langagiers en situation dite exolingue.

Sommes-nous ici dans le cadre de la notion de « face » ? K. Braumüller pose la question au sujet de la « face » des deux groupes (1) groupe à qui on s'adresse et 2) son propre groupe linguistique) : « Quand peut-on dire que le "face" de l'un ou de l'autre groupe est menacé dans le cas où les stratégies d'adaptation vont trop loin ?²⁴² », (Kurt Braunmüller & Ludger Zeevaert, 2001, p. 4). Une acceptation de l'utilité et de l'intérêt de l'intercompréhension aurait-elle comme résultat que le fait de parler dans sa propre langue, en s'adressant à un interlocuteur de langue-culture différente, ne serait plus considéré comme une agression contre votre interlocuteur ou menace envers son "face" ? Dans le même esprit, si votre interlocuteur vous adresse la parole en utilisant sa propre langue au lieu de s'adresser à vous dans votre langue, ou attendre de vous que vous répondiez dans sa langue, vous ne sentiriez pas votre "face" menacé ? Pourrait-on avancer que ni le « face » d'un groupe linguistique interlocuteur de langue-culture différente, ni celui de votre propre groupe linguistique seraient menacés ?

Dans le cadre de notre recherche sur un RS, où communiquent par écrit des utilisateurs de langues-cultures différentes, pourrait-on transposer cette problématique de "face" ? En intégrant le concept d'intercompréhension dans les échanges écrits, un utilisateur accepterait-il alors le fait que les autres utilisateurs puissent rédiger leur contribution chacun dans leur langue ? Pour les choix de langue, aucun « face » des parties ne serait menacé...?

²⁴² Traduction de l'auteur de cette thèse de : "Wann is das "face" gegenüber der Adressatengruppe, wann gegenüber der eigenen Sprachgruppe bedroht, wenn die Akkomodierungen, d.h. die Anpassungsstrategien, zu weit gehen ?" / http://www1.uni-hamburg.de/SFB538//forschung/kommunikation/AzM19_Bibliographie.pdf (dernière visite le 03/08/2014).

1.6.2 Communication électronique, hors contexte pédagogique

Sans compter les outils informatisés tels que Galanet, Galapro, etc. qui sont étudiés explicitement pour un apprentissage de langues, en l'occurrence sur la base du concept IC, autres dispositifs peuvent être perçus par les utilisateurs comme éducatifs. C'est le cas des « chat²⁴³ ». Ceux-ci ne sont pas en soi considérés comme des outils pédagogiques mais avec la « dimension sociale », qu'ils ont en commun avec les contextes pédagogiques, ils peuvent potentiellement devenir un outil d'apprentissage. Le fait de reconnaître la situation de communication comme étant une situation d'apprentissage reviendrait aux participants. En fonction de leurs représentations (sur les langues, sur leurs propres compétences, sur l'interlocuteur, sa culture et sa langue, etc.) les utilisateurs peuvent effectivement « négocier », faire des choix de langue et ainsi être dans une « construction de compétences » linguistiques.

L'étude d'Isabelle Pierozak (voir note 31), qui nous intéresse²⁴⁴ ici a été faite sur un corpus des échanges « chaque fois francophones, qu'ils soient endolingues ou exolingues, et impliquant donc aussi bien des alloglottes que des non alloglottes ». L'étude est centrée sur les « pratiques de reformulations et d'explicitation ».

En s'inspirant des outils pédagogiques d'apprentissage de langues avec le concept IC, et des situations de communication « hors contexte pédagogique » telles que décrites par Isabelle Pierozak, on peut envisager d'encourager les utilisateurs à « négocier », « reformuler », s'entraider, etc. afin que leur communication permette de construire des compétences linguistiques ? Il ne s'agirait pas de remplacer les productions écrites exolingues, car un certain nombre des membres peut écrire dans une ou plusieurs langues étrangères, mais de permettre à ceux qui préfèrent écrire dans leur langue de le faire. Cette dernière option, nous allons voir de quelle manière contribuerait à une plus grande diversité linguistique. Outre l'aspect production, il peut considérer la réception. Produire dans sa langue, lire dans une langue étrangère, c'est ce qui définit l'intercompréhension.

Comment se font les processus de lecture et l'accès au sens d'un texte en langue étrangère non maîtrisée. Deux questions se posent : si le lecteur pense devoir « parler » dans

²⁴³ Aussi appelé échanges IRC (*Internet Relay Chat*), dont l'équivalent d'origine québécoise est « clavardage » (Lidil n° 36, décembre 2007, Isabelle Pierozak, p. 191)

²⁴⁴ Nous nous demandons en effet si le RS, objet de notre recherche de terrain, peut devenir un outil d'apprentissage de langues pour les cadres utilisateurs.

la langue qu'il lit, va-t-il bloquer et s'empêcher de comprendre ? Il se sent comme non concerné, ne cherche pas à comprendre, il devient « aveugle ». Comment traduit-on en langue maternelle le texte en langue étrangère ? qui est-ce que traduira ?

1.7 Différents objectifs et didactiques du/des plurilinguisme(s)

En 2002, le plurilinguisme²⁴⁵ est évoqué comme « le principe et la finalité des politiques linguistiques éducatives²⁴⁶ ». Selon cette même étude de référence, et suite à l'élaboration du *CECRL* en 2001, nous sommes passés d'une définition de la forme des « contenus » de l'enseignement des langues vers une définition de la forme des « programmes » d'enseignement des langues. Cette évolution serait la preuve que la « gestion diversifiée des formations » est autorisée et que « la valeur intrinsèque du plurilinguisme est reconnue ». Toujours d'après J.-C. Beacco et M. Byram les deux auteurs de cette même préface, cette phase dans les politiques linguistiques éducatives, définies par la « Division des politiques linguistiques²⁴⁷ », est la suite de la phase des années 1970 où « l'enseignement des langues était davantage tourné vers la communication et la mobilité intra européenne ».

Après l'évolution de ces dernières années de l'enseignement des langues, nous nous demandons quelle est la situation aujourd'hui de l'objectif « mobilité intra européenne » et son rapport avec l'enseignement / l'apprentissage des langues dans les États européens ? Les **enseignants**, enseignent-ils les langues afin que les élèves, demain, puissent être « mobiles » ? Les **apprenants**, apprennent-ils les langues aujourd'hui afin de pouvoir être « mobiles » demain ? Ces derniers doivent suivre les programmes scolaires obligatoires et ne peuvent choisir « que » parmi les options qui leur sont proposées. Mais ont-ils les mêmes objectifs que les enseignants, représentants de l'Education Nationale, suivant les recommandations institutionnelles ? Quels objectifs sont mis en avant par les enseignants et de quels moyens disposent-ils pour motiver les élèves à apprendre des langues ?

Dans l'étude de référence, V. Castellotti et D. Moore, précisent que les représentations et images que les apprenants se font des langues, jouent un rôle central dans leur

²⁴⁵ Aujourd'hui il est plutôt questions des « plurilinguismes » au pluriel, (Castellotti, Les Cahiers de l'Acedle, volume 7, numéro 1, 2010) .

²⁴⁶ Dans la préface de Jean-Claude Beacco et Michel Byram de l'étude de référence sur les « Représentations sociales des langues et enseignements » (V. Castellotti et D. Moore, Conseil de l'Europe (2002).

²⁴⁷ Anciennement « Division des langues vivantes ».

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

apprentissage des langues. Etant donné que « ces représentations sont malléables, les politiques linguistiques éducatives s'y intéressent particulièrement ». Malgré les efforts déployés dans ce domaine, l'enseignement des langues est aujourd'hui de plus en plus critiqué pour ses résultats. Pour un grand nombre de jeunes, à la fin de leur cursus scolaire ou universitaire, n'ont pas suffisamment de compétences linguistiques pour satisfaire dès l'embauche les besoins de l'entreprise. L'enseignement / apprentissage des langues n'a-t-elle pas pu suivre le rythme de la mondialisation ? Ou alors, une des explications pourrait-elle être qu'un locuteur reste figé dans sa conception étanche de sa langue (ESCUDE, 2010), ou des langues, ce que Christian Tremblay²⁴⁸ décrit ainsi :

« Notre problème c'est que nous cloisonnons. Nous apprenons une langue, puis nous repartons de zéro pour apprendre la suivante, et ainsi de suite sans profiter des connaissances que nous avons déjà acquises²⁴⁹ ».

Selon Tremblay, les professeurs d'anglais ou d'espagnol, devraient plutôt être des professeurs de langues (au pluriel)²⁵⁰ et non pas d'une seule langue (à la fois).

Dans la partie du *CECRL*²⁵¹ sur la « compétence plurilingue et pluriculturelle » qui permet de prendre en compte « l'ensemble du répertoire langagier à disposition », et nous faire sortir du cloisonnement entre langue maternelle / langue étrangère, ce dernier est décrit en ces termes :

« La conception habituelle consiste à représenter l'apprentissage d'une langue étrangère comme l'adjonction, en quelque sorte cloisonnée, d'une compétence à communiquer en langue étrangère à une compétence à communiquer en langue maternelle ».

²⁴⁸ Président de l'Observatoire européen du plurilinguisme (OEP) dont le site est : <http://www.observatoireplurilinguisme.eu/> (Site consulté le 27/10/2014).

²⁴⁹ Lors d'un interview intitulé Article « Les Français pourraient être très bons en langues", dans Capital disponible sur : <http://www.capital.fr/carriere-management/interviews/les-francais-pourraient-etre-tres-bons-en-langues-349176> (Site consulté le 27/10/2014).

²⁵⁰ C. Tremblay dans même interview.

²⁵¹ CECRL (2005 : 129).

1.7.1 Compréhension écrite d'une langue étrangère

Ana Teresa González Hernández²⁵² évoque, comme Braumüller, le fait que ce sont essentiellement les compétences de maîtrise de production orale et écrite qui ont été visées dans l'enseignement des langues, « laissant un peu de côté tous les problèmes associés à la réception, notamment à la compréhension écrite ».

La différence entre l'apprentissage « traditionnel » et celui de la compréhension écrite, selon elle, est que le premier privilégie les « formes » plutôt que les « significations ». Il vise une acquisition des différents niveaux de la compétence linguistique (phonétique, grammatical, lexical, pragmatique, stylistique) dans le but de pouvoir produire oralement et par écrit la langue cible. L'enseignement / apprentissage de la compréhension écrite, lui, qui focalise davantage sur le sens du texte, rend l'apprenant plus autonome afin d'envisager les pratiques langagières comme des actions et des interactions dans un contexte socioculturel.

Ces compétences ont commencé à être reconnues dans les années 1960 et suite à de nombreux travaux elles sont aujourd'hui incluses dans le *CECRL* comme étant des compétences à part entière. Les « compétences partielles » font objet de débats mettant leur utilité en valeur²⁵³. Selon Takala²⁵⁴, la compétence la plus utile après le lycée par exemple est une bonne capacité à lire des textes écrits dans une langue étrangère.

En 2003, un rapport d'information au Sénat sur l'enseignement des langues en France en parle dans ces termes ²⁵⁵ :

« ... un niveau identique n'est pas indispensable pour toutes les langues et pour toutes les situations de communication. C'est pourquoi la notion de compétences « utiles » de communication, voire de compétences partielles, devrait être développée, pour ajuster la formation aux besoins de la situation professionnelle. Il ne s'agit pas forcément d'avoir une maîtrise complète de la langue : certains postes de l'entreprise requièrent plus de compétences réceptives que

²⁵² Nous invitons à consulter cette source (González Hernández) afin d'obtenir les références utilisées par l'auteur.

²⁵³ Disponible sur :

http://www.plidam.org/web_documents/je_comp_tences_partielles.pdf (Site consulté le 29/10/2014).

²⁵⁴ Cité par Epstein (1988 : 112).

²⁵⁵ Rapport d'information de Jacques Legendre au Sénat (2003) disponible sur : <http://www.senat.fr/rap/r03-063/r03-0631.html> (Site consulté le 29/10/2014).

productives...» (C'est l'auteur de la source qui a souligné en gras. C'est nous qui avons souligné avec un trait).

Dans les lignes qui suivent nous allons comprendre quelles sont les compétences nécessaires et quel est le processus dans lequel s'engage un lecteur pour accéder au sens d'un texte. González Hernández regroupe les compétences requises pour lire et comprendre un texte en LE dans cinq grands groupes (nous citons) :

- des compétences de décodage ;
- des compétences linguistiques ;
- des compétences textuelles ;
- des compétences référentielles ;
- des compétences stratégiques (régulation, contrôle et évaluation par le lecteur de son activité de lecture).

Comme l'explique l'auteur, le lecteur est influencé par sa langue maternelle tout en ayant, peut-être, des compétences dans la langue du texte écrit. En plus de ces connaissances, des « facteurs extralinguistiques » entrent en jeu, tels que le « bagage socioculturel ou la motivation du lecteur ». Nous résumons brièvement la description de González Hernández du processus de lecture : le lecteur place le texte dans un contexte, une situation et ses connaissances du monde. Parmi les « stratégies » qu'il développe pour comprendre le texte se trouve celle consistant d'abord à « prendre conscience de ses propres stratégies de compréhension en langue maternelle ». Cela lui permet ensuite de « voir s'il peut ou non les transférer en langue étrangère ». Sa langue maternelle sera donc ici un appui et non pas un obstacle car, à différents degrés, et selon la proximité entre les deux langues, le lecteur peut détecter des ressemblances entre sa langue maternelle et la langue du texte qu'il est en train de lire. Un manque de connaissances linguistiques peut être compensé par des « déductions » ou des « hypothèses » que le sujet validera ou révisera au fur et à mesure de sa lecture.

Des « schémas » lui permettent également de décoder le sens du texte : les connaissances générales qu'il a sur le monde et les événements (« schémas de contenu »), l'organisation, la structure et la typologie du texte (« schémas formels »), ainsi que ses connaissances de la grammaire et du lexique de la langue du texte (« schémas linguistiques »).

González Hernández décrit ensuite le « circuit court », c'est à dire un repérage des informations essentielles, les « éléments péri-textes ». Cela peut être le titre, une légende, un tableau, une photo, etc., à partir desquels le lecteur émet ses premières hypothèses.

Du « circuit court », le lecteur passe au « circuit long ». Il est ici important qu'il comprenne l'importance de faire une lecture globale d'abord du texte et de ne pas bloquer à cause d'un premier mot non compris. Il a ainsi le « droit » – et cela est très utilisé dans le cadre de l'intercompréhension – de remplacer des mots opaques par des mots vides de sens.

Cette « approche globale » rend possible un premier accès au sens du texte malgré un manque de connaissance du code linguistique. Il est conseillé dans ce cadre que le lecteur ne fasse pas une lecture linéaire, mais plutôt une lecture décloisonnée.

L'objectif de l'enseignement / apprentissage de la compréhension est atteint quand :

« l'apprenant a intégré de manière routinière un protocole d'accès au sens et peut faire face à toutes les situations de lecture d'un texte en langue étrangère ²⁵⁶ ».

Nous n'allons pas plus loin dans la présentation, pourtant, détaillée du développement des compétences de compréhension écrite ; nous avons surtout voulu montrer qu'il s'agit de « tout un art », non seulement pour le lecteur, mais aussi pour les enseignants qui doivent disposer d'une bonne méthodologie et des outils pédagogiques pour guider l'apprenant.

Notre but avec ces chapitres est aussi de dire que la compréhension de textes écrits dans une langue autre que sa langue maternelle est quelque chose qui s'apprend, et cela sans accompagnement d'un message portant obligatoirement sur le « tu apprends à comprendre parce que tu dois pouvoir parler cette langue après ». Nous pensons effectivement que ce message peut inhiber certains individus alors que ces compétences sont tout à fait utiles et approuvables. C'est le cas pour l'étudiant qui peut ainsi lire des ouvrages dans des langues étrangères, et ensuite pour le salarié occupant un poste de travail qui implique une communication écrite avec un interlocuteur de culture et de langue différentes.

²⁵⁶ Ana Teresa González Hernández, « Paramètres pour une compréhension d'un texte écrit en langue étrangère », dans « La clé des langues » (8 août 2012).
http://cle.ens-lyon.fr/medias/fichier/anateresaconzalez_1346484167587.pdf (Site consulté le 20/10/2014).

1.7.2 Le paradoxe dans la promotion du plurilinguisme

Que penser de ce qu'on pourrait appeler un paradoxe qui consiste à promouvoir un plurilinguisme basé essentiellement sur la production d'énoncés dans une langue étrangère avec l'argument évoqué plus haut « tu dois apprendre à parler cette langue pour comprendre l'autre et communiquer avec lui » ? Comme le dit Porcher (2000 : 31-32)²⁵⁷ : « [...] l'élève désire être capable de communiquer avec un natif de la langue qu'il apprend (le comprendre et se faire comprendre par lui) ... ». La question se pose alors comment faire si l'autre pense pareil ?

Hormis le fait que des rapports de force (hiérarchiques, économiques, géopolitiques, etc.) peuvent imposer le choix de la langue de communication, est-ce que l'effet de ce message adressé, jusqu'à récemment, aux enfants et élèves européens, et pour ce qui intéressent notre recherche, à la génération d'adultes qui se trouve sur les lieux du travail aujourd'hui, ne sera-t-il pas le suivant : à la rencontre avec l'autre, « A » pense devoir parler la langue de « B » qui, lui, pense devoir parler la langue de « A » ? Le sentiment des deux interlocuteurs, sentiment de blocage et d'inhibition pour s'exprimer, peut-il être comparé à de la « confusion ». Selon Paul Watzlawick²⁵⁸ la « confusion » aurait l'avantage d'« aiguiser nos sens et notre attention aux détails ».

Pourtant, on peut se demander si la « confusion », s'il est montré qu'elle existe entre les deux locuteurs, est nécessaire ou bien, si oui, elle doit et peut être évitée ?

On peut fréquemment observer des situations de communication, ou être directement impliqué soi-même dans certains, où les deux interlocuteurs n'arrivent pas à stabiliser le dialogue sur l'une ou l'autre langue maternelle. Même si un code-switching semble convenir dans le cas où les deux interlocuteurs possèdent des compétences équivalentes dans les deux langues, on peut ne pas apprécier la qualité linguistique du dialogue. L'un (A) comme l'autre (B) peut vouloir parler la langue de l'autre pour plusieurs raisons : s'exercer simplement dans une langue étrangère pour pratiquer et améliorer ses compétences (ou montrer ces dernières à l'autre), (A) impose la langue de B si les compétences de B dans la langue de A sont inférieures, par respect de l'autre, etc.

²⁵⁷ Cité par Ana Teresa GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, Universidad de Salamanca (Espagne)

²⁵⁸ « La réalité de la réalité », Watzlawick (1976 : 36).

1.7.3 Impact des politiques linguistiques issues de la mondialisation sur la décision de la langue d'enseignement au niveau local

Un autre paradigme peut être utilisé pour relever les rapports entre langues dans les cadres du plurilinguisme. La globalisation, avec sa tendance d'homogénéisation, a des effets sur le « local ». En Europe, le « local » change avec le processus de globalisation, notamment dans l'offre de formation en langues où l'anglais représente la langue la plus étudiée. Dans certains pays, ces effets peuvent paraître d'autant plus contraignants que la langue (l'anglais) et la culture occidentale (imprégnée par la culture américaine) ne fait pas, de façon naturelle, partie de leur patrimoine linguistique et culturel. Dans le domaine des langues, ceci peut se refléter par exemple dans un changement de la langue d'enseignement ou des langues étudiées par les élèves. E. Hinkel²⁵⁹ (2005) craint qu'avec ce processus de globalisation, « *local language practices, discourses, and values will be engulfed by the sweeping economic and political forces brought about by globalization*²⁶⁰ ». D'après elle, le prix à payer sera cher d'un point de vue « humain social et culturel », et les valeurs locales risqueraient de se perdre à jamais.

Le « savoir local » est connu principalement à travers des mouvements de post-colonialisme et des études culturelles. Comme elle l'explique, le savoir local est un « processus qui émerge par le bas à travers les pratiques sociales dans la vie quotidienne ». Il est toujours « lié au contexte », « spécifique à une communauté » et « non systématique ». Canagarajah résume²⁶¹ les différentes valeurs qui, en fonction du domaine, sont attribuées au savoir local (CANAGARAJAH, 2005, p. 3) :

- croyances et orientations qui émergent des pratiques sociales d'une communauté à travers son histoire. Celles-ci peuvent varier des savoirs valorisés au niveau global ;
- en contraste avec le savoir officiel informant des politiques et des procédures des différentes institutions (juridique, fiscale, politique). Les gens en général développent des discours extra-institutionnels (ou vernaculaires) sur le comment « négocier » avec leurs propres mots ;

²⁵⁹ Reclaiming the Local in Language Policy and Practice, Ed. A. Suresh Canagarajah (2005 : ix-x).

²⁶⁰ « Les pratiques langagières, les discours et les valeurs locales vont être englouties par les forces économiques et politiques apportées par la mondialisation ».

²⁶¹ Traduction libre par l'auteur de cette thèse.

- savoir qui diffère de ce qui est établi et légitime. Les croyances qui ne concordent pas avec les paradigmes établis continuent à circuler de façon non-officielle au niveau local, dans des cercles plus petits ;
- savoir qu'acquiert un professionnel en accomplissant son travail tout au long de sa carrière. Ce savoir peut ne pas bénéficier de la reconnaissance professionnelle et scientifique.

Comme le rappelle Canagarejah²⁶² : « Dans de nombreuses régions du monde, le fait d'utiliser (ou de ne pas utiliser) certaines langues peut ouvrir des perspectives (ou les fermer) à de larges fractions de la société ». S'ouvrir sur le global s'opposerait à être enfermé dans le local. Apprendre des langues s'opposerait à simplement avoir acquis sa « langue maternelle ». Existerait-il un « entre les deux » ? La lutte devient politique.

1.7.4 Approche plurielle avec le programme *Euro-mania*

Dans ce sous-chapitre, nous abordons une des méthodes d'enseignement qui appliquent une approche plurielle, c'est à dire une approche didactique qui met en œuvre des activités impliquant plusieurs variétés linguistiques et culturelles²⁶³. Dans son article, Candelier présente les quatre approches didactiques considérées comme des approches plurielles, à savoir :

- L'approche interculturelle ;
- La didactique intégrée ;
- L'intercompréhension entre langues parentes ;
- L'éveil aux langues.

²⁶² D'autres se trouvent d'abord dans le « Journal of Language, Identity, and Education (JLIE), vol 4. (Les articles du livre de Canagarajah sont ceux qui n'ont pu être publiés dans le JLIE).

²⁶³ Candelier Michel, « Recherches en didactiques des langues - l'Alsace au cœur du plurilinguisme » dans « Les Cahiers de l'Acadle, vol. 5, numéro 1, 2008. disponible sur http://acedle.org/IMG/pdf/Candelier_Cah5-1.pdf (Site consulté le 25/10/2014).

Nous présentons pour commencer l'intercompréhension entre langues parentes à travers le projet *Euro-mania*, mais nous définissons le concept d'intercompréhension dans le sous-chapitre suivant en l'abordant selon plusieurs points de vue.

Le projet *Euro-mania* a été conçu et piloté par l'IUFM Midi-Pyrénées / Université Toulouse 2 – le Mirail (FR)²⁶⁴ en partenariat avec l'Université de Valladolid (Espagne), l'Institut Polytechnique de Leiria (Portugal), le Ciid de Rome (Italie) et l'éditeur scolaire Humanitas (Roumanie). A la suite du programme a été conçu un manuel, présenté lors du colloque à Toulouse les 30 septembre et 1^{er} octobre 2008.

Il s'agit d'un manuel d'apprentissage disciplinaire en intercompréhension des langues romanes destiné à des élèves « précoces » (8-11 ans) inscrits dans l'équivalent du cycle 3 français (CE2, CM1 et CM2) de cinq pays européens de langue romane : France, Espagne, Italie, Portugal et Roumanie. Les objectifs du projet étaient de développer une acquisition / un apprentissage de compétences et de stratégies d'intercompréhension entre langues romanes chez les élèves de 8 à 13 ans. Le projet était divisé en deux parties :

- Le suivi du travail des classes participant au projet *Euro-mania* avec le manuel du même nom en utilisant l'approche pédagogique de l'intercompréhension des langues romanes (français, italien, espagnol, occitan, portugais et roumain).
- L'évaluation des résultats obtenus suite à une expérimentation pour mesurer l'efficacité du manuel *Euro-mania* (observation et recueil de données).

Une première expérimentation pour évaluer l'efficacité du manuel a eu lieu dans les cinq pays partenaires entre 2009 et 2011. La seconde expérimentation s'est déroulée en France, dans dix classes du cycle 3, entre 2011 et 2012

Chaque langue²⁶⁵ possède sa propre version du manuel, mais seul le titre du module, les consignes et le numéro des « documents » à l'intérieur du manuel sont indiqués dans la langue de la version linguistique concernée. Tous les textes présentés à l'intérieur des

²⁶⁴ Projet européen Socrates Lingua 2, 2005-2008. Le Responsable du projet est Pierre Escudé, Professeur des Universités, Bordeaux.

²⁶⁵ Le catalan, l'espagnol, le français, l'italien, l'occitan, le portugais et le roumain.

modules sont identiques. Toutes les langues sont représentées dans les textes et dans les exercices au même endroit dans toutes les versions linguistiques du manuel.

Le manuel est composé de 20 modules traitant cinq disciplines scolaires : sciences, géographie, histoire, mathématiques et technologie, donc quatre modules par discipline. Chaque discipline est enseignée au travers de quatre modules, sans compter le module n° 12 dans la discipline « sciences ». Ce dernier n'est utilisé que pour l'évaluation de la fin de l'expérimentation. Il reste donc inconnu aux élèves jusqu'au jour où ils répondent au questionnaire « Passation 2/2 ». Chaque module est divisé en deux parties, chacune comptant quatre pages : la première partie traite de la discipline enseignée, la seconde partie des questions de langues.

Dans le cadre du projet *Euro-mania* fut élaboré un « Portfolio » ; il propose des textes et des exercices aux élèves, en dehors des disciplines. Le maître dispose en plus d'un site web²⁶⁶ qui lui permet de faire écouter les mots utilisés dans les textes dans les différentes langues romanes. Il s'appuie sur « le livre du maître » constitué de 13 modules.

En septembre 2011, les enseignants volontaires qui ont participé à l'expérimentation ont reçu une première formation d'une journée à l'utilisation du manuel par le responsable du projet²⁶⁷. Entre cette première journée de formation et la seconde en décembre 2011, les enseignants devaient avoir travaillé deux modules en classe. Pour participer à l'expérimentation, un enseignant devait travailler en classe au moins huit modules du manuel.

L'approche pédagogique du manuel devait permettre à l'élève de mettre en place des stratégies de compréhension en créant des hypothèses qu'il validait (ou pas). L'élève va utiliser ses connaissances dans sa/ses langue(s) maternelle(s), reconnaître les mots transparents, et malgré une compréhension partielle accéder au sens du texte. L'approximation, dans le cadre de l'intercompréhension, n'est pas sanctionnée, mais acceptée. Les niveaux de langue visés sont les A1-A2 du *CECRL* :

²⁶⁶ <http://www.euro-mania.eu/> (Site consulté le 22/10/2014).

²⁶⁷ L'auteur de cette thèse y a participé. Après discussion avec deux enseignants, ces derniers ont accepté qu'elle vienne observer l'enseignement avec le manuel dans leurs classes. Ces observations ont donc été faites à un stade de sa thèse où le sujet portait sur cet enseignement, avant que le sujet soit réorienté vers le monde de l'entreprise.

- A1 : Je peux comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues ;
- A2 : Je peux lire des textes courts, très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.

Lors de la première expérimentation, des tendances ont déjà pu être observées²⁶⁸ : l'intercompréhension met l'élève en activité, c'est-à-dire qu'il participe activement pour tenter de comprendre le texte étranger, alors que, souvent, tout ce qui est étranger peut provoquer une réaction de refus. Une prise de conscience de son propre répertoire linguistique, dont sa langue maternelle, est encouragée car celle-ci permet de comparer les langues et de comprendre. Avec la méthode du manuel *Euro-mania*, des élèves jugés « en marge du système » participent plus activement en classe.

Ce nouveau système d'enseignement semble leur permettre de reprendre pied, alors qu'à l'opposé, les « bons élèves », qui en général aiment les normes et en l'occurrence la norme de l'enseignement « classique » des langues, réagissent par un refus de « rentrer en activité ». Cette tendance positive pourrait diminuer dans le cas où le concept intercompréhension deviendrait une nouvelle norme. Lors de la première expérimentation, on a également pu observer que les élèves bilingues non seulement rentrent en activité, mais en plus font « juste²⁶⁹ ».

Pour les élèves ne faisant pas partie de l'expérimentation, 75% ne rentrent pas en activité. Il semblerait que plus un élève s'inscrit dans un processus d'intercompréhension, plus il fait juste et plus il peut transférer ses compétences, par exemple lors du contact avec une langue ne faisant pas partie de son premier apprentissage.

²⁶⁸ Communiqué oralement par Pierre Escudé.

²⁶⁹ « juste » est le terme appliqué dans l'évaluation des résultats et se trouve en tête de colonne de ces tableaux.

La seconde expérimentation, entre septembre 2011 et mai 2012, s'est déroulée dans dix classes de cycle 3 à Valence, Agen et Montauban, dont deux classes bilingues français/occitan, plus une classe « contrôle » dans laquelle le manuel n'a pas été utilisé. Les élèves ont rempli les mêmes questionnaires afin de pouvoir comparer les résultats. L'objectif était de valider les hypothèses didactiques et scientifiques de la méthode *Euro-mania*.

Dans ce cadre, nous avons pu faire des observations en classe avec des élèves de CE2/CM1 et CM1/CM2 de deux écoles publiques à Montauban : une classe mixte CM1/CM2 à l'École Camille Claudel, site bilingue occitan²⁷⁰, et la classe mixte CE2/CM1 de l'École Saint Martial²⁷¹. Nos observations pendant les cours avec utilisation du manuel étaient de type « non-participante à découvert ». Pour l'école Camille Claudel, c'était le jour de lancement de l'expérimentation *Euro-mania* avec remplissage par les élèves du questionnaire.

Pendant leur remplissage du questionnaire « Passation un sur deux²⁷² », notre présence au sein de la classe Camille Claudel le jour du lancement de l'expérimentation nous a permis d'être témoin des questions ou des commentaires portant sur les « représentations de langues » (nous citons) :

- (1) « C'est facile, les langues » (élève s'adressant à ses camarades) ;
- (2) « On peut mettre plusieurs²⁷³ même si on n'a pas appris ? » (question à la maîtresse) ;
- (3) « Le latin, est-ce que c'est une langue ? » (question à la maîtresse) ;
- (4) « C'est quoi la langue du Danemark ? » (s'adressant à l'observatrice, d'origine danoise) ;
- (5) « Je ne sais pas si j'ai réussi » (s'adresse à ces camarades) ;
- (6) « Si j'avais pu aller en Andorre, j'aurais pu mettre l'espagnol » (s'adressant à l'observatrice en précisant que sa maman y est allée récemment avec une copine).

Ces questions / commentaires conduisent aux interrogations suivantes : les numéros (2) et (6) montrent-ils que les enfants se sentent en « compétition » entre eux ? C'est un

²⁷⁰ Responsable pédagogique : Maëlle Cloarec.

²⁷¹ Responsable pédagogique : Didier Mir-Valette.

²⁷² Le questionnaire « Passation deux sur deux » devait être rempli en fin d'expérimentation.

²⁷³ Il s'agissait d'indiquer les langues connues et / ou estimées faciles / difficiles.

phénomène classique qui peut avoir un effet stimulant dans un processus d'apprentissage, mais aussi donner le sentiment d'apprendre pour les autres et non pas pour soi-même. Les (3) et (4) dévoilent la curiosité de l'enfant et son initiative pour trouver des réponses aux questions qu'il s'est posé en remplissant le formulaire. L'enfant du numéro (4) a fait le lien entre « langues » et le fait que derrière lui était assise une personne originaire du Danemark qui parlait peut-être une langue pour lui inconnue et qu'il pouvait ajouter sur sa liste. Sa proximité avec nous a joué un rôle dans cette démarche « débrouillarde » mais tout à fait légitime. Le commentaire (5) laisse penser que l'enfant s'est senti comme participant à un « contrôle » scolaire classique avec notation. La question posée est identique à celle d'une personne qui sort d'un examen. L'enfant n'a donc pas compris – qu'il ait eu l'information au préalable ou non – qu'il s'agissait d'une « évaluation » ou d'un « état des lieux ».

Le module que les élèves vont travailler en classe une fois le formulaire rempli est le n° 3 « Deux poids, deux mesures » qui correspond au programme de la discipline « mathématiques » qu'ils étudiaient en classe. A la lecture des documents figurant à l'intérieur du manuel, les élèves devinent en quelle langue est écrit un mot ou une phrase. Un élève peut conclure que « ce n'est pas en occitan », ou alors « c'est proche de l'espagnol ». Ce sont des élèves déjà bilingues et ils ont l'habitude de « côtoyer » plus d'une langue.

A l'école Saint Martial, où nous avons pu participer à un cours avec le manuel, les élèves avaient déjà rempli le premier questionnaire « Passation un sur deux ». Le maître a choisi le module numéro 1 « Le mystère du mormoloc²⁷⁴ ». Il explique aux enfants qu'il s'agit d'un manuel mais que, contrairement aux manuels classiques qui traitent d'une seule discipline, celui d'*Euro-mania* en regroupe plusieurs. L'enseignant rassure les élèves en précisant que leur travail avec ce manuel « va être évalué, mais pas noté, pour voir s'il aide à apprendre autre chose ».

Le maître leur fait découvrir la page de couverture du module « Sciences » en demandant s'ils connaissent les différentes langues dans lesquelles la discipline « Sciences » est indiquée :

²⁷⁴ Le module « Mormoloc » est téléchargeable via le lien : http://www.euro-mania.eu/images/euromania/m1/docs/euromania_m1_mormoloc_fr.pdf.

ciências	ciencias	ciências	sciências	sciences	scienze	științe
----------	----------	----------	-----------	-----------------	---------	---------

Illustration 1 : Page de couverture du Module « Sciences » (extrait), manuel *euro-mania*

En observant les différentes écritures pour « sciences », les élèves tentent de répondre à la question du maître pour savoir de quelles langues il s'agit. Trois de leurs réflexions étaient :

- « Ce n'est pas la même orthographe » ;
- « Ça sert, quand on parle d'autres langues que nous » ;
- « Des fois, c'est en espagnol ».

Le maître poursuit son cours en demandant aux élèves : « Où parle-t-on l'occitan ? ». Un élève répond « en occitane » et le maître doit préciser que c'est dans le sud de la France, notamment chez eux, à Montauban. Il m'explique plus tard qu'il utilise le mot « patois » pour désigner la langue régionale parlée par les anciens, car c'est le terme qu'on comprend dans la région. Les élèves ne font pas systématiquement le lien entre « occitan » et leur « patois » régional.

En lisant les consignes du document n°1, nous découvrons une image qui montre un labyrinthe entouré de femelles de différentes espèces d'animaux, dont celle qui doit chercher son bébé à l'intérieur du labyrinthe. Les élèves n'ont aucun mal à reconnaître les mots transparents ; un élève dit joyeusement, en haussant la voix : « Je reconnais un mot : "mamme", ça veut dire "maman" ! ». Ils reconnaissent facilement aussi « *trovare* », qui signifie « trouver ». A l'aide de ces deux mots, « maman » et « trouver », et sur la base de leurs observations et du répertoire linguistique de leur langue maternelle, ils parviennent à comprendre les consignes et à y répondre.

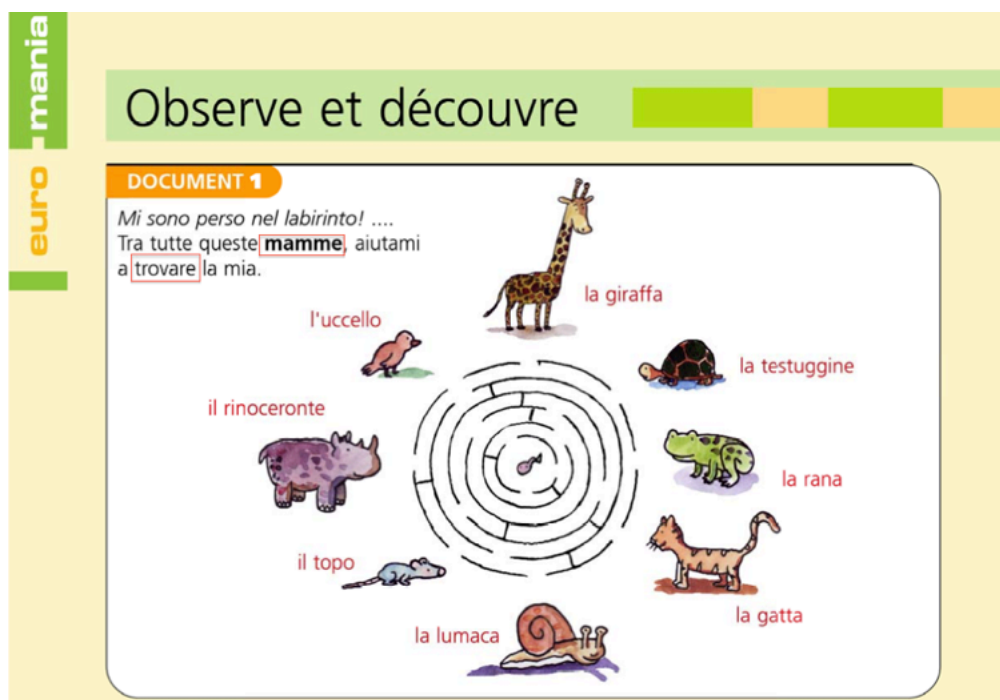


Illustration 2 : Exercice de « Sciences », manuel *Euro-mania* (Module 1 « Mormoloc »)

Suite à une discussion dans la classe concernant les jours de la semaine dans les différentes langues romanes, l'enseignant m'informe qu'une élève avait apporté de la maison un bout de papier sur lequel son grand-père portugais avait écrit à la main les noms des jours de la semaine dans sa langue maternelle. Cette langue diffère des autres langues romanes (où les noms des jours de la semaine ont un rapport avec les planètes), car elle utilise les chiffres (sauf pour samedi et dimanche) : « *segunda* » (deuxième jour, mardi), « *terca* » (troisième jour, mercredi), etc.

Nous avons observé une classe vivante et des élèves actifs et curieux des langues. Entre les deux classes, le point commun est la curiosité envers le manuel et « toutes ces langues ». Les élèves sont déjà sensibilisés aux questions de langues respectivement par un bilinguisme français/occitan et une pédagogie qui encourage les élèves à s'ouvrir au fait qu'il existe des mots différents dans les autres langues pour désigner la même chose. Reste à savoir si cette curiosité des élèves persiste et comment ils s'approprient la méthode au fur et à mesure qu'ils avancent dans les modules du manuel.

Le recueil des données de la seconde expérimentation a été opéré à partir de plusieurs sources :

- (1) D'abord les réponses des élèves à deux questionnaires : le questionnaire « Cahier de l'élève, passation 1/2 » du début de l'expérimentation (neuf questions portant sur les représentations des langues) et le questionnaire « Cahier de l'élève, passation 2/2 » de la fin de l'expérimentation (24 questions, avec souvent des sous-questions) :
 - Représentations des langues ;
 - Connaissances linguistiques ;
 - Compétences de compréhension ;
 - Compétences de production ;
- (2) La « Grille d'évaluation des modules » remplie par l'enseignant après avoir fait au minimum huit modules.

La question²⁷⁵ centrale à laquelle le programme *Euro-mania* cherchait à répondre était la suivante : « Existe-t-il des différences entre les représentations et les connaissances sur les langues révélées par les élèves avant et après le travail avec *Euro-mania* ? ». Grâce aux sources de données (1) et (2) seront évaluées et analysées l'évolution dans l'attitude des élèves vis-à-vis des langues et des cultures ainsi que l'évolution de leurs compétences linguistiques. Les élèves arrivent-ils à comprendre correctement les textes en langues romanes ? La comparaison des données avec les résultats de la classe « contrôle » devait permettre de déterminer si la méthode intercompréhension avec le manuel *Euro-mania* crée des compétences meilleures d'un point de vue linguistique, mais aussi différentes (par exemple avec une plus grande ouverture vers les autres cultures et leurs langues).

Les résultats au questionnaire « Passation un sur deux », rempli au début du programme, ont été comparés avec ceux du questionnaire « Passation deux sur deux », rempli à la fin de l'expérimentation. Ce travail a permis d'observer l'évolution des réponses, par exemple pour dire si une langue est estimée « facile » ou « difficile » et si on peut comprendre une langue non apprise. Le programme a joué un grand rôle dans la construction des représentations des élèves (Escudé, 2011), écrit Barbeiro en précisant qu'*Euro-mania* a montré aussi qu'un « parcours vers l'éducation linguistique selon la perspective plurilingue peut commencer assez tôt si elle est associée à l'apprentissage des matières disciplinaires ».

²⁷⁵ Luis Filipe Barbeiro, « Parcours pour l'éducation linguistique plurilingue », *Synergies Portugal*, n° 1 – 2013 (pp. 145-162).

Pour connaître les résultats en détails, nous invitons à consulter l'article précité ainsi que celui de Escudé²⁷⁶ portant sur une présentation des résultats.

Les représentations des élèves présentent en effet un facteur clé dans l'apprentissage des langues. Nous avons vu plus haut que les politiques linguistiques éducatives de l'Union européenne s'y intéressent particulièrement en raison de leur « malléabilité ». D'après nous, *Euro-mania* présente un type d'enseignement prometteur dans le domaine des langues. Les résultats des expérimentations avec le manuel permettent de penser que cette méthode d'enseignement, si elle se trouve déployée à plus grande échelle, pourrait avoir des effets bénéfiques sur les élèves, et potentiellement futurs salariés des entreprises. Les contacts des élèves avec plusieurs langues et les rapports entre celles-ci pourraient-ils alors amener ces élèves à s'adapter plus facilement aux futurs besoins linguistiques auxquels ils auront à faire ?

Avant de terminer la présentation du manuel *Euro-mania*, nous faisons référence à l'article « Contraintes et méthodes de conception d'un manuel scolaire européen²⁷⁷ » (Escudé, 2010) qui illustre les difficultés rencontrées d'abord pour obtenir les financements, ensuite pour coordonner les travaux entre les partenaires, de langues maternelles romanes différentes. Parmi les contraintes, explique Escudé (2010 : 79), se trouve le fait que jusqu'au 1^{er} janvier 2007, le catalan et l'occitan n'étaient pas éligibles dans le cadre des Programmes Socrates. L'édition occitane a été réalisée sur « financements autonomes » et l'édition catalane, au moment de l'article, était en cours.

1.8 L'Intercompréhension

Le concept d'« intercompréhension » fait partie des approches plurielles en didactique du plurilinguisme qui, au lieu de cibler une langue précise comme dans l'enseignement traditionnel des langues, intègre plusieurs langues, en l'occurrence de la même famille de langues que celle de la langue « maternelle », mais également au-delà des familles des langues, tout en puisant dans les compétences dans la langue d'origine. Depuis que le terme intercompréhension a été utilisé pour la première fois par J. Ronjat (1913) la doctrine continue à s'élaborer quant à la définition du concept.

²⁷⁶ Pierre Escudé (2011).

²⁷⁷ « *Les Langues Modernes* » (aplv), n° 1, 2010 – janvier février mars, pp 75-83), disponible sur : http://www.aplv-languesmodernes.org/IMG/pdf/2010-1_escude.pdf (Site consulté le 23/10/2014).

Grâce au projet Amadeus réalisé en collaboration avec l'université de Salzburg, Christian Ollivier²⁷⁸ a recensé 118 définitions énoncées par 80 auteurs différents entre 1993 et 2012 en complément du recensement effectué dans le cadre de Redinter recensant les définitions de 33 auteurs (Jamet & Spita : 2010).

1.8.1 Intercompréhension : définitions et « invention(s) » du concept

Dans son article « Pour une définition actualisée de l'intercompréhension », Marie-Christine Jamet (2010) retient la définition terminologique du concept d'Intercompréhension que l'on peut trouver dans le *Dictionnaire de didactique du français* (Cuq, 2003) :

« L'intercompréhension cherche à développer, par une méthodologie appropriée, la compréhension réciproque de sujets locuteurs de langues génétiquement apparentées (ou langues voisines) comme les langues romanes, à partir de l'usage par chacun de sa propre langue ».

Cette méthode :

- « incite les sujets à s'appuyer sur l'ensemble de leurs compétences culturelles autant que linguistiques, que celles-ci aient été acquises ou non en milieu scolaire (musique, voyages, fréquentations, etc.) ;
- incite à construire les rudiments d'une grammaire de la compréhension en dégageant les points de convergence translinguistiques (règles de passage) et en soulignant les pièges à éviter (règles de vigilance) ;
- vise à entraîner, ainsi, progressivement l'apprenant à dynamiser son potentiel cognitif ».

Jamet souligne la différence entre « l'objectif final » d'apprentissage qui est l'intercommunication, et les « objectifs partiels » qui sont, par exemple, ceux du manuel *euro-mania*. Dans ce programme, seule la lecture et la compréhension écrite sont privilégiées *in absentia* de l'interlocuteur.

²⁷⁸ Article dans « Les cahiers de l'Acedle », vol. 10, n° 1, 2013, intitulé « Tensions épistémologiques en Intercompréhension ».

Pour Peter Doyé (2005²⁷⁹), l'intercompréhension se décrit comme « l'activité de personnes de langues maternelles différentes qui communiquent en s'exprimant dans leur propre langue et en comprenant la langue de l'autre » (aspect "performance"). Du point de vue de la "compétence", l'intercompréhension est la "capacité de comprendre d'autres langues sans les avoir apprises ».

Le projet pédagogique Galatea (Monica Masperi, 1994:491) se présente comme ayant les caractéristiques suivantes (Jamet, 2010) :

« [...] à partir du moment où on se tourne vers une démarche pédagogique qui vise l'apprentissage d'une langue voisine par compétences dissociées, débutant par la compréhension écrite de la langue cible, le processus de transfert véhiculé par la relative transparence des deux codes est susceptible de devenir un atout majeur pour une entrée accélérée et gratifiante dans la langue étrangère à condition qu'il soit dûment supporté par la réflexion métacognitive du lecteur/apprenant ».

Repris par le Conseil de l'Europe, la conception de l'intercompréhension est définie dans le *CECRL*²⁸⁰ en ces termes :

« Faire appel à sa connaissance de différentes langues pour comprendre un texte écrit, voire oral, dans une langue a priori "inconnue", en reconnaissant des mots déguisés mais appartenant à un stock international commun ».

Un synonyme, davantage « parlant », de l'intercompréhension – et cité par MC Jamet – est donné par Meissner (2007 :186) : « la compétence réceptive plurilingue ». En anglais, cette forme de communication est connue sous le terme de « *Receptive Multilingualism* », mais aussi comme « *Intercomprehension* » ou « *Semi-communication* ».

Filomena Capucho livre une définition qui nous a semblé intéressante et utile pensant que cette vision des pratiques basées sur l'intercompréhension puisse rendre le concept plus acceptable et « intégrable ». En effet, les pratiques de communication sont présentées sous un angle naturel et accessible

²⁷⁹ « L'intercompréhension », Guide pour l'élaboration des politiques linguistiques éducatives en Europe – De la diversité linguistique à l'éducation plurilingue. Etude de référence », Peter Doyé, Technische Universität Braunschweig (Conseil de l'Europe, 2005).

²⁸⁰ *CECRL* (2005 : 11).

« Dans ce sens, l'intercompréhension n'est pas une invention artificielle dans le champ de la didactique des langues, mais tout simplement la reconnaissance de processus naturels et spontanés mis en œuvre par des individus "non-savants" lors de contacts exolingues ». (Ollivier : 2013).

Ollivier a réparti les définitions trouvées sur la période de 1993 - 2012, entre trois catégories : praxéologique (47 définitions), didactique (42 définitions) et cognitive (34 définitions) dont des exemples peuvent être consultés dans son article cité plus haut.

Dans le cadre de notre thèse, l'intercompréhension nous intéresse essentiellement pour la dimension praxéologique étant donné que nous nous demandons quelle pratique est possible et quelle est la faisabilité qui conduirait à intégrer le concept de l'intercompréhension dans la communication sur un réseau social. La communication étant asynchrone, c'est à dire que les utilisateurs ne communiquent pas en direct telle qu'une communication synchrone, la dimension qui nous intéresse est davantage la « réception » ou la « compréhension réceptive » que « l'interaction », bien que cette dernière devienne de plus en plus d'actualité avec les possibilités que nous offre l'Internet. Nous y reviendrons plus loin.

Il peut également s'agir de « compréhension orale » pour les quelques vidéos publiées par les utilisateurs du réseau. Nous verrons dans la partie Perspectives de cette thèse, où nous proposerons quelques pistes d'amélioration sur le réseau qui consiste à pouvoir écouter et comprendre une éventuelle auto-présentation par un utilisateur dans sa langue grâce à un clip vidéo.

Le développement du concept d'intercompréhension, et surtout le déploiement de l'usage issu de ce concept, pourrait-il faire « mentir » le constat ci-après ?

*« Da ist wening bis kaum Platz für etwas vermeintlich "Halbes" oder "Asymmetrisches", eben die passive Kenntnis von Sprachen, **wenn die Erforschung der Modalitäten der aktiven Beherrschung von (Fremd-) Sprachen das Hauptziel ist** ». (Source : Kurt Braunmüller & Ludger Zeevaert, 2001²⁸¹)*

²⁸¹ « Il y a peu ou pas de place du tout pour quelque chose de « à moitié » ou « asymétrique », même pour la compétence « passive » des langues, lorsque la recherche a comme objectif premier les compétences actives des

Si cela se confirme, est-ce que la compétence de pouvoir comprendre une langue « étrangère », est à considérer comme un objectif partiel, et donc un tremplin vers le plurilinguisme tel que nous le voyons aujourd'hui, à savoir la compétence à parler des langues dites étrangères et en l'occurrence deux langues en plus de notre langue maternelle ? Ou bien l'intercompréhension aura-t-elle une place à part entière, et pourrait devenir un « objectif final », dans la communication en situation dite exolingue, dans la mesure où cette compétence permet de communiquer ? Pourrait-on dire que l'intercompréhension définit un versant supplémentaire au plurilinguisme ? Elle est une transformation de la situation de communication qui n'est plus exolingue mais pas endolingue non plus, ni interlangue. L'intercompréhension se mesure sur des compétences qui redéfinissent ensemble l'endolingue et l'exolingue.

L'idée d'utiliser une langue connue comme point de départ pour apprendre les langues non connues en les comparant les unes avec les autres avait été présentée par Pierre Besnier en 1674 (Conti, Grin), (Meissner, 2008 : 245²⁸²) quand il proposait la méthode de « La Réunion des langues, ou l'art de les apprendre toutes par une seule. » Même si l'usage prévu des langues apprises selon Besnier n'était pas celui proposé par l'intercompréhension aujourd'hui, l'approche de partir d'une langue et la comparer avec les autres pour faciliter l'apprentissage des langues ressemble beaucoup à la démarche des formations à l'intercompréhension. Dans son livre, P. Besnier dit avoir sélectionné 24 langues jugées utiles pour l'apprenant. Il affirme²⁸³ que (c'est nous qui soulignons) :

« leur affinité remédiera à l'infidélité de la mémoire »

On constate donc que, déjà à l'époque, il déduisait ce qui est mis en avant aujourd'hui par les tenants de la méthode d'intercompréhension : notre mémoire ne suffirait pas à elle seule à tout contenir, mais la compréhension de plusieurs langues est possible grâce aux

langues (étrangères) » (traduction par l'auteur de cette thèse). Source : *Arbeiten zur Mehrsprachigkeit*, n° 19/2001, ISSN 0176-599X.

²⁸² Dans "Conscience du plurilinguisme", Candelier, Ioannitou, Omer, Vasseur (2008).

²⁸³ Besnier (1674 : 6).

« déductions intelligentes, inférences et hypothèses » faites par les locuteurs de langues différentes pour essayer de se comprendre²⁸⁴.

En 1913, ce fût le tour d'Albert Dauzat de citer son collègue linguiste Jules Ronjat après que celui-ci ait parlé de l'intercompréhension comme étant la « *capacité à comprendre les dialectes de différentes langues de même famille* » (Escudé, Janin : 2010). Oubliée, l'intercompréhension telle que l'on la connaît aujourd'hui a été redécouverte dans les années 1990. En 1998, une équipe de chercheurs, dont Claire Blanche-Benveniste, des universités d'Aix-en-Provence, de Rome, de Salamanque et de Lisbonne, ont mis en place la méthode EuRom4, déjà conçue en 1985.

Avant cela, l'intercompréhension avait fait l'objet de recherches et d'expérimentations. Dans sa thèse de doctorat²⁸⁵, Patrice Boudard liste dans un tableau synoptique et dans des fiches descriptives, les projets et programmes connus en 2008. On voit que le premier projet, intitulé « Intercommunalité romane », a commencé au Centre de Recherche culturelle d'Aarhus (Danemark) au début des années 1980. Selon les commentaires de Horst G. Klein, le projet serait une « première tentative d'envergure d'atteindre des compétences en italien, portugais et espagnol en utilisant le français, langue traditionnellement dominante dans les cultures romanes, comme langue dépôt ». Ce projet a été suivi par « Comprendre les langues » (années 1980), EuroComRom (1981-2002) avant d'arriver à Galatée (1991-1999) et EuRom4 (1991-1997).

Tous ces projets initiaux avaient les langues romanes pour langues cibles. Il a fallu attendre 1995 pour voir apparaître les langues germaniques : le projet « *Lernen für Europa 1* » (Apprendre pour Europe 1) consistait à étudier le danois et le néerlandais comme langues cibles, avec l'allemand comme langue source, alors que dans le projet suivant « *IGLO* », les langues cibles et les langues sources étaient toutes des langues germaniques : allemand, anglais, danois, islandais, néerlandais, norvégien et suédois.

²⁸⁴F-J Meissner.

²⁸⁵Patrice Boudard « Intercompréhension entre locuteurs de l'Union Européenne : exemple entre locuteurs du français et locuteurs du slave », soutenue le 14 octobre 2009. Inalco – langues et civilisations (lang. littér.soc.). Thèse dirigée par Patrice Pognan, professeur à l'Inalco

Au cours de ces nombreuses recherches sur l'intercompréhension, les mêmes questions reviennent dans les discussions, à savoir faut-il voir dans l'intercompréhension un objectif final (un moyen de communication en soi) ou bien l'IC est-elle à considérer comme « une étape dans l'apprentissage d'une langue étrangère » ? C'était le cas lors du séminaire qui s'est tenu à Genève en 2006 où les participants ont montré les avantages de l'intercompréhension dans la "réalisation d'une Europe multilingue".

A ce stade de notre recherche, nous ne pouvons pas définir l'intercompréhension comme objectif final, ou comme tremplin dans l'acquisition d'une langue étrangère. N'est-elle pas les deux à la fois ? Nous reviendrons sur ces questions et discuterons de nos propositions dans la partie II.

Comme nous, nombreux pensent comme J-E Tyvaert (p. 250), c'est à dire que pour différentes raisons il faudrait dans tous les cas « refonder la didactique des langues sur la base de l'intercompréhension ».

Selon François Grin, l'intercompréhension est un « vecteur de justice et d'équité en réponse à l'hégémonie d'une *lingua franca*, en l'occurrence l'anglais ». Pour lui, IC est un « projet d'avenir, mais hors de portée pour l'instant ». N'est-il pas trop dur en affirmant cela ? Nous allons le vérifier avec notre recherche dans le monde de l'entreprise.

Raphaël Berthele²⁸⁶ voit dans le multilinguisme réceptif « un moyen de **revaloriser une langue maternelle qui aurait perdu sa valeur sur le marché européen** » (c'est nous qui soulignons). Nous verrons à propos des réflexions sur la langue maternelle, de quelle manière il peut être important et possible de revaloriser une langue maternelle.

1.8.2 Exemples de situations où l'intercompréhension est pratiquée :

Nous avons repéré quelques situations où le dialogue ou l'utilisation de la langue maternelle a lieu soit naturellement soit volontairement avec un but précis.

D'abord, nous trouvons dans des boutiques à Copenhague, entre autres de la marque H&M²⁸⁷ ou dans le Grand Magasin nommé « Magasin », qu'un(e) vendeur/euse d'origine

²⁸⁶Anna Lietti, Temps, 2007.

²⁸⁷Information orale reçue d'une amie danoise de l'auteur de cette thèse qui a, elle aussi, été témoin d'une situation de communication en danois et en suédois dans deux boutiques à Copenhague.

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

suédoise peut communiquer en suédois avec les clients danois, grâce à la proximité linguistique entre les deux langues. Depuis la création du pont entre Copenhague et Malmö (Suède), et pour des questions économiques, le flux d'un personnel suédois à Copenhague a augmenté. En 2008, on estimait qu'environ 15 000 Suédois travaillaient au Danemark²⁸⁸ dont une grande partie à Copenhague. Un des arguments des employeurs est d'offrir un meilleur service à leurs clients suédois. Il est probable que le premier argument est économique, comme c'est le cas, mais sans l'aspect d'intercompréhension, pour les Grands Magasins à Paris employant des hôtes ou vendeuses parlant le chinois ou l'arabe afin de mieux servir la clientèle fortunée de ces deux pays.

Les réunions de travail peuvent être des occasions où chaque participant des pays nordiques parle dans sa langue. Il s'agit essentiellement des réunions organisées dans le cadre de la coopération nordique, à travers le Conseil nordique et le Conseil nordique des ministres de l'organisation « *Norden* ²⁸⁹ », mais également de réunions de travail dans des entreprises²⁹⁰. Dans ce dernier cas, la volonté de poursuivre chacun dans sa langue peut être dépassé par le besoin de comprendre ; un basculement en anglais a souvent lieu si la compréhension devient difficile.

Sur le plan artistique, la compagnie internationale de théâtre « Jogijo » offre des spectacles en intercompréhension (catalan, italien et portugais), dont le spectacle « Arca ». Ce dernier porte sur l'immigration et les politiques de l'Union Européenne et fut offert aux participants du colloque IC2012 à Grenoble²⁹¹. Les langues parlées respectivement par les trois acteurs, sans alternance codique, étaient le catalan, l'italien et le portugais.

Dans l'exemple suivant, il n'est pas question d'intercompréhension à proprement parler, mais nous pensons qu'il est une bonne illustration de l'effet que peut avoir le « parler dans sa langue maternelle » sur un public ne parlant pas la langue du locuteur. Sans connaître le

²⁸⁸<http://finans.tv2.dk/nyheder/article.php/id-13196151:30000-svenskere-arbejder-i-danmark.html> (Site consulté le 25/10/2014)

²⁸⁹ Le Danemark, la Finlande, l'Islande, la Norvège, la Suède ainsi que les Îles Féroé, le Groenland et Åland (ce dernier est un état libre associé à la Finlande).

²⁹⁰ Communication orale.

²⁹¹<http://ic2012.u-grenoble3.fr/Contenu/Resumes/jogijo.pdf> (Site consulté le 25/10/2014)

concept théorique de l'intercompréhension, il s'agit d'un pédagogique et d'une médiation interculturelle dans les Clubs Bait Ham²⁹² (lieux de rencontre pour adolescents, animés par une équipe d'éducateurs spécialisées) où jeunes israéliens et palestiniens (ainsi que d'autres cultures) âgés de 13 à 18 ans vivent dans un esprit de solidarité et d'échange.

Le but de l'association des Amis de Bait Ham est « d'aller vers des jeunes en déshérence, ou en proie au risque de la rue » en s'appuyant sur les théories de la psychothérapie institutionnelle. L'écoute et l'interdiction d'exclure sont deux principes de base. Les clubs ont depuis été créés pour les 8-13 ans (Clubs Beit Michael) et les jeunes ayant 18 ans ou plus (Clubs Beit Esther²⁹³).

En décembre 2008, M. Henri Cohen Solal, psychanalyste, éducateur de formation et co-fondateur de Bait Ham, expliquait lors du colloque « Le bébé, l'enfant, l'adolescent et les langues », organisé en 2008 par la revue transculturelle « l'Autre²⁹⁴ », comment ces jeunes étaient invités, lors des activités thérapeutiques, dont le théâtre, à parler chacun dans sa langue. Le fait d'écouter mutuellement l'autre parler dans sa langue maternelle permettrait de porter un regard plus positif sur lui. Selon Edgar Laloum²⁹⁵, co-fondateur de l'Association Bait Ham à Jérusalem, la parole de chacun des interlocuteurs est ressentie comme « véritable et ancrée ».

A partir des années 1990, quand il y a eu une reconnaissance mutuelle entre Israéliens et Palestiniens, les fondateurs de Bait Ham ont mis en place des « Villages de tolérance » dans lesquels ils organisaient des ateliers pour des groupes de jeunes Israéliens et Palestiniens mais aussi, cette fois ci, des Français pour créer un tiers dans la constellation israélo / arabe. En plus des ateliers de musique, de marionnette et de dessin, les jeunes peuvent participer à des ateliers de théâtre. Il s'agit pour eux, ensemble à l'intérieur de chaque groupe, de présenter un élément de leur culture aux autres (par exemple les Israéliens montrent aux Français et Palestiniens). Après une journée de découverte, un débat est organisé le soir dans le cadre des ateliers de théâtre où il est proposé que chacun, à tour de rôle, parle aux autres dans sa langue pendant 10 à 15 minutes.

²⁹²<http://www.baitham.org/fr/> - Bait Ham signifie « maison chaleureuse » en hébreu

²⁹³ Cohen-Solal Henri, « Le jeune reçu-cité », *Adolescence* 1/ 2007 (n° 59), p. 111-118 URL : www.cairn.info/revue-adolescence-2007-1-page-111.htm. DOI : 10.3917/ado.059.0111

²⁹⁴http://www.clinique-transculturelle.org/pdf/programme_enfant_et_langues.pdf (Site consulté le xx)

²⁹⁵ Interviewé par l'auteur de cette thèse à Paris le 19/04/2013.

Selon le témoignage d'Edgar Laloum un silence émouvant se répand dans la salle chaque fois qu'un jeune s'exprime ainsi devant les autres. Un jeune lui a dit de ne pas pouvoir raconter en détails son séjour dans le Village, mais que, depuis, il était très « fier de son arabe ». Edgar Laloum continue en disant que **le fait d'écouter la langue de l'autre permet de le « démystifier et de l'humaniser »** (c'est nous qui soulignons).

1.8.3 L'intercompréhension et traduction

L'intérêt du concept d'intercompréhension a été présenté par François Grin dans son intervention « L'intercompréhension comme stratégie pour une justice linguistique » lors du « Symposium international sur les Droits Linguistiques²⁹⁶ » qui s'est tenu aux Nations Unies, à Genève, en avril 2008. En utilisant l'exemple des langues de l'Union Européenne, et faisant référence aux labels de Jonathan Robert Pool des « régimes linguistiques », Grin a montré que l'intercompréhension « exploserait le cadre des possibilités » et « ouvrirait des perspectives supplémentaires ».

Il y calcule le nombre de « directions de traduction et d'interprétation », sur la base de l'existence de 23²⁹⁷ langues officielles. Il obtient ainsi 12 groupes linguistiques d'intercompréhension (consultable dans le tableau ci-dessous). A l'intérieur de chaque groupe (contenant parfois une seule langue) qui représente une famille de langues, les locuteurs comprendraient mutuellement un texte dans n'importe quelle langue du groupe en question. A titre d'exemple, un Français comprendrait un texte en italien, en portugais, en espagnol et en roumain. Les compétences réceptives permettraient donc de diminuer le nombre de ces directions de traduction et d'interprétation tout en « préservant la légitimité des langues en présence ». Un texte en français par exemple n'aurait besoin d'être traduit que dans une des langues de chacun des autres groupes linguistiques.

Le « régime linguistique » concerné par l'intercompréhension, serait un régime "panarchique" car il prévoit que toutes les langues présentes sont utilisées. A partir de l'exemple donné par Michaël Oustinoff dans son article intitulé « Le tout-à-l'anglais est-il inévitable ? » (Hermès, 51, 2008), nous pouvons établir ce tableau :

²⁹⁶<http://www.linguistic-rights.org/francois-grin/> (Site consulté le 25/10/2014)

²⁹⁷ Actuellement, le nombre de langues officielles de l'Union Européenne est de 24 : allemand, anglais, bulgare, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, irlandais, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois, tchèque (Source : http://ec.europa.eu/dgs/translation/translating/officiallanguages/index_fr.htm). (Site consulté le 25/10/2014)

Régime	Nombre de langues officielles	Nature des langues officielles	Directions de traduction et interprétation	Besoins d'apprentissage de langues étrangères
Panarchique (ex. Oustinoff)	21	Toutes les N langues présentes	420 (21x20)	aucun (note auteur thèse : tout est traduit)
Panarchique (ex. Grin, avril 2008)	23	Toutes les N langues présentes	régime actuel (2008) : 506 (23x22) régime IC : 253 (23 x 11)	Formation à l'intercompréhension
Panarchique (auteur thèse, 2014)	24 (incluant le croate, depuis 2013)	Toutes les N langues présentes	régime actuel : 552 (24x23) régime IC : 264 (24 x 11)	Formation à l'intercompréhension

Grâce au moyen de l'intercompréhension, sujet de la présentation de Grin évoquée plus haut, ce sont les colonnes « Directions de traduction et d'interprétation » et « Besoins d'apprentissage de langues étrangères » qui vont être impactées, dans la mesure où les traductions de chaque langue ne seraient faites que vers chacun des autres groupes linguistiques, à savoir 11 groupes (12-1), l'intercompréhension diminuerait considérablement le nombre de traductions à effectuer.

Depuis l'entrée dans l'Union Européenne de la Croatie en 2013, la langue croate a fait augmenter le nombre de langues officielles à 24, mais pas le nombre de groupes linguistiques étant donné qu'elle fait partie de la famille des langues slaves.

En nous basant sur les données qui précèdent, nous avons calculé le nombre de directions de traduction et d'interprétation comme suit : 24 (langues officielles) x 11 (nombre de groupes linguistiques), soit 264 directions au lieu de 552 (24 langues officielles x 23 langues cibles).

Avec l'arrivée d'une langue officielle supplémentaire, le nombre de "directions de traduction et d'interprétation" augmente de 46 (552-506), soit de 9,09%, si nous nous basons sur le régime panarchique actuel, où aucun besoin d'apprentissage linguistique (hormis par les traducteurs) n'est nécessaire, étant donné que tout est traduit. Faisant le même calcul en intégrant l'intercompréhension, nous obtenons une augmentation de 11 directions seulement

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

(264-253), soit de 4,35%, sachant qu'avec ce régime linguistique, des besoins d'apprentissage IC seront à indiquer dans la colonne adéquate.

Selon les estimations de Grin en 2008, l'économie obtenue en mettant en place l'intercompréhension dans les institutions de l'Union Européenne, serait de l'ordre de 275 millions d'euro. Il estime les coûts d'une formation à l'intercompréhension des « nouveaux parlementaires » à 10 millions d'euros. Dans l'ensemble, l'intercompréhension, toujours selon Grin, serait dans tous les cas très économique. Pour savoir si elle est efficace « équitablement », Grin se livre à une démonstration de calcul qu'il est difficile de résumer mais qui globalement conclut que chaque pays ferait des économies. Selon le nombre de langues dans chaque groupe linguistique, le « degré d'effort » diffère en termes de traductions / interprétations nécessaires et de besoins d'apprentissage linguistique. Rappelant que la réalité de la vie des populations européennes n'est pas la même que pour les institutions européennes, et bien plus complexe à évaluer, Grin propose que soient faites des études plus poussées afin d'obtenir une vision plus proche de la réalité. Et nous ajoutons : plus on avance dans l'acquisition des compétences réceptives à la sortie d'un cursus scolaire, moins seront nécessaires ces formations au niveau des institutions européennes.

Dans le cadre de cette thèse, pourrions-nous transposer les calculs de Grin faits avec 24 langues sur les conditions linguistiques d'une entreprise internationale ? Quel serait le résultat, d'abord pour la communication interne, mais aussi pour la communication externe ? Jusqu'à quel nombre de langues, une entreprise voudrait-elle cibler sa communication interne / externe ? Peut-on concevoir d'envisager une intégration globale de l'IC dans l'entreprise à long terme, si l'intercompréhension est déjà davantage développée dans l'enseignement des langues, laissant pour le court ou moyen terme une intégration ponctuelle et partielle, c'est à dire dans le périmètre limité de l'entreprise.

Nous faisons une petite déviation vers notre terrain de recherche. Bien que celui-ci ait présenté et traité dans la partie II, nous profitons du sujet de traduction ici pour transposer et étudier comment cela peut influencer sur les langues déclarées des membres du réseau social d'entreprise où nous avons relevé 8 différentes langues natives sur 200 fiches « profil » des membres

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

Aussi, nous mettons en rapport les familles de langues concernées par les 24 langues officielles de l'Union Européenne et, en gras, **les langues présentes sur SolidarNet** (relevé du mois de mai 2012) :

Familles de langues présentes	Langues officielles et de travail de l'Union Européenne (en <i>gras</i> les langues présentes sur SN)	Nombre de groupes linguistiques (Grin, 2008) si intégration IC
Langues baltes	letton, lituanien (total 2)	A) letton, lituanien
Langues celtiques	irlandais	B) irlandais
Langues finno-ougriennes	finnois, hongrois (total 2 langues)	C) estonien, finnois D) hongrois
Langues germaniques	allemand, anglais , danois, néerlandais , suédois (total 5 langues)	E) danois, suédois F (allemand, anglais, néerlandais)
Langues helléniques	grec (total 1 langue)	G) grec
Langues maltes	maltais (total 1 langue)	H) maltais
Langues romanes	espagnol, français, italien, portugais, roumain (total 5 langues)	I) espagnol, français, italien, portugais J) roumain
Langues slaves	croate, polonais, slovaque, slovène, tchèque, russe (total 8 langues)	K croate, slovène, slovaque, tchèque, polonais L) russe

Tableau 2 : Familles de langues des 24 langues officielles de l'UE, et celles de SolidarNet (en gras)

Si on va encore plus loin dans « l'explosion du cadre des possibilités », ne pourrions-nous pas diminuer davantage le nombre de directions de traductions et d'interprétations, si nous supposons que tous les locuteurs pourront comprendre les autres langues de leur propre groupe (ou famille de langues parfois divisée en deux par Grin), après avoir suivi une formation à l'intercompréhension ? En choisissant une ou deux langues de traduction par chaque famille de langues, en dehors de son propre groupe linguistique, nous obtiendrions 11 (12-1) directions de traductions et d'interprétation.

A titre d'exemple, si un texte croate doit être traduit, la traduction serait faite : dans une des 2 langues du groupe (A), en irlandais (B), dans une des 2 langues du groupe (C), en

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

hongrois (D), dans une des 2 langues du groupe (E), dans une des 3 langues de groupe (F), en grec (G), en maltais (H), dans une des 4 langues du groupe (I), en roumain (J) et en russe (L), soit au total 11 traductions. Si une nouvelle langue officielle et de travail venait à s'ajouter aux 24 langues existantes, le nombre de traductions nécessaire n'augmenterait que dans le cas où cette nouvelle langue fait partie d'une famille de langues pas encore présente dans le paysage linguistique de l'Union Européenne décrit plus haut.

Même en intégrant l'intercompréhension, une prise en compte de chacune des langues des 24 langues officielles et de travail de l'Union Européennes est nécessaire. Avec un système de « rotation » évoqué par Grin lors du Symposium cité plus haut (2008), on pourrait imaginer que les langues choisies pour traduction à l'intérieur de chaque groupe ne soient pas les mêmes à chaque fois. Ainsi, sera créée une occasion pour les petites langues d'être davantage visibles qu'elles ne le sont aujourd'hui.

Pour ce qui est des familles de langues présentes sur SolidarNet²⁹⁸, nous comptons trois familles de langues. Sur la base d'un total de 8 langues présentes, nous obtenons 16 « directions de traduction » (8 x 2). Nous ne parlons pas ici d'interprétation vu que la communication est exclusivement écrite. Si nous souhaitons simplifier davantage, nous excluons le russe sachant que ce locuteur a déclaré le français et l'anglais comme langues secondes, le nombre de directions reviendrait ainsi à 8 (8x1). Cette estimation est établie au cas où chacune des langues doit être traduite pour que les autres comprennent (le français vers le groupe des langues germaniques, l'allemand vers le groupe des langues romanes, le néerlandais vers le groupe des langues romanes, etc).

Or, si nous supposons qu'à l'intérieur de chaque groupe, comme montré ci-dessus, les autres locuteurs comprennent le texte écrit, en l'occurrence les 181 autres romanophones comprenant un texte en français par exemple, les membres français peuvent se contenter de traduire le texte dans une des langues germaniques, nous avons donc besoin d'une seule traduction pour qu'un total de 17 membres germanophones puissent comprendre (voir tableau ci-dessous). Dans le même esprit, si un membre allemand écrit un texte en allemand, supposé être compris déjà par 16 autres germanophones (un deuxième allemand, 12 néerlandais et trois anglais), il traduira dans une des langues romanes et son texte sera compris par un total de 182 locuteurs romanophones.

²⁹⁸ Nous nous excusons pour le russophone qui en temps normal doit être pris en compte autant que les autres.

Dans le cas d'une entreprise, et pour notre terrain de recherche, d'un réseau social d'entreprise, cette traduction pourrait être effectuée par quel acteur ? Ce rôle pouvait-il revenir au « *Knowledge Manager* » puisque Jean-Luc Abelin de l'entreprise Lafarge décrit le rôle de leurs "*Knowledge Managers*" délocalisés en expliquant que « leur rôle est aussi essentiel quant à la traduction des titres et la présentation des bonnes pratiques » (Livre Blanc, Réseaux Sociaux d'Entreprise).

1.8.4 Didactiques plurielles en Scandinavie

Depuis 2007, le projet nordique « *Sprogpiloter*²⁹⁹ » (pilotes de langues) a formé environ 150 *sprogpiloter* dans les pays nordiques (Danemark, Finlande, Islande, Norvège et Suède). Leur travail est essentiellement basé sur le développement de didactiques pour l'enseignement des langues voisines, "*nabosprog*", et des langues nordiques pour des enfants à un niveau qui correspond à l'école primaire en France. Des stages de formation sont organisés pour des enseignants qui auront ensuite les aptitudes nécessaires pour transmettre leurs connaissances et animer au niveau local – dans leur école et auprès de leurs collègues – d'autres ateliers ou activités dans le domaine des didactiques. Ainsi, un "*Sprogpilot*" formé a plusieurs fonctions (soulignées en gras par nos soins) :

- **enseignant à l'école primaire** : servir de médiateur actif sur le terrain dans le domaine des langues voisines ;
- **collègue** : être un contact de ressources, donner des conseils et encourager, motiver. Il doit concourir à l'utilisation des outils pédagogiques d'enseignement et à la conception d'exemples pratiques de méthodes d'enseignement ;
- **formateur d'enseignant** : contribuer à l'amélioration de la partie pratique de langues voisines dans la formation des enseignants, aussi bien d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

²⁹⁹ Le Chef de projet est Lis Madsen, Responsable de l'Education à Zahle, Collège Universitaire pour la Formation des maîtres, voir : <https://ucc.dk/laerer/uddannelsessteder/zahle/om-laererruddannelsen-zahle> (Site consulté le 29/07/2014).

Un réseau d'enseignants fut créé après le premier séminaire du projet et les participants devaient, pendant l'année qui suivait, justifier de la création d'un projet « langues voisines » local, dans leur propre classe. Ce projet devrait servir aux autres enseignants du réseau dont les échanges sur les expériences et méthodes se faisaient grâce à un espace web créé à cet effet.

Les séminaires « *Sprogpiloter* » ont comme objectif explicite de développer une didactique nordique et de rendre le contenu de l'enseignement des langues voisines plus moderne. Des conférences sont organisées tous les deux ou trois ans où les "*Sprogpiloter*" sont invités à échanger et à débattre sur leurs expériences locales.

Ce projet, pourrait-il intéresser les enseignants en France travaillant sur la formation des maîtres et les didactiques plurielles, dont l'intercompréhension ? Nous nous demandons en effet, si une collaboration plus serrée pouvait voir le jour entre le « nord » (langues germaniques) et le « sud » (langues romanes) afin de multiplier et de coordonner les expériences et les recherches ? Pour ce qui concerne les résultats de notre recherche sur un réseau social d'entreprise, quel intérêt pourrait-elle susciter, d'abord en France mais aussi dans des pays comme les pays nordiques, dont le Danemark, pays où l'anglais est très utilisé et apprécié, sur les lieux du travail comme dans les universités.

1.8.5 Enjeux de l'intercompréhension en entreprise

Si l'intercompréhension présente un tel intérêt dans le milieu universitaire ainsi que dans le domaine de l'enseignement des langues, pourquoi et comment envisager l'application (ou « l'intégration ») du concept dans le monde de l'entreprise ?

Sans parler du fait que l'approche « tout anglais » n'est pas économiquement justifiable (Michèle Gazzola et François Grin), l'intercompréhension aurait de nombreux avantages sur un lieu du travail. Nous avons vu plus haut que pour certains postes où les interlocuteurs de différentes langues communiquent par écrit (échanges par mail par exemple), la compréhension mutuelle de la langue de l'autre « suffirait ». Etant donné que cette compétence est la première acquise lors de l'apprentissage d'une langue étrangère (est-elle du même ordre que celle d'un enfant quand il apprend sa langue maternelle ?), elle permettrait à un salarié d'être opérationnel plus facilement et plus rapidement. Si des cours linguistiques, en l'occurrence de compréhension écrite d'une langue étrangère, sont nécessaires, ceux-ci pourront être réalisés en moins de temps et à moindres frais qu'avec des

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

cours de langues traditionnels. A titre d'exemple, Eric Castagne propose dans son programme Intercompréhension Européenne (ICE) des cours d'une durée de 48h ou 96h selon la langue source et les langues cibles des locuteurs :

- Compréhension écrite de trois langues romanes parmi l'espagnol, le français, l'italien, le portugais et le roumain : 48h pour locuteurs romans, 96h pour locuteurs germaniques.
- Compréhension écrite de trois langues germaniques, anglaises, allemandes et néerlandaises : 48h pour les locuteurs germaniques, 96h pour les locuteurs français.

On est loin de la durée classique nécessaire pour apprendre une langue étrangère. Pour Eric Castagne³⁰⁰, l'intercompréhension ne constitue pas seulement une « innovation en culture et en communication mais surtout une innovation en stratégie ». La stratégie se trouve dans les capacités à accéder au sens des articles écrits dans d'autres langues, à faire une veille informationnelle efficace en comprenant des informations dans la langue d'origine et pouvoir comprendre des documents importants, tels que les contrats, brevets ou autres documents juridiques.

Il poursuit : « si une gestion efficiente dans l'entreprise consiste à associer en amont trois facteurs (le juridique, le technique et le stratégique), alors le langage, les langues et l'intercompréhension se trouvent au cœur de cette gestion parce qu'ils se trouvent au cœur de ces trois facteurs ».

1.8.1 Finalité professionnelle / apprentissage

Malgré une reconnaissance des avantages de l'intercompréhension, le rapport Tibem émet des réserves quant aux compétences productives :

« Les stratégies du type "chacun parle sa langue et l'autre fait l'effort de comprendre" sont plus réalistes et productives. Par contre, il faut être conscient que si ces stratégies de communication respectent les identités linguistiques de chacun et développent les compétences

³⁰⁰ Le programme ICE est consultable sur : <http://logatome.eu/ice.htm> (Site consulté le 25/10/2014).

réceptives (comprendre et lire), elles **ne stimulent en rien les compétences productives et communicatives qui font défaut**. De plus, ces stratégies reposent sur un commun accord entre les personnes concernées, mais qui n'est pas facile à imposer lors de communications externes à l'entreprise avec la clientèle ou les fournisseurs³⁰¹». (C'est nous qui soulignons)

Qu'en est-il avec ces stratégies ; ne stimulent-elles vraiment pas les compétences productives et communicatives ? Pourrait-on dire qu'écouter et comprendre, lire et comprendre la langue de l'autre stimule de façon à pouvoir produire du sens dans cette même langue, dans une autre situation de communication ? C'est l'avis d'une personne francophone qui a témoigné sur le site de Miriadi confirmant que les exercices de compréhension, en l'occurrence de l'espagnol, lui ont permis de se faire comprendre à l'oral en espagnol alors qu'elle n'avait pas le niveau auparavant pour le faire. Cela est également confirmé par les travaux de J-F Meissner auxquels un internaute fait référence en envoyant un commentaire à la personne mentionnée ci-dessus.

L'approche plurielle « Intercompréhension » est décrite comme une des didactiques du plurilinguisme, ce qui sous-entend justement qu'elle permet d'apprendre à parler, aussi, les langues étrangères. Dans le cadre d'un réseau social d'entreprise en revanche, un but pourrait être de (faire) utiliser des « petites » langues et donc d'augmenter le nombre de langues utilisées pour une plus grande diversité linguistique. Si ensuite les utilisateurs commencent à pouvoir se faire comprendre à l'oral dans ces langues, cela ajouterait une compétence supplémentaire qui peut servir l'individu et son entreprise.

La finalité professionnelle de l'intercompréhension permettrait de changer les pratiques communicatives (Capucho, 2012³⁰²). Si pour le cas du projet des Cités des Métiers (Projet Prefic), des « apprenants deviendront des utilisateurs socialement contextualisés », dans notre cas de recherche, ayant un réseau social d'entreprise comme terrain, nous inverserions ces deux rôles « utilisateur » et « apprenant » en proposant que les « utilisateurs

³⁰¹ Extrait du rapport « Tibem » (entreprises bruxelloises).

³⁰² Actes du colloque IC2012, Grenoble 3 (France) du 21 au 23 juin 2012.

socialement contextualisés, deviennent des apprenants ». Les membres SN sont déjà des utilisateurs, ou en tout cas membres, utilisateurs potentiels, et nous nous demandons si une intégration de l'IC pourrait ajouter une fonction à un RS, déjà outil de communication et de travail, à savoir celle d'un outil d'apprentissage. Les utilisateurs / apprenants profiteraient de leurs interactions et échanges multiculturels pour « apprendre tout au long de la vie ».

1.8.2 Exemples d'intégration de l'IC – entreprise et enseignement

Dans le réseau des Cités des Métier³⁰³ (CDM), l'anglais avait été la langue de communication pendant 10 ans – en dépit du fait que personne n'avait l'anglais comme langue maternelle – jusqu'au lancement du projet Préfic (PROjet Européen pour la Formation en Intercompréhension). Le but de celui-ci était de « développer les aptitudes à communiquer entre professionnels des CDM dans le respect de l'équité linguistique en adaptant la méthode de l'intercompréhension » il a permis de changer les habitudes lors des rencontres intra-CDM.

Cette expérience, initiée en 2010 par l'association Mondes Parallèles, a confirmé que les participants au « Winter School 2012 » des Cités des Métiers, où l'intercompréhension fût expliquée et pratiquée, n'avaient plus peur de s'exprimer. En effet, le fait de pouvoir s'exprimer dans sa langue tout en comprenant l'autre désinhiberait les locuteurs. La vidéo en français du Directeur de la CDM à Limoges, Alain Jouneau³⁰⁴, témoigne de l'intérêt de l'intégration de l'intercompréhension dans les rencontres de leur réseau (nous citons) :

- l'effort étant plutôt fait pour la compréhension, le locuteur expose moins ses éventuelles déficiences ;
- l'intercompréhension n'est pas seulement une technique, mais une démarche symbolique (le fait de parler au sein d'un réseau européen) ;
- on apprend surtout à communiquer et à se comprendre.

Les offres de formation à l'intercompréhension présentent une durée de formation d'environ 50 heures et, selon le « prestataire », permettent d'accéder à la compréhension de

³⁰³<http://www.reseaucitesdesmetiers.com/reseau-cites-des-metiers/index.php>

³⁰⁴ JOUVEAU Alain, Directeur CDM (Cité des Métiers), Limoges, témoignage par vidéo <http://www.youtube.com/watch?v=hvSH6MjmGU0&feature=youtu.be>

plusieurs langues, soient-elles de la même famille ou pas. L'Apic (Association pour la Promotion de l'Intercompréhension des langues) propose une formation à l'intercompréhension des langues romanes et évoque sur son site quelques résultats attendus : « donner confiance, faire acquérir une plus grande autonomie, prendre conscience des ses potentialités plurilingues ». Un avantage intéressant pour les entreprises concerne la mobilité des collaborateurs : « Ces sessions sont une excellente préparation à la mobilité au sein des entreprises. L'individu y trouve son compte et l'entreprise encore plus ». Effectivement, en se préparant avant le départ au contact de la langue du pays d'accueil, avec la méthode d'intercompréhension, un éventuel développement des compétences de communication, une fois arrivé sur place, serait plus facile.

Dans l'enseignement, l'Intercompréhension intervient dans celui de Télécom Management ParisSud – Evry. En 2008, l'école a reçu le label « Label 2008 des initiatives innovantes pour l'apprentissage des langues³⁰⁵ » suite, entre autres, à leur mise en place d'ateliers d'intercompréhension pour les étudiants et le personnel des deux écoles, ParisSud et Evry. Les langues apprises en intercompréhension dans le cadre de la formation continue sont les langues romanes (italien, roumain, espagnol, catalan et portugais) et deux langues germaniques, le luxembourgeois et le hollandais.

En 2008, l'association « Actions pour Promouvoir le Français des Affaires » (AFPA) a organisé un stage de sensibilisation à l'intercompréhension pour « favoriser la maîtrise du vocabulaire des affaires dans la langue maternelle de chacun ». Les trois jours de stage, animés par l'Union Latine, ont permis aux participants, ne maîtrisant que le français parmi les langues romanes, de « prendre conscience de leurs compétences plurilingues » : identifier facilement les autres langues romanes et comprendre le contenu des textes proposés (cf ci-dessus).

En août 2013, le Centre international d'études pédagogiques (CIEP) a proposé un cours intitulé « Intercompréhension en langues romanes. Voix sans frontières, ou la voie de l'intercompréhension », cours A 4.08³⁰⁶.

³⁰⁵http://www.telecom-sudparis.eu/p_fr_ecole_valeurs_vocationeuropeene_1166.html

³⁰⁶Remarques et conseils pour ce cours : Pour compléter cette formation, il est recommandé de s'inscrire au module A 3.08, qui présente et exploite trois autres modules d'Itinéraires Romains.

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

Les Écoles doctorales de l'Université de Franche-Comté se sont adressées au Centre de linguistique appliquée (CLA) pour une formation à l'approche de l'intercompréhension³⁰⁷. Sera utilisée la méthode « Eurom 4 » décrite dans leur présentation ainsi :

« à partir du français, langue pivot, il s'agira pour les étudiants d'acquérir des compétences de lecture et de compréhension dans les trois autres langues romanes que sont l'espagnol, l'italien et le portugais ».

Dans le cours de langue suédoise (Etudes Scandinaves à l'Université de Strasbourg³⁰⁸), un module d'intercompréhension scandinave pour les étudiants en 3^{ème} année de danois, norvégien et suédois est obligatoire.

L'intercompréhension n'est pas seulement une affaire européenne. De l'autre côté de l'Atlantique, à des initiatives émergent pour sensibiliser les locuteurs hispanophones et portugais, dont ceux du Brésil, à la proximité de leur langue avec les autres langues romanes. Ils découvrent de la même façon la possibilité d'une intercompréhension entre toutes ces langues. A titre d'exemple, nous pouvons mentionner le séminaire « L'intercompréhension entre les langues, un défi pour l'espace andin³⁰⁹ ». Ce sont l'Union Latine, l'Agence universitaire de la Francophonie, l'Ambassade de France au Pérou et l'Université Ricardo Palma qui ont organisé le séminaire qui s'est tenu les 15 et 16 octobre 2009 à l'Université Ricardo Palma de Lima au Pérou.

Au mois de novembre 2011 se sont tenus les états généraux des Alliances françaises d'Amérique latine et des Caraïbes à Rio de Janeiro (Brésil). Le thème de l'intercompréhension a figuré parmi les thèmes centraux, dont la diversité linguistique. Comme on peut le lire sur le site de l'Union Latine : « l'action a été suivie d'un atelier de validation développée par les équipes brésiliennes afin de préparer le matériel didactique qui servira de support à l'offre de cours à l'intercompréhension au Brésil³¹⁰ ». Et selon les chiffres de l'Union Latine, 400 professionnels du domaine de l'enseignement des langues ont été

³⁰⁷ Le brochure de présentation de la formation est téléchargeable via le lien ci-après : <http://www.eurom5.com/> (Site consulté le 13/01/2014).

³⁰⁸ <http://etudes-scandinaves.unistra.fr/spip.php?article34> (Site consulté le 23/10/2014).

³⁰⁹ Organisé par l'Union Latine les 15 et 16 octobre 2009 à l'Université Ricardo Palma de Lima (Perou)

³¹⁰ unilat.org/DPEL/Intercomprehension/fr

formés lors des séminaires qui se sont tenus dans une vingtaine de pays en Europe, en Afrique et en Amérique Latine.

1.8.1 L'intercompréhension interactive – écrite, à distance et asynchrone

Le type de communication qui nous a été montré sous forme d'un « chat » avec traduction automatique, donc un dialogue synchrone, pourrait-il être possible en communication asynchrone, grâce à l'intégration du concept de l'intercompréhension ? Différents outils et expérimentations, dont la plateforme Galanet, permettent de penser que c'est possible :

« Cette plateforme, réalisée dans le cadre d'un projet européen Socrates Lingua (2001-2004), permet aux locuteurs de différentes langues romanes la pratique de l'intercompréhension, c'est-à-dire une forme de communication plurilingue où chacun comprend les langues des autres et s'exprime dans la ou les langue(s) romane(s) qu'il connaît, développant ainsi à différents niveaux la connaissance de ces langues (extrait du site de Galanet³¹¹) ».

L'exercice pour les participants, francophones, hispanophones, italophones et lusophones, était de collaborer ensemble pour créer un dossier de presse. Il leur fallait échanger des messages, comprendre et se faire comprendre dans les quatre langues. Celles-ci n'ont pas été équitablement utilisées, et des messages bien qu'ils étaient rédigés dans différentes langues, n'avaient pas tous de lien entre eux. Une des questions qui furent posées dans le cadre de ce projet était de savoir si « l'exposition participative aux **Interactions plurilingues asynchrones distantes écrites** (C'est nous qui soulignons), aussi (Ipade) pouvait être vecteur d'acquisition³¹² ». C'est cette fonction potentielle qui nous intéressera. Peut-il devenir un outil d'« apprentissage sur le tas » (ou « *Social learning* ») présenté dans le chapitre portant sur les réseaux sociaux d'entreprise.

³¹¹ Disponible sur : <http://www.galanet.eu/>. (Site consulté le 25/10/2014).

³¹²DEGACHE, C., TEA, E. (2003), « *Intercompréhension : quelles interactions pour quelles acquisitions ? Les potentialités du Forum Galanet* », voir : <http://www.galanet.be/publication/fichiers/dc-et-2003%281%29.pdf> (Site consulté le 6/10/2014).

Parmi les conseils diffusés sur les forums de discussion de la plate-forme Miriadi, nous présentons ci-après ceux qui pourraient convenir à un réseau social d'entreprise. A noter que ces conseils ont été donnés dans le cadre d'un projet expérimental. Par conséquent, un suivi de ces conseils listés tels quels peut apparaître très gourmand en temps, ce qui ne devrait plus être le cas une fois implémenté. Nous lisons ci-après les conseils en question : écrire en pensant aux destinataires (à leur diversité de langues et de compétences), être bref, simple et concis, ne pas hésiter à paraphraser pour être sûr d'être compris, demander de l'aide ou des explications dans les forums (cela génère des échanges plurilingues et ne gêne pas le débat sur le fond), considérer la forme autant que le contenu, utiliser le copier/coller pour réagir/interagir à partir du discours d'autrui, admettre l'asynchronie (donc le différé des réponses), recourir à l'espace autoformation pour essayer de résoudre ses difficultés et en dernier lieu à l'animateur-tuteur le plus proche (pour notre sujet, il s'agirait d'un « *knowledge manager*³¹³ », toujours donner suite à une sollicitation (y compris à une simple demande d'accusé de réception). Les deux derniers conseils sont adressés aux « animateurs » (ou *knowledge manager*) à savoir de « faire participer les étudiants (pour nous : « utilisateurs ») en les sollicitant, en repérant les interactions plurilingues et en relançant ceux qui ne s'y manifestent pas.

Contrairement à Galanet, un réseau n'aurait pas de « tuteur » et les contributions n'y sont pas obligatoires. Les utilisateurs devraient y être guidés, et bénéficier d'une gestion de la diversité linguistique explicite, par le sponsor ou le *knowledge manager*. Ces derniers prendraient en compte la constellation linguistique des membres, qui, dans la situation constante que nous allons étudier sur le réseau, concerne aussi bien des langues romanes que des langues germaniques.

Un autre projet de formations à l'intercompréhension à distance a vu le jour en décembre 2012 pour une durée de trois ans. Il s'agit du projet « Mutualisation et innovation pour un Réseau de l'Intercompréhension à Distance (Miriadi³¹⁴) réalisé dans le cadre du programme « Education et formation tout au long de la vie européenne » avec le soutien de la Commission européenne. Sur leur site on peut lire que « Le projet Miriadi s'adresse à tous les publics, scolaires, universitaires, associatifs, et professionnels, et concerne toutes les langues,

³¹³Le site de Franceterme propose « gestionnaire de savoir » ce qui ne convient pas ici d'après nous.

³¹⁴<http://miriadi.net/elgg/miriadi/home> (Site consulté le 7/10/2014).

même s'il s'appuie au départ sur la famille des langues romanes et sur le public de l'enseignement supérieur ».

Les objectifs des cours sont décrits par Françoise Ploquin³¹⁵ en ces termes :

- l'utilisation innovante du numérique dans l'enseignement / apprentissage des langues, vue à travers quatre approches : les formations hybrides en langues, la télécollaboration, les outils de l'intercompréhension, l'exploitation du **web** social ;
- la compréhension des atouts et des limites de ces approches ;
- l'intégration de l'une ou l'autre de ces approches pour une mise en œuvre future dans la pratique pédagogique ;
- le partage des expériences et des idées pédagogiques ;
- à l'issue de ce cours, vous devriez avoir une connaissance basique de ces approches, en comprendre les atouts et les limites et être capables d'envisager leur adoption dans votre contexte pédagogique. Une place importante sera accordée à la mutualisation des expériences et des idées pédagogiques.

Comme l'a précisé Christian Degache³¹⁶ lors du colloque IC2014, l'intercompréhension peut aujourd'hui se distinguer entre l'intercompréhension « réceptive » et l'intercompréhension « interactive ». C'est dans un premier temps l'intercompréhension « réceptive » qui pourrait être expérimentée sur un réseau social d'entreprise étant donné que les échanges, pour l'instant en tout cas, sont asynchrones. L'intercompréhension « interactive » convient si une messagerie instantanée est mise en place.

1.8.2 Quelles perspectives pour l'intercompréhension ?

Comment les entreprises, et en l'occurrence les utilisateurs d'un réseau social d'entreprise peuvent-ils adhérer à l'idée d'intégrer le concept d'intercompréhension dans leurs activités langagières ?

³¹⁵Présidente de l'association Apic, dont le site peut être consulté sur : <http://apic.onlc.fr/15-Qui-sommes-nous.html> (Site consulté le 25/10/2014).

³¹⁶<http://ic2014.miriadi.net/wp-content/uploads/2013/09/35.Degache1.pdf> (Site consulté le 7/10/2014).

Pour analyser cette question, commençons par le « plurilinguisme », tel qu'il est perçu généralement par les populations européennes aujourd'hui – apprendre des langues pour en savoir parler plusieurs – et demander quelle place l'intercompréhension pourrait-elle occuper demain ? S'inspirant des « représentations sociales », telles que rappelé par Jodelet³¹⁷, nous pourrions décrire le « plurilinguisme » comme étant : « ... une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social ».

Quels seraient alors respectivement le « noyau central » et « les éléments périphériques » de cette représentation sociale ? L'intercompréhension, est-elle perçue comme une menace contre l'apprentissage classique des langues ? Présente-elle ou pas « l'irruption d'une nouveauté » dans le domaine du plurilinguisme ? Cette nouveauté – pour certains acteurs – nommée « intercompréhension », déclenche-t-elle alors, ou a-t-elle déjà déclenché, des résistances ou des « défenses mobilisées » ?

Une transformation d'une représentation ne peut devenir définitive que si ce sont des « éléments centraux » qui sont mis en cause (et non pas les éléments périphériques)³¹⁸. En effet, dès lors que des groupes sociaux « perçoivent des possibilités de retour en arrière (...) les groupes développent des mécanismes de défense et de résistance au changement » (ibid : 91).

S'il est souhaitable que l'intercompréhension soit acceptée à part entière comme faisant partie du / des plurilinguisme(s), ou plus précisément du paradigme de ce dernier en le transformant même, nous nous posons la question suivante (c'est nous qui soulignons) :

« quels sont les "éléments centraux" du plurilinguisme qui devraient à ce moment là être transformés ? »

³¹⁷ Textes de méthodologie en sciences sociales choisis et présentés par Bernard Dantier : « Représentations, pratiques, société et individu sous l'enquête des sciences sociales : Denise Jodelet, *Les représentations sociales* ». Extrait de : Denise Jodelet, *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 1994 (pp. 36-57),

³¹⁸ BOYER « L'Autre côté du discours » (20013 : 13).

PARTIE I - Chapitre 1 – Diversité linguistique et plurilinguismes

A partir de là, pourrions-nous alors envisager que soit comprise et valorisée l'utilité de l'Intercompréhension et l'acceptation de son intégration dans le monde de l'entreprise ? Avant cela, voyons d'abord comment les questions de langues sont abordées par les entreprises aujourd'hui.

Chapitre 2 - L'entreprise internationale et les langues

Lors de l'enquête³¹⁹ « Les entreprises ont-elles une politique linguistique ? » réalisée par le Forum francophone des affaires (FFA), les dirigeants qui n'ont pas souhaité participer ont évoqué le sujet comme étant « sans importance ». D'autres se demandaient si « de telles réflexions n'allaient pas entraîner des contraintes supplémentaires ».

Ces avis ne sont pas obligatoirement représentatifs car il est aujourd'hui généralement admis que le plurilinguisme est un avantage pour les individus et la société de manière générale, et les compétences plurilingues sont de plus en plus recherchées par les employeurs. Or, le débat et les points de vue sur les langues en entreprise sont de plus en plus complexes. Une forme de laisser aller ou de résignation s'empare-t-elle des acteurs sociaux au moment même où les langues, à nouveau, se sont vues accorder le rôle de véhiculer des valeurs culturelles et identitaires³²⁰ (Canut, Duchêne : 2011) ? En faisant ce constat, les auteurs se posent la question de savoir à qui profite cette diversité linguistique élargie retrouvée.

Le changement dont il est question dans leur article et qui « réside dans la multiplication des frontières linguistiques » risque-t-il de transformer les langues davantage en des marchandises qui peuvent tantôt être valorisées, tantôt dévalorisées par un employeur ? Ces réflexions nous conduisent à d'autres : si les « frontières » qui se sont multipliées avec l'acceptation, à un certain degré, des droits des langues régionales³²¹ et des langues des migrants, sont-elles obligées d'être en traits pleins ? Ayant à l'esprit le concept d'intercompréhension et le projet de pouvoir parler sa langue en comprenant celle de l'autre, nous nous demandons si les frontières pourraient être vues en traits pointillés et atténuer la perception même de frontière pour (re)devenir un « paysage fluide des langues » (ESCUDE 2010, 15).

Comme le laissent entendre Canut et Duchêne, le plurilinguisme peut présenter un problème à partir du moment où il y a « capitalisation » des langues et des cultures (*ibid.* p. 11). Par rapport aux études sur le plurilinguisme et la valeur ajoutée des compétences

³¹⁹ Enquête du Forum francophone des affaires, intervention d'Isabelle Gratiant lors des Rencontres du 23 juin 2004 intitulées « Les entreprises ont-elles une politique linguistique ? » (Source : <http://www.dgflf.culture.gouv.fr/publications/politiqueling0406.pdf>. (Site consulté le 30/09/2014).

³²⁰ Canut Cécile et Duchêne Alexandre, « Introduction. Instrumentalisations politiques et économiques des langues : le plurilinguisme en question », *Langage et Société*, 2011/2 n° 136, p. 5-5. DOI : 10.3917/l.s.136.0005.

³²¹ Sans ici aller dans les détails pour savoir si ces droits portent sur les locuteurs ou sur les langues...

linguistiques, ne serait-il pas utile de se rappeler que c'est l'individu qui porte les langues ? Si les entreprises ne considèrent pas un locuteur et ses compétences linguistiques comme un tout, les conséquences sur les individus qui, vis-à-vis d'un employeur, peuvent se sentir obligés de répondre à une demande de traduction par exemple, risquent de compromettre le véritable objectif de l'enseignement des langues et, au final, le bénéfice pour l'entreprise. En d'autres mots, « une langue marchandisée n'a plus rien à voir avec ce qui constitue l'activité de langage des êtres humains » (Canut et Dûchene, 2011 : 9).

Nous allons donc aborder dans ce chapitre plusieurs aspects des langues qui, d'une manière ou d'une autre, sont impliquées dans la vie des entreprises internationales.

2.1 Des politiques, lois et stratégies linguistiques d'une entreprise internationale

« [...] les entreprises n'ont qu'exceptionnellement une politique linguistique. Leur pratique dans ce domaine est essentiellement pragmatique ». Ainsi, les actes des Rencontres du 23 juin 2004³²² ont-elles décrit la situation. Pour accompagner les entreprises dans la mise en place de politiques linguistiques, l'État, en l'occurrence l'État français, peut intervenir, non pas directement sur la politique linguistique des entreprises – « ce sont leurs affaires » est-il précisé dans ces mêmes actes – mais pour « susciter le dialogue des partenaires sociaux pour résoudre le problème et aider les entreprises à améliorer leur performance ».

Ces dernières années, de nombreux travaux concernent ce même sujet ainsi que celui des pratiques linguistiques dans le monde du travail³²³. Nous verrons ci-dessous comment des entreprises gèrent ces questions d'un point de vue des ressources humaines en commençant par la France et les difficultés rencontrées par la langue française dans la communication écrite.

2.1.1 Documents écrits – procès impliquant des entreprises en France

Nous avons évoqué dans l'introduction les conséquences dramatiques d'une non compréhension des instructions d'un logiciel rédigées en anglais dans l'affaire de l'hôpital

³²²<http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/politiqueling0406.pdf> (site consulté le 9/10/2014).

³²³ Voir liste bibliographique sur le site de la DGLFLF : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/> (Site consulté le 30/09/2014).

d'Épinal. Comme l'explique Alain Supiot³²⁴, les opérateurs croyaient probablement comprendre les instructions rédigées en anglais, mais les erreurs de paramétrages commises ont montré le contraire. Selon lui, le *globish*³²⁵ qui aujourd'hui est souvent pratiqué afin de remédier aux problèmes de communication dans un monde de plus en plus globalisé, ne suffit pas. Son hypothèse est que cela a pu être à l'origine des erreurs de compréhension de la part des opérateurs de l'hôpital d'Épinal.

Cette affaire a causé la mort de 12 patients et des souffrances à vie pour autres patients³²⁶. Depuis, des mesures³²⁷ pour la radiothérapie ont été prises. Une de ces mesures prévoit de « renforcer les contrôles des dispositifs irradiants mis sur le marché (appareils et logiciels), en particulier renforcer les contrôles de la langue des logiciels et des manuels ». Ce qui peut surprendre dans cette affaire est le fait que « deux organisations syndicales représentées à l'hôpital d'Épinal n'étaient pas au courant du dispositif législatif ». On peut alors s'inquiéter d'un éventuel manque de connaissances des organisations syndicales dans autres entreprises.

Nous avons également vu la législation française relative aux langues de travail quand il s'agit de l'écrit, ainsi que les condamnations ou ordonnances dans quelques cas où le code du travail n'a pas été respecté. Pour ne pas avoir respecté cette loi, des entreprises ont été condamnées à payer de lourdes amendes ou ont été contraintes à traduire les documents. Ainsi, toujours selon le cadre légal rappelé par la *DGLFLF*, 2008, la Cour d'Appel de Versailles, en s'appuyant sur l'article L 122-39-1 du Code du travail³²⁸, a condamné le 2

³²⁴Professeur à l'Université de Nantes, disponible sur :

<http://languedutravail.org/librairies/sfv/telecharger.php?fichier=464>

³²⁵ Le terme « *globish* » est défini par Larousse comme une « Forme rudimentaire de l'anglo-américain ». Il est utilisé pour parler de l'anglais comme *lingua franca*, pour dire qu'il envahit le monde entier, donc au niveau global. Au lieu de dire « *english* », on utilise « *globish* ». Mais ce terme est qualifié « d'invention médiatique » par J-L Cuisiniez (livre *DGLFLF* p 131), car certains usages particuliers de l'anglais correspondent à un contexte international. Sur le site web <http://jpn-globish.com/>, on peut lire que « *globish* » est un « dialecte planétaire du 3^e millénaire et une solution intégrée aux problèmes de communication internationale ».

³²⁶ Le 30 janvier 2013, deux anciens médecins de l'hôpital et leur collègue radiophysicien ont été condamnés à dix-huit mois de prison ferme. Un parmi les trois a l'intention de faire appel, les autres y réfléchissent.

³²⁷Trente deux mesures mises en place par le ministre pour la radiothérapie figurent sur la liste consultable via le lien ci-après :

http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Feuille_de_route_des_mesures_nationales_pour_la_Radiotherapie-nov2007-Parties_4_a_7.pdf (Consulté la dernière fois le 19/10/2014).

³²⁸

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=CD67075D05F212EFF964D8870C16627E.tpdjo14v_3?idArticle=LEGIARTI000006646177&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20080430

mars 2006³²⁹ la société *GE Medical Systems* (GEMS)³³⁰ pour avoir imposé à ses salariés de travailler à partir de documents rédigés uniquement en langue anglaise.

En avril 2008, un autre jugement, cette fois du Tribunal de Grande Instance de Paris, daté du 27 avril 2007, confirme la jurisprudence de l'affaire GEMS. La société Europe Assistance s'est vue ordonner de mettre à la disposition de ses salariés une version française de deux logiciels nécessaires à l'exécution de leur travail.

Un autre exemple existe, en plus des deux mentionnés par la *DGLFLF*³³¹: un procès qui a opposé le comité central d'entreprise et le syndicat Confédération Générale du Travail (CGT) à la direction de Nextiraone France, entreprise située à Saint-Denis (93). Le 6 mai 2008³³², le Tribunal de Grande Instance de Paris se réfère également à l'article L122-39-1 du Code du travail et ordonne à cette entreprise de « traduire, en langue française, tous documents et logiciels entrant dans le cadre du projet SAPHIRE ». SAPHIRE est un progiciel³³³ de gestion intégrée. Contrairement à ce qui avait été convenu initialement avec les salariés, l'entreprise « s'est limitée à une mise au point d'un didacticiel³³⁴ en langue française permettant de guider l'utilisateur, sans pouvoir, selon ceux-ci constituer une alternative équivalente à une interface en langue maternelle ». L'argument des « coûts » aurait été le plus important.

³²⁹http://www.legalis.net/spip.php?page=jurisprudence-decision&id_article=1634

³³⁰La Société GEMS de droit français, dont le siège se trouve à Buc, dans les Yvelines (78), et dont l'effectif en France, à l'époque du procès, était de 1873 salariés, est une filiale de la société américaine General Electric (division santé et à la sous-division technologie).

³³¹Voir aussi l'intervention de Jean Loup Cuisiniez lors du Forum Mondial Langue Français, au Québec en juillet 2012 : « Cadre juridique France et exemples de moyens d'actions ».

³³²<http://www.miroirsocial.com/uploads/documents/3e93d26e-4f32-d445-1.pdf> (Site consulté le 11/10/2014)

³³³ « Ce néologisme a été créé en 1973 par Jean-Erick Forge, fondateur du CXP. La définition initiale était : « Ensemble fini et défini comprenant un ou plusieurs programmes, la documentation et les conditions de support, conçu pour la réalisation d'une ou plusieurs fonctions définies et qu'un utilisateur peut acheter avec une garantie du vendeur ». En janvier 1974, le Journal officiel (vu le décret n° 72-19 du 7 janvier 1972 relatif à l'enrichissement de la langue française) a publié une liste de mots et proposé la définition suivante : « Ensemble comprenant un programme, les jeux d'essais, la documentation correspondante et susceptible d'être fournie à plusieurs utilisateurs ». Le mot a été déposé au registre des marques par l'auteur et immédiatement donné au public par voie de presse de façon à garantir son libre usage, Source : <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=767>. (Site consulté le 04/08/2014).

³³⁴ Un didacticiel (contraction de « didactique » et « logiciel ») peut désigner deux choses :

a) un programme informatique relevant de l'enseignement assisté par ordinateur (EAO) ; plus précisément, il s'agit d'un logiciel interactif destiné à l'apprentissage de savoirs (et plus rarement de savoir-faire) sur un thème ou un domaine donné et incluant généralement un autocontrôle de connaissance ; la DGLFLF préconise dans le sens strict l'emploi de l'expression « logiciel éducatif » ;

b) un document (papier ou support numérique) visant à former à l'utilisation d'un logiciel ; on parle aussi de tutoriel. Source : <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=221> (Site consulté le 04/08/2014).

J-L Cuisiniez a fait part d'autres exemples lors du « Forum mondial de la langue française » en 2012³³⁵. Son expérience en tant que délégué syndical l'a amené à la conclusion selon laquelle, quand le dialogue social échoue, les procès deviennent nécessaires. D'après lui, cela permet de faire évoluer la jurisprudence³³⁶ et ainsi d'accéder au droit à la langue française en entreprise.

Le constat que fait J-L Cuisiniez rappelle la conclusion de P. Hipold au sujet des institutions européennes, à savoir que c'est fréquemment la Cour européenne de justice (CEJ) qui prend les devants, et non pas les organes politiques, lorsqu'il s'agit de défendre des droits linguistiques³³⁷. Cela laisse penser que ce sont les acteurs sociaux, ceux qui subissent des injustices sur le plan linguistique, à qui revient la responsabilité d'agir. Or, malgré un débat riche sur le sujet aux niveaux institutionnel et académique, ces acteurs sociaux, en l'occurrence les salariés, peuvent-ils facilement prendre conscience de ces questions étant donné que la langue, « phénomène social et par nature multidisciplinaire³³⁸ », n'a d'après nous pas encore trouvé sa juste place dans le monde de l'entreprise ?

La situation que nous venons de décrire concerne les documents écrits et les difficultés, pour les salariés des entreprises françaises, d'être confrontés à des documents qui ne sont pas rédigés en français. Dans le prochain sous-chapitre, nous allons étudier l'anglais dans son rôle de langue commune : tantôt imposée en entreprise, tantôt nécessaire. Nous aborderons pour commencer le phénomène d'anglicisation du français.

2.1.2 Le « tout anglais »

L'anglais figure non seulement comme *lingua franca* dans les situations de communication exolingue, mais des termes anglais sont aussi largement répandus dans les communications entre francophones, par exemple sur leur lieu du travail. Ce mélange de langues rend parfois le discours difficile à comprendre car les interlocuteurs ne comprennent pas toujours la signification des mots anglais, d'une terminologie plutôt financière et

³³⁵ <http://programmation.forumfrancophonie2012.org/evenements/les-bonnes-pratiques-linguistiques-dans-le-monde-du-travail/1341338400> (Consulté le 12/10/2014, mais le document n'est plus consultable).

³³⁶ « Le français, une langue pour l'entreprise », *DGLFLF*, p. 122.

³³⁸ Maître Jean-Claude Amboise, avocat au barreau de Paris, dans « Entreprise, cultures nationales et mondialisation » (p. 360), Centre de recherches sur les identités nationales et l'interculturalité (CRINI).

technique. Les difficultés se trouvent également dans des présentations *Powerpoint* avec l'usage d'un vocabulaire anglo-américain. A ce propos, un petit article danois sur le web a attiré notre attention sur la question des différences entre l'anglais et l'anglo-américain, question à laquelle, il est vrai, les non anglophones ne sont pas toujours assez attentifs, surtout de nos jours, où les deux langues ont tendance à se mélanger.

Des initiatives sont prises pour tenter de renverser cette tendance, notamment par la création de commissions de terminologie, ce qui est le cas dans l'entreprise Axa Assistance France³³⁹. La Délégation générale à la langue française et aux langues de France (*DGLFLF*) a aussi mis en place une plateforme, *FranceTerme*³⁴⁰, à la disposition de toute personne intéressée par le fait de connaître les mots français qui peuvent remplacer un terme anglais. Le site fournit « l'ensemble des termes publiés au Journal Officiel par la Commission générale de terminologie et de néologie ». Cette commission est un des dispositifs adoptés dans le cadre du décret du 3 juillet 1996 ayant comme objectif l'enrichissement de la langue française³⁴¹.

Comme indiqué par la *DGLFLF*, la plateforme *FranceTerme* couvre plusieurs domaines de la vie active. Nous l'avons testée avec quelques termes anglais régulièrement utilisés dans des conversations ou présentations d'entreprise pour voir les résultats ; en voici un très court extrait :

- « *gap* » :
 - Brèche, n.f. *Synonyme* : espace vide. *Domaine* : Biologie/Génie génétique. *Définition* : Absence d'un ou plusieurs nucléotides dans un des deux brins de l'ADN. *Équivalent étranger* : gap (en) ;
 - Écart, n.m. *Domaine* : Économie générale. *Définition* : Se dit, dans divers contextes, d'une différence, d'un retard, d'un intervalle, etc. *Note* : 1. Le terme « différentiel » ne doit pas être utilisé. 2. Le terme anglais *gap* ne peut pas toujours être traduit par « écart ». Exemples : déficit commercial (*trade gap*) ; pénurie de dollars (*dollar gap*). *Équivalent étranger* : gap (en) ;
 - Déficit commercial. *Domaine* : Économie générale. *Équivalent étranger* : trade gap (en) ;
 - Écart de production. *Domaine* : Économie générale. *Définition* : Différence de niveau entre la production effective et la production potentielle. *Note* : L'écart de production, qui peut aussi bien être négatif que positif, ne s'applique qu'à de grands agrégats, tels que le PIB ou la production industrielle ou manufacturière. *Équivalent étranger* : output gap (en) ;

³³⁹ Des extraits d'« éléments d'aide à la sensibilisation à la question des langues dans l'entreprise », extraits sélectionnés par J-L Cuisiniez.

³⁴⁰<http://www.franceterme.culture.gouv.fr/>

³⁴¹http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/terminologie/termino_enrichissement.htm#terminologie

- « *benchmarking* » :
Référenciation, n.f. *Synonyme* : étalonnage, parangonnage. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Définition* : Procédure d'évaluation par rapport à un modèle reconnu, inscrite dans une recherche d'excellence. *Voir aussi* : méthode de référence, référencer. *Équivalent étranger* : benchmarking (en) ;
- « *deal* » :
Accord, n.m. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Voir aussi* : négociation, transaction. *Équivalent étranger* : deal (en) ;
- « *prospect* » :
Acheteur, -euse potentiel, -elle. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Définition* : Consommateur susceptible d'acheter un produit donné. *Note* : L'acheteur potentiel peut notamment être repéré lors d'une démarche prospective. *Équivalent étranger* : prospect (en), suspect (en). *Attention* : Cette publication annule et remplace celle des termes « personne prospectable », « personne prospectée », « prospectable » et « prospecté » au *Journal officiel* du 12 mai 2000 ;
- « *hotline* »
Aide en ligne. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Définition* : Assistance à distance immédiatement accessible. *Équivalent étranger* : hot line (en), hotline (en) ;
- « *workshop* »
Bourse professionnelle. *Synonyme* : rencontre interprofessionnelle. *Domaine* : Tourisme-Économie et gestion d'entreprise. *Définition* : Manifestation permettant un échange d'informations ou des négociations entre professionnels d'un ou de plusieurs secteurs d'activité sur les problèmes les concernant. *Équivalent étranger* : workshop (en) ;
- « *cash-flow* »
Capacité d'autofinancement. *Abréviation* : CAF. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise/Comptabilité. *Définition* : Résultat dégagé par une entreprise au cours d'une période de référence une fois les produits encaissés et les charges décaissées. *Note* : Il convient de distinguer la « capacité d'autofinancement » du « flux de trésorerie », bien que le terme anglais *cash flow* recouvre les deux notions. *Voir aussi* : flux de trésorerie, trésorerie disponible. *Équivalent étranger* : cash flow (en), self-financing capacity (en) ;
- « *country manager* »
Chargé de pays. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Équivalent étranger* : country manager (en) ;
- « *project manager* »
Chef de projet. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Équivalent étranger* : project manager (en) ;

- « *core business* »
Cœur de métier. *Synonyme* : métier de base. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Définition* : Activité première d'une entreprise. *Équivalent étranger* : core (en), core activity (en), core business (en) ;
- « *top manager* »
Dirigeant, n.m. *Domaine* : Économie et gestion d'entreprise. *Voir aussi* : manager, -euse
Équivalent étranger : top manager (en).

L'obligation d'appliquer ces termes français à la place des termes anglais, dès lors qu'ils ont été publiés au Journal Officiel, concerne « les services de l'État et ses établissements publics, ainsi que les cas prévus par les articles 5 et 14 de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française³⁴² ». Étant disponible pour tous, cet outil peut être consulté par les commissions de terminologie ou toute personne soucieuse de défendre la langue française.

Pour ce qui concerne l'État, d'après le Conseil Constitutionnel et avec référence à l'article 11 de la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen, il ne peut l'imposer aux personnes privées ni aux organismes de radiodiffusion et de télévision. Cette situation incohérente illustre bien les enjeux : d'un côté, nous avons le Conseil Constitutionnel qui utilise l'argument de la liberté d'expression dans la décision qui a donné à l'État un rôle moins important que celui initialement prévu dans la loi de 1975. De l'autre côté, il est dit qu'il incombe à l'État de faire respecter les droits de l'Homme et du citoyen, notamment les droits évoqués dans le chapitre 1.1.2 Unesco, sur la diversité linguistique et culturelle. La langue française ne sera-t-elle pas perdante dans cette affaire ?

A ce propos, nous avons vu dans ce même chapitre sur l'Unesco qu'« indépendamment de ce que fait l'État en matière de lois pour le respect des droits de l'Homme, c'est aux entreprises qu'il incombe de respecter ces droits ». Aussi, les entreprises pourraient-elles alors prendre des mesures telles que l'utilisation des termes publiés sur le site de FranceTerme ?

La situation évoquée ci-dessus concerne donc plutôt un choix, ou une mode, consistant à placer librement des mots anglais lors des communications orales dans une entreprise. Or, que se passe-t-il chez les employés dans un tel environnement linguistique ? Comment vivent-

³⁴² Disponible sur : http://www.culture.gouv.fr/culture/dgIf/terminologie/termino_enrichissement.htm#cogether

ils le fait d'être obligés de parler en anglais alors qu'ils travaillent dans une entreprise française ou installée dans un autre pays européen ? Nous allons aborder cette question via une étude réalisée dans des entreprises installées au Danemark.

2.1.3 L'impact du « tout anglais » sur la communication interne

Un employé peut se sentir flatté de voir son titre changer pour devenir « *project manager* » au lieu de « chef de projet » ou « *marketing executive* » au lieu de « responsable marketing ». Cette situation illustre l'évolution dont nous sommes témoins dans notre société. Ces connotations anglo-saxonnes donnent en quelque sorte l'illusion que le poste occupé est plus prestigieux que si le titre avait été en français. Il existe cependant un « revers de la médaille » à partir du moment où cet employé ne maîtrise pas l'anglais, surtout si une société mère impose cette langue comme langue commune dans l'entreprise.

En 2009, Hanne Tange et Jacob Lauring ont réalisé une étude qualitative sur la base d'interviews effectuées dans 14 entreprises danoises au Danemark. Officiellement, les salariés avaient déclaré être ouverts à l'idée que la langue officielle de l'entreprise puisse devenir l'anglais. Or, l'étude « *Language management and social interaction within the multilingual workplace*³⁴³ » montre le contraire. En effet, l'un des impacts du « tout anglais » a été l'émergence d'un « *language clustering*³⁴⁴ » : un salarié danois contacte plutôt un compatriote pour demander conseil, que son « expert », de langue maternelle différente.

Les auteurs de l'étude³⁴⁵, rappellent que les relations sociales dans une entreprise ne doivent pas être étudiées en fonction des langues seulement, mais également en fonction des identités et des rapports sociaux. Ils illustrent par leur étude une situation complexe dans laquelle la langue, en l'occurrence l'anglais, devient complice des rapports hiérarchiques. Dans une entreprise internationale, implantée sur un sol « national » autre que la société mère, les dirigeants de cette société s'autorisent à imposer leur langue aux salariés de la filiale étrangère. Hiérarchiquement, nous sommes alors dans un axe vertical où les salariés se voient dans l'obligation d'accepter la langue commune. De plus, si cette langue commune est

³⁴³ Hanne Tange, Jakob Lauring, (2009) « Language management and social interaction within the multilingual workplace », *Journal of Communication Management*, Vol. 13 Iss: 3, pp.218 – 232. Le titre de l'étude est en français « Gestion linguistique et interaction sociale sur un lieu de travail multilingue ».

³⁴⁴ En français : « clivage entre langues ».

³⁴⁵ En référence à Bourdieu (1991) et Jenkins (2000).

l'anglais, un refus n'est-il pas encore plus difficile ?

En plus du clivage linguistique, Hanne Tange évoque dans l'article « *The quiet organisation – why a common language does not always create a linguistic community*³⁴⁶ » un autre effet de la politique linguistique consistant à imposer l'anglais comme langue de communication interne de l'entreprise. Elle l'appelle « la communication mince » ou « *the thin communication*³⁴⁷ ». Étant obligés de parler en anglais, mais se sentant moins à l'aise qu'en danois, les collègues ne bavardent plus dans leur bureau comme avant. Aussi, des informations informelles disparaissent, c'est-à-dire celles que les salariés se transmettent pendant les pauses, et hors du réseau interne officiel de communication. Il peut s'agir de l'organisation d'un « pot » après le travail ou d'un autre événement convivial entre collègues, mais aussi d'autres informations concernant leur travail ou l'entreprise. Même avec un bon niveau d'anglais, un salarié ne va pas spontanément parler à un collègue comme s'il parlait dans sa langue maternelle. Si des informations concernant des activités conviviales circulent dans l'entreprise, elles peuvent en revanche échapper à certains salariés maîtrisant mal l'anglais, ce qui risque de leur donner un sentiment d'exclusion et d'infériorité.

Ce sentiment d'exclusion qui, selon J-L Cusiniez, débute par une exclusion linguistique³⁴⁸, peut également être causé par des pratiques dont on entend plus rarement parler quand on évoque les difficultés de communication liées au « *tout anglais* ». Il s'agit des promotions accordées de préférence aux personnes maîtrisant mieux l'anglais qu'à d'autres personnes aussi compétentes sur le plan technique et professionnel – comme à l'époque de la disparition des patois³⁴⁹ en France, où une promotion sociale n'était possible que si la personne parlait le français, langue nationale. Une autre forme d'exclusion existe quand des

³⁴⁶En français : L'organisation silencieuse – pourquoi une langue commune ne crée pas toujours un sentiment d'appartenance à une communauté, en l'occurrence celle du lieu du travail. http://www.languageatwork.eu/readarticle.php?article_id=25

³⁴⁷Communication « mince » (ou pauvre). H. Tange définit cette communication comme « le retrait des individus faisant partie d'une organisation des interactions informelles réalisées dans une langue commune d'entreprise non native, comme par exemple l'anglais. Elle décrit la situation en anglais comme ceci : « *A work environment where employees perform their duties quietly and most of the chit-chat has disappeared* ». « *Language management and social interaction within the multilingual workplace* ».

³⁴⁸Le français, une langue pour l'entreprise », *DGLFLF*, (2007) p. 122.

³⁴⁹L'extrait de l'ouvrage de Philippe Martel, au sujet de la « promotion sociale grâce à l'acquisition du français, un enjeu pour les classes populaire », disponible sur http://www.felco-creo.org/mdoc/docs/t_doc_2_20110517214535.pdf (Site consulté le 15/10/2014). Le patois devient un "obstacle à l'ascension des locuteurs des patois", voir Philippe Martel : Philippe Martel, « L'école de la IIIe république et l'occitan », Tréma [En ligne], 12-13 | 1997, mis en ligne le 23 novembre 2010, Consulté le 17 octobre 2014. URL : <http://trema.revues.org/1872>

séminaires sont organisés, auxquels les organisateurs évitent de convier certains employés en raison de leur manque de compétences en anglais³⁵⁰, malgré leur statut ou des compétences équivalentes à celles des employés invités.

La situation décrite ci-dessus peut avoir donné le sentiment que le « tout anglais » est toujours à exclure dans des situations de communication exolingue. Nous passerons dans un tout autre registre pour montrer qu'il peut être nécessaire pour un employeur d'être ferme quant aux exigences des compétences d'anglais de ses salariés. C'est le cas dans l'aviation civile où l'anglais est langue commune de communication. Or, avant que des règles et des mesures plus strictes aient été mises en place, des malentendus ont été à l'origine de graves dysfonctionnements.

2.1.4 L'anglais dans l'aviation civile

Le 27 mars 1977, un accident a causé la mort de 583 personnes à l'aéroport *Los Rodeos*, sur l'île de Ténériffe (Îles Canaries, Espagne). L'origine du drame est une erreur humaine issue d'une mauvaise compréhension de l'anglais³⁵¹. Dans les communications entre la tour de contrôle et les deux pilotes des avions KLM et Pan Am 1736, ces derniers recevaient effectivement des instructions en anglais avant leur décollage. Dans les échanges enregistrés³⁵², les enquêteurs ont repéré une phrase non standard dans le métier, à savoir « *we're now at takeoff*³⁵³ », énoncée par le co-pilote de KLM. Avec d'autres détails, cette phrase a contribué aux malentendus et à la collision entre les deux avions.

Les problèmes linguistiques sont bien connus par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et la fondation *Flight Safety Foundation* (FSF). La documentation très riche sur les différents sites web, dont le *Skybrary*, en témoigne. On peut entre autre lire des conseils sur l'utilisation de la phraséologie spécifique à l'aviation civile, qui est une mesure, dans la catégorie « facteur humain », jugée très importante dans la « réduction des risques d'accidents ».

³⁵⁰ Communication orale.

³⁵¹ Mais un ensemble d'autres facteurs a également été rapporté.

³⁵² Voir rapport : <http://www.project-tenerife.com/engels/PDF/Tenerife.pdf> (Site consulté le 13/08/2014).

³⁵³ En français, « *takeoff* » veut dire décollage. La phrase peut donc être traduite comme « Nous sommes en train de décoller ». Cette phrase justement constitue un des éléments ayant contribué aux malentendus.

Un manuel de radiotéléphonie peut être consulté, dans lequel il est clairement expliqué comment les lettres et les chiffres doivent être prononcés. A titre d'exemple pour les chiffres : désignant une altitude, 800 se dit « *eight hundred* », 1 600 se dit « *one thousand six hundred* », mais 12 000 se dit « *one two thousand* ». Pour les lettres, il existe une longue liste d'abréviations dans le manuel de radiotéléphonie. Il est précisé quelles abréviations doivent être prononcées comme un mot (celles avec une astérisque) et lesquelles doivent être prononcées lettre par lettre (pas celles de l'alphabet, mais les lettres constituantes). Ainsi, ATIS* se prononce « *Ay-tiss* », et VDF (sans astérisque) se prononce « *Vee-dee-eff* »³⁵⁴.

Suite à ce drame, une phraséologie très détaillée a été établie par l'OACI³⁵⁵. Dans ce guide, en plus de l'onglet « Introduction et abréviations », on trouve sept sous-groupes de phraséologie spécifique. Pour chacune de ces phraséologies, il est souligné laquelle concerne chacun des trois acteurs concernés : le pilote, le contrôleur aérien et le responsable du service des informations de vol de l'aéroport. La lecture de ces phraséologies pourrait inspirer les commissions de terminologie dans les entreprises, à la différence près que les phraséologies pourraient alors être multilingues.

Nous invitons à lire le rapport via le lien mentionné en note de bas de page pour en savoir plus sur les circonstances de l'accident. D'autres facteurs, en plus du facteur linguistique, semblent avoir contribué au résultat dramatique, parmi lesquels les liens hiérarchiques entre le pilote et le co-pilote de l'avion KLM et la « situation externe » de manière générale. Pour notre part, nous souhaitons illustrer le risque lié au degré de maîtrise de la langue anglaise. C'est la liste de vérification³⁵⁶ de la FSF³⁵⁷ qui affiche dans un « *Risk assessment*³⁵⁸ » trois cas de figure impliquant l'anglais :

- le contrôleur et le pilote sont de langues maternelles différentes ;
- l'anglais parlé par le contrôleur ou sa phraséologie OACI est mal maîtrisé(e) ;
- l'anglais parlé par le pilote est d'un niveau insuffisant.

³⁵⁴ Le guide de terminologie "Guide to phraseology for general aviation pilots in Europe" est consultable : <http://www.skybrary.aero/solutions/allclear/Resources/RTFGuide.pdf> (Site consulté le 06/08/2014).

³⁵⁵ En anglais « *International Civil Aviation Organization* » (ICAO).

³⁵⁶ Le site de France Terme nous a donné cet équivalent en français pour « *checklist* ».

³⁵⁷ http://flightsafety.org/files/cfit_check.pdf (Site consulté le 06/08/2014).

³⁵⁸ En français : « Évaluation de risques ».

Comme nous pouvons le constater sur le tableau ci-dessous, la valeur négative -20 du risque lié à ces compétences linguistiques est la même que si l'aéroport de destination se trouve dans un / près d'un terrain montagneux. La valeur maximum dans cette partie de la liste de vérification est de -30.

Expected Approach:		
Airport located in or near mountainous terrain	-20	_____
ILS	0	_____
VOR/DME	-15	_____
Nonprecision approach with the approach slope from the FAF to the airport TD shallower than 2 3/4 degrees		
NDB	-30	_____
Visual night "black-hole" approach	-30	_____
Runway Lighting:		
Complete approach lighting system	0	_____
Limited lighting system	-30	_____
Controller/Pilot Language Skills:		
Controllers and pilots speak different primary languages	-20	_____
Controllers' spoken English or ICAO phraseology poor	-20	_____
Pilots' spoken English poor	-20	_____
Departure:		
No published departure procedure	-10	_____

Tableau 3 : Liste de vérification de l'aviation civile pour évaluer des risques et agir (extrait du « CFIT³⁵⁹ Checklist »)

Par ce qui précède, on comprend la complexité et les problématiques pour avoir non seulement une langue commune mais aussi un langage commun. Sans parler du bruit environnant³⁶⁰, on imagine bien comment les différents accents du personnel non anglophone peuvent causer des malentendus et par conséquent des erreurs humaines.

Comme en témoigne le crash de l'avion à Ténériffe, le « contexte mental » des pilotes au moment de l'échange langagier a, en plus des compétences linguistiques (leur « savoir ») en langue anglaise, pu être défaillant chez les pilotes d'avion comme chez les contrôleurs aériens. Ces facteurs présentent alors des risques de sécurité importants. Aussi, on comprend l'importance d'une maîtrise irréprochable de la langue anglaise dans des contextes difficiles d'usage.

L'anglais utilisé comme langue unique dans l'aviation civile date de 1944, à la création de l'OACI. L'organisation recommandait d'avoir l'anglais comme langue unique de communication avec l'argument suivant :

³⁵⁹ CFIT : *Controlled-flight-into-terrain*. En français : "impact sans perte de contrôle" (traduction "Lingue"). La liste est intitulée « Liste de vérification CFIT pour évaluer le risque et agir ».

³⁶⁰ Pour réaliser à quel point les conditions d'écoute et de compréhension sont difficiles, voici quelques messages oraux : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/atis.mp3>. (Consulté le 12/10/2014).

« A l'époque, les pays anglophones dominaient la conception, la fabrication et l'utilisation des aéronefs ; la langue anglaise était donc le choix le plus logique. Il fut décidé qu'avoir une langue normalisée assurerait la sécurité au sol et dans les airs³⁶¹ ».

Nous avons ainsi mentionné combien il est important parallèlement de limiter les difficultés de compréhension dues aux différents accents du personnel non anglophone, sources de malentendus. Or, il ne s'agit pas seulement ici d'avoir une langue commune mais un code métier commun, ce que l'aviation civile crée avec ses référentiels de phraséologie.

Avant de clore les paragraphes sur le « tout anglais » et ses impacts, revenons sur la situation aux États-Unis, décrite en introduction. Il s'agit de situations de communication orale au sein des entreprises américaines qui ont fait objet de procédures juridiques. Nous allons voir que, comparée à la situation française, la situation américaine est bien plus tendue.

2.1.5 Communication orale – procès impliquant des entreprises aux Etats Unis

Il peut effectivement paraître surprenant que le « tout anglais » tant controversé en France puisse être source de polémique aux États-Unis, appelé là-bas « *english only*³⁶² ». Les deux contextes ne sont évidemment pas les mêmes. En revanche, le principe qui consiste à faire de l'anglais la langue commune de travail n'est pas insignifiant du point de vue de l'usage de la langue anglaise par rapport à d'autres langues. Aux États-Unis, ce sont des employés hispanophones qui se voient imposer de parler l'anglais par leurs employeurs. Les employés dont il a été question ici travaillent donc dans un État américain anglophone³⁶³, alors qu'en France, la langue anglaise peut être imposée à des Français travaillant en France, pays francophone.

Les cas évoqués des hispanophones dans États-Unis pourrait alors être comparé à la politique linguistique du « français seulement » (mais qui officiellement ne porte pas ce nom, pas pour l'oral) en France, dont il sera question plus loin. Dans ces derniers cas, les

³⁶¹ Disponible sur : <http://cargair.com/competences-linguistiques/> (Site consulté le 07/08/2014).

³⁶² En français : "seulement anglais".

³⁶³ L'État de Porto Rico a, en plus de l'anglais, l'espagnol comme langue officielle, source disponible sur : <http://www.axl.cefan.ulaval.ca/amsudant/portorico.htm> (Site consulté le 30/10/2014).

traumatismes évoqués n'ont pas conduit à une affaire judiciaire, ce qui est le cas aux États-Unis. En France, la politique linguistique portant sur la communication orale n'est pas, à notre connaissance, appliquée aussi explicitement par la loi. Si procès il y a en France, ils concernent plutôt la communication écrite.

Concernant la situation américaine, nous avons évoqué en introduction la description d'un cas étudié par Kari Gibson³⁶⁴ et impliquant l'argument « sécurité » pour imposer l'anglais comme langue de travail. Il s'agit du procès de *Saucedo*³⁶⁵ v. *Brother Well Service, Inc.*³⁶⁶. Cette société est fournisseur de services dans le secteur des puits de pétrole et de gaz. Le jour de l'épisode qui a causé le licenciement du plaignant, celui-ci travaillait sur des réparations d'appareils de forage. L'échange langagier qu'il avait avec son collègue peut se résumer ainsi : le collègue mexico-américain (B) du plaignant (A) demande au plaignant, en anglais, de lui apporter une pièce lourde. Le plaignant (A) apporte la pièce à son collègue (B), ce qui montre qu'il (A) avait compris la question. Lorsque (A) apporte la pièce, il demande (à B) en espagnol où la placer. Le collègue (B), ayant compris la question, lui répond en anglais où mettre la pièce et le plaignant suit ses instructions.

Leur supérieur, qui a entendu l'échange entre les deux collègues, licencie le plaignant (A) à cause des deux mots qu'il a dit en espagnol à son collègue (B). Or, la Cour dans cette affaire a jugé plus dangereuse l'insulte que le supérieur lançait à l'intention de l'employé mexicain (B), parce que celui-ci défendait le plaignant (A), que la non utilisation de l'anglais (par A). De plus, la Cour a trouvé que l'entreprise n'avait pas suffisamment prouvé que leur politique du « tout anglais » était appliquée de façon uniforme et n'avait pas clairement établi que si un employé parlait une autre langue que l'anglais, il serait licencié. Le plaignant avait informellement été averti le premier jour de son travail, un mois et demi auparavant, que le

364 <http://www.hawaii.edu/sls/sls/wp-content/uploads/2011/06/Gibson.pdf>. Selon LinkedIn, K. Gibson est conseiller juridique auprès d'un « *Public Law Center* » (Centre de droit public). Titre de l'article référencé : Gibson – English only court cases involving the U.S. workplace : The myths of language use and the homogenization of bilingual workers' identities / *Second Language Studies*, 22(2), *Spring* 2004, pp. 1-60. (Site consulté le 11/08/2014). Titre de la source en français : « Des procès juridiques impliquant la règle de "l'anglais seulement" sur des lieux de travail aux États-Unis : le mythe de l'usage des langues et de l'homogénéisation de l'identité de l'ouvrier bilingue ».

Sa méthodologie : K. Gibson a utilisé un référentiel d'avis juridiques publiés au niveau de l'Etat et au niveau fédéral. La recherche de cas portait sur des procès dans lesquels étaient impliqués des employeurs ayant une politique linguistique « anglais seulement ». (En anglais : *Using Lexis-Nexis, all published judicial opinions at the state and federal levels involving English Only were searched, and I considered only those cases in which the plaintiff charged their employer had a formal or informal English Only policy.*

³⁶⁵ Ceci est le nom du plaignant dont le prénom est John.

³⁶⁶ *Saucedo v. Brothers Well Service, Inc.*, 464F. Supp. 919 (S.D. Tex. 1979).

chef supérieur n'acceptait pas de « *Mesican talk*³⁶⁷ » sur le lieu du travail, mais sans connaître les conséquences si cela devait avoir lieu. Le supérieur met en relation sa représentation de la langue espagnole avec l'identité mexicaine des ouvriers. Cette attitude est accentuée dans les cas où le groupe linguistique représente la vague d'immigrants la plus récente. Le plaignant a eu gain de cause.

Que peut-on dire sur ce cas ? Si leur supérieur n'avait pas entendu l'échange, pourrions-nous supposer que les deux collègues auraient continué à communiquer ainsi sans problème, et probablement sans risque pour la sécurité ? On pourrait aussi se demander quelle pratique linguistique garantit le mieux la sécurité dans une entreprise. Est-ce le fait d'imposer une langue commune de communication, comme ici l'anglais, la langue du pays, ou bien peut-on imaginer d'autres pratiques ? Dans le cas présent, les deux interlocuteurs ont chacun parlé dans la langue de l'autre, l'ouvrier américano-mexicain en anglais (mais imposé) et l'ouvrier que nous supposons américain en espagnol. Cette attitude mutuelle semble plutôt "sympathique" et on peut imaginer leur plaisir à avoir communiqué ainsi.

En plus du cas décrit ci-dessus, nous présenterons ci-après un autre cas, cette fois perdu par le plaignant. A la différence du cas gagné par l'employé, où l'enjeu était la sécurité, le cas suivant a comme enjeu « la nécessité des affaires ». Cela était l'argument de l'employeur³⁶⁸ pour défendre la règle du « *english only* ». La règle instaurée dans l'entreprise était que les vendeurs, dont le plaignant nommé Hector Garcia, devaient utiliser l'anglais dans leur communication avec leurs clients, sauf si ceux-ci parlaient en espagnol. Garcia était bilingue anglais/espagnol mais né aux Etats-Unis. C'est ce dernier point qui lui a peut-être coûté la perte du procès. Sept des huit vendeurs étaient hispanophones.

Selon Kari Gibson, la raison de cette représentation de la langue espagnole comme langue maternelle venait probablement du fait que 75% de la population aux alentours était d'origine hispanophone. Les clients appréciaient qu'un vendeur leur parle en espagnol. Les employés étaient autorisés à parler en espagnol pendant les pauses ou sans limite quand il s'agissait des employés travaillant à la scierie, à l'extérieur. Dans ce contexte, comment

³⁶⁷ « Le parler mexicain ».

³⁶⁸ *Entreprise Gloor Lumber and Supply*, procès Garcia v. Gloor, 618 F.2d 264(5th Cir. 1980) (Voir source K. Gibson plus haut).

comprendre le licenciement de Garcia qui a répondu, en espagnol et non pas en anglais, à un employé qu'un article n'était pas disponible ?

Il n'est pas précisé dans quelle langue l'employé posait sa question, mais sans précision, on peut penser qu'elle a été posée en anglais. Autre précision manquante : l'employé qui adressait la parole au plaignant était-il vendeur ou faisait-il partie d'une autre catégorie d'employés que Garcia, vendeur ? S'il n'était pas vendeur, il est envisageable que Garcia ait « oublié » la règle du « *english only* » et a voulu changer de code. On ne sait pas non plus comment a été posée la question, ni comment s'appelait l'article ou le produit que cherchait l'employé. En effet, un locuteur peut avoir envie de changer de code si l'interlocuteur lui adresse la parole dans une langue précise, ou de s'inspirer d'un mot, en l'occurrence espagnol, utilisé par l'autre, même si celui-ci lui pose la question en anglais...

Toujours selon K. Gibson, l'employeur semble penser que l'usage de l'espagnol, au lieu de l'anglais, va faire perdre du terrain à la langue anglaise. Cela constitue-il un argument légitime pour qu'un employeur américain exige que la langue anglaise soit la seule langue de communication sur un lieu du travail aux États-Unis ? Le fait de licencier un vendeur, embauché pour son bilinguisme, à cause de sa réponse à un client en espagnol montre, selon nous, les tensions et la rigidité des représentations qui peuvent être créées « sur le dos » des langues et par conséquent sur le dos de leurs locuteurs. Gibson qualifie par exemple de « schizophrénique » les messages adressés aux employés les interdisant de parler telle ou telle langue sur le lieu du travail alors que le salarié est embauché pour ses compétences dans cette langue :

« the schizophrenic message to these employees is that their language is valued and appropriate when it means dollars for the business, but otherwise is inappropriate in the workplace³⁶⁹ ».

Ce tour d'horizon nous a permis d'aborder les différentes situations où l'anglais est soit choisi librement, soit imposé à l'écrit (France) ou à l'oral (États-Unis) ou encore exigé

³⁶⁹ En français (traduction de l'auteur de cette thèse) : « le message schizophrénique adressé à ces employés est que leur langue a de la valeur et est appropriée quand il s'agit de dollars pour les affaires, mais en dehors de cela, leur langue est inappropriée au lieu du travail ». Karl Gibson a étudié des procès juridiques liés aux langues aux États-Unis, son travail est disponible sur : <http://www.i.edu/sls/sls/wp-content/uploads/2011/06/Gibson.pdf>. (Site consulté le 14/10/2014).

pour le métier (au niveau international). Nous verrons dans le prochain paragraphe une politique linguistique probablement méconnue mais qui, selon nous, pourrait être une piste d'avancée dans le domaine des langues en entreprise internationale.

2.1.6 Les langues, futur critère d'évaluation et d'engagement RSE ?

La question que nous nous sommes posée est la suivante : « Les langues peuvent-elles devenir un critère d'évaluation et d'engagement dans le cadre de la RSE et apporter une solution d'équité et de maintien de la diversité linguistique ? ». L'objectif de Jérôme Gouadain³⁷⁰, responsable de l'observation du plurilinguisme, qui œuvre pour faire intégrer ce critère RSE dans les politiques linguistiques des entreprises, est « d'inclure les langues et les cultures dans les politiques de développement durable des entreprises ». En 2009³⁷¹, l'Observatoire devient l'association *Diversum*³⁷². Si son projet voit le jour, ceci conduirait à octroyer une forme de responsabilité à l'employeur en tant qu'acteur dans la mise en place de politiques linguistiques et, selon nous, à l'entreprise en tant que « carrefour » de développement (continu) des compétences linguistiques. Là, se croiseraient les résultats des actions de l'employeur pour créer un environnement favorable à des pratiques plurilingues et à ses collaborateurs. Eux, ayant acquis ou appris des langues, pourront alors les pratiquer sur le lieu de travail tout en continuant à apprendre, comme le suggère le *CECRL*.

En 2011, l'organisation *Diversum* invente et définit³⁷³ le terme « économie mauve » ainsi :

« L'économie mauve renvoie à la prise en compte du culturel en économie. Elle désigne une économie qui s'adapte à la diversité humaine dans la mondialisation et qui prend appui sur la dimension culturelle pour valoriser les biens et services ».

Dans l'article, intitulé « L'économie mauve, une nouvelle alliance entre économie et culture³⁷⁴ », on peut lire que :

³⁷⁰Président de l'ancien Observatoire Linguo-responsable.org

³⁷¹http://www.observatoireplurilinguisme.eu/index.php?option=com_content&task=view&id=2300&Itemid=88889107 (Site consulté le 11/10/2014).

³⁷²<http://www.diversum.net/fr/> (Site consulté le 11/10/2014)

³⁷³Défini avec le soutien de l'UNESCO, de la Commission européenne et du Parlement européen. Sont représentés (au total 21 personnalités) : Unesco, Ministère de la culture et de la communication, OCDE, fabrique Spinoza, l'OIF, Essilor Intl., ESCP Europe, Diversum, Paris-Sorbone, Ministère des Affaires étrangères.

« De chaque opération de l'homme découle une **empreinte culturelle**, c'est-à-dire un impact qui façonne l'environnement culturel. L'économie mauve représente la part des activités humaines qui concourent à améliorer cette empreinte, afin de favoriser en toute chose la richesse et la diversité culturelles. Cette économie est transversale et, relevant surtout de l'immatériel, s'avère peu consommatrice de ressources naturelles. Elle porte les germes d'une nouvelle croissance, liée à une meilleure adaptation des entreprises au marché et à une plus grande efficacité dans leur fonctionnement, par la compréhension des ressorts des gens pour lesquels et avec lesquels on travaille ».

Nous reconnaissons ici les réflexions de T. Skuttnab-Kangas évoquées dans le chapitre sur la diversité linguistique et portant sur la communication « mentale » pour favoriser une communication rationnelle. Le projet de *Diversum* nous semble intéressant dans la mesure où il implique aussi bien des institutions que des entreprises dans la recherche d'une « culturalisation » et d'une humanisation de l'économie. Selon son fondateur Jérôme Gouadain, la langue est une composante essentielle de l'environnement culturel, et quatre critères sur huit dans le calcul de l'empreinte culturelle sont d'ordre linguistique³⁷⁵. D'après *Diversum*, « si l'on maintient le développement durable orphelin de la thématique culturelle, aucun des trois autres aspects - écologie, préoccupation sociale, économie - ne pourra être traité par les politiques actuelles de manière satisfaisante ».

Il serait effectivement utile de suivre les activités liées au projet pour voir à quelle « profondeur » se manifeste cette volonté de jumeler la culture et les langues avec l'économie et donc les activités des entreprises. Nous nous demandons notamment de quelle manière le plurilinguisme va être traité dans ce cadre : sera-t-il par exemple traité dans sa forme singulière ou sa forme plurielle et, dans ce dernier cas, la compréhension de l'écrit en fera-t-elle partie ?

³⁷⁴ Apparue dans le journal Le Monde du 19 mai 2011. L'ancien lien était le suivant : http://www.lemonde.fr/idees/article/2011/05/19/l-economie-mauve-une-nouvelle-alliance-entre-culture-et-economie_1524674_3232.html. (Le 06/10/2014 l'article n'est plus disponible via ce lien).

³⁷⁵ A ce jour, il ne nous a pas été possible d'avoir plus de détails sur ces critères.

2.2 Situations langagières et linguistiques dans une entreprise internationale. Langues de travail et langues sur les lieux du travail.

Dans les prochains paragraphes, nous aborderons différentes situations de gestion linguistique en entreprise. Il sera question des réunions de travail avec des participants de langues et de cultures différentes. Sera présenté aussi un conflit linguistique vécu par une salariée d'origine espagnole sur son lieu de travail en France. Mais avant cela, nous montrons ci-après des exemples de gestion linguistique lors des implantations d'entreprises étrangères en France.

2.2.1 Implantations et gestion de diversité linguistique

Une enquête qualitative³⁷⁶ a été menée par Isabelle Gratiant³⁷⁷ auprès d'une vingtaine d'entreprises transnationales (sur 40 approchées), installées en France, pour connaître le degré d'usage du français par les employés étrangers. Le résultat livre plusieurs informations intéressantes au sujet des politiques de ressources humaines d'une part et celles des formations linguistiques d'autre part. Pour commencer, la question de langue n'a pas d'influence sur les décisions d'implantation la filiale en France. Les filiales « relèguent la question de la langue en arrière plan et résout les difficultés, considérées comme techniques, de manière ponctuelle et pragmatiques sans réfléchir ».

Pour faire de sorte que la langue française ne devienne un obstacle à l'implantation, les entreprises peuvent opter pour des solutions telles que :

- déléguer les opérations sur place à des partenaires français (avec qui elles communiquent dans leur langue ou en anglais) ;
- affecter des cadres français dotés d'une expérience au siège ou à l'international ;
- se rapprocher des structures d'appui³⁷⁸ qui maîtrisent soit la langue de l'investisseur, soit l'anglais.

³⁷⁶ « Ayant réalisé un investissement initial ou de développement au cours de ces cinq dernières années »

³⁷⁷ Rencontres 3-4/12/2007 » Le français, une langue pour l'entreprise » DGLFLF
partie Isabelle GRATIANT

³⁷⁸ p 23 : cabinets généralistes ou spécialistes qui facilitent leur arrivée en France et leur adaptation linguistique, comme par exemple Natixis, Pramex International)

Le fait de considérer un enseignement du français comme juste une option, montre bien la faible importance accordée aux langues, en l'occurrence le français, dans le cadre des implantations de filiales en France. Un enseignement du français n'est mis en place ni avant le départ de l'expatrié vers la France, ni après son arrivée, en tout cas pas de façon obligatoire. D'après l'enquête, le fait que la durée du transfert vers la France peut être très courte (15 jours par exemple pour une entreprise japonaise) explique en partie cette situation mais pas complètement.

S'il y a formation linguistique, c'est en France où les services RH de la filiale s'en chargent. Pour les dirigeants de la filiale ne parlant pas le français, ceux-ci « apprennent le français pour leur mission de représentation et se font éventuellement assister par des traducteurs ». Dans le cas où le dirigeant est Français, celui-ci est la plupart du temps polyglotte.

Comme nous pouvons le voir, les langues ne sont pas « négligées » dans cette affaire d'implantation : l'entreprise prend la peine de former à la langue française les dirigeants non francophones, d'accorder un traducteur ou l'accompagnement d'un collaborateur plurilingue à cette même population, ou bien de porter la sélection d'un dirigeant Français sur un candidat polyglotte. Or, les langues sont toujours considérées comme un outil « technique » fonctionnel.

Engageant malgré tout des coûts financiers dans le cadre des langues, est-ce que l'entreprise gagne vraiment en n'obligeant pas un dirigeant d'une filiale en France par exemple à apprendre le français ? En termes de dépenses (traduction, collaborateur supplémentaire avec tout ce qui s'en suit et, probablement, salaire plus élevé, pour le polyglotte) elle en perd certainement beaucoup dans sa recherche de solutions pour assurer une communication malgré l'absence de compétences en français.

D'après l'auteur, il serait probable que les attitudes envers les formations linguistiques évoluent (en imposant davantage l'apprentissage de la langue du lieu du travail) et, par conséquent, que « les perceptions et pratiques » se verraient modifiées ...

Malgré la loi Toubon³⁷⁹, la majorité des employés étrangers ne parlent pas (ou ne « comprennent » pas) le français, ce qui oblige indirectement leur interlocuteur à utiliser

³⁷⁹ Cette loi, du 4 août 1994, assure, dans le cas du droit français du travail, la primauté de la langue du lieu de travail, sans nier la légitimité du recours à d'autres langues (Semainesociale Lamy, 10 septembre 2007, N°1319, Forum Réflexions p. 7 « Les langues de travail », Alain Supiot, professeur Université de Nantes).

l'anglais. Les employés étrangers sont embauchés pour leurs compétences techniques et non pas pour leurs compétences linguistiques.

L'anglais intervient, comme souvent actuellement dans les grandes entreprises internationales, comme la (c'est nous qui soulignons) solution ; les filiales ayant répondu à l'enquête n'échappent pas à cette "règle" : les cadres internationaux pour qui un apprentissage du français n'est pas indispensable, voire jugé inutile vu leur mission parfois limitée dans le temps et leur mobilité géographique, parlent souvent l'anglais : le pourcentage des échanges en anglais (entretiens téléphoniques ou mails) varie entre 30% et 90% en fonction de l'entreprise et son secteur d'activité. Pour une catégorie de responsables, ce pourcentage s'élève à pratiquement 100% dès qu'il s'agit des échanges avec des interlocuteurs hors France.

La tendance constatée dans l'entreprise du RS, objet de notre recherche, est confirmée ici dans l'enquête en question, à savoir l'existence d'un « clivage » anglais / français. Dans les entreprises transnationales implantées en France, cette barrière linguistique se manifeste, hiérarchiquement cette fois ci, entre cadres, ayant une préférence pour l'anglais, et le personnel d'exécution, préférant quant à eux le français comme langue de communication.

Dans le cadre des filiales étrangères, et contrairement à ce qui est généralement observé, le français n'a pas le monopole de langue unique de communication dans les relations interpersonnelles. Les dirigeants des entreprises d'origine étrangère, implantées en France, semblent penser que la langue n'a qu'une fonction "instrumentale" (p 29) : d'apprendre le français n'est pas indispensable, ni utile (si on peut résoudre autrement le problème en impliquant d'autres personnes que soi-même). Cela semble être le cas pour Alcatel où le PDG refuserait d'apprendre le français³⁸⁰ et dans l'entreprise « les informations ne circulent plus qu'en anglais ». Une représentante syndicaliste travaillant dans l'entreprise rapporte que des licenciements sont rédigés en anglais.

Ce qui précède pourrait parler en faveur d'une intégration des langues dans la Responsabilité Sociétale des Entreprises afin que les employeurs et employés soient, sinon obligés d'apprendre, au moins sensibilisés à la nécessité d'apprendre et d'utiliser les langues, non seulement comme outil de communication ou comme simple plaisir. L'enquête a aussi

³⁸⁰ « Le français, langue de l'entreprise », (DGLFLF, 2007).

confirmé, ce qui est souvent vécu dans les grands groupes internationaux, qu'une majorité des Anglais ou des Américains pense que leur langue suffit pour dialoguer avec les Français étant donné que ces derniers, de toute façon, arrivent à parler convenablement l'anglais pour garantir une compréhension mutuelle³⁸¹.

L'enquête met en contraste les réponses de deux sociétés chinoises avec chacune une attitude différente vis-à-vis des compétences linguistiques de leurs collaborateurs : chez l'une (équipement en télécommunications) où seul l'objectif économique compte "ses équipes ne travaillent uniquement en anglais avec leurs interlocuteurs français". Dit autrement : les Français de cette société ne travaillent avec leurs interlocuteurs chinois qu'en anglais. Sommes-nous ici, sur un lieu de travail en France, alors dans un cas de « légitimité du recours à d'autres langues » dont parle la loi Toubon ? A qui le droit d'imposer la langue de communication sous prétextes des affaires, de l'emploi et de l'argent, sans se soucier des conséquences sur le plan culturel et linguistique ?.

Dans l'autre entreprise chinoise, la dirigeante reconnaît « qu'il est pénalisant pour ses équipes de ne pas pouvoir communiquer en français avec les clients ». Or, la suite de la réponse laisse penser que, par manque de temps, aucune démarche n'est faite pour que cela soit possible. Le français est tout de même utilisé entre les dirigeants français et chinois, ce qui rejoint la description plus haut, mais l'anglais est généralement utilisé par les collaborateurs.

Le recours à des traducteurs est très courant dans ce type d'entreprise et, pour un constructeur automobile japonais, cette solution est mise en place de manière permanente. Comme l'explique l'auteur, l'anglais n'est ni la langue maternelle des dirigeants français ni celle des dirigeants japonais de l'entreprise. Ils sont conscients du risque d'erreur dans la compréhension mutuelle et la traduction permet de diminuer ou enrayer ce risque.

³⁸¹ Ceci est l'avis des interrogés et selon moi ne reflète pas assez bien la réalité. S'ils sont de cet avis, ils sont probablement eu comme interlocuteurs des Français ayant un bon niveau en anglais ou bien ils préfèrent accepter (lire : imposer) un niveau d'anglais médiocre d'un interlocuteur plutôt que d'avoir à faire des efforts pour apprendre eux-mêmes à comprendre ou à parler la langue de l'autre ...

2.2.2 Pratiques plurilingues - réunions de travail et conférences

Depuis quelques années, et notamment avec les effets de la mondialisation sur les langues, les réunions de travail dans les entreprises internationales se compliquent par le fait que de plus en plus de participants viennent de cultures différentes et ne parlent pas toujours la ou les mêmes langues.

Avant de rentrer dans les détails des pratiques linguistiques lors de ces réunions de travail, commençons avec deux exemples parmi d'autres pour illustrer la complexité du problème³⁸² : une réunion de travail doit se tenir au siège d'un groupe international. Un collaborateur néerlandais qui ne parle pas français est invité à participer à distance à la réunion. Aussi, une « araignée », un téléphone grâce auquel plusieurs personnes peuvent participer à une réunion à distance, est installée. Un collaborateur d'origine française qui parle, ou au moins comprend l'anglais, participe également à distance à la réunion. Une dizaine de Français / francophones participent en présentiel à la réunion.

Le responsable de l'organisation de la réunion précise lors de son introduction qu'afin de permettre au collaborateur néerlandais de comprendre les interventions et d'intervenir lui-même lors de la réunion, cette dernière se fera en anglais. Tous les collaborateurs français sont donc invités à intervenir en anglais, quand ils échangent sur le sujet entre eux ou lorsqu'ils s'adressent aux deux personnes participant à distance. Un collaborateur français qui n'a pas un très bon niveau d'anglais est visiblement mal à l'aise.

Un moment particulier a attiré l'attention des participants : peu de temps avant la fin de la réunion, un clic se fait entendre dans le téléphone, témoignant d'un raccrochement du téléphone d'une des deux participantes à distance. Personne n'y fait particulièrement attention. La réunion continue à se dérouler en anglais jusqu'au moment où quelqu'un pose la question pour savoir qui avait raccroché et ainsi quitté la réunion ; est-ce que c'était le francophone ou le néerlandophone ? C'était le néerlandophone et les participants se rendent compte d'avoir continué à parler en anglais alors que la nécessité de le faire avait disparue avec le départ du collaborateur non francophone. Ils terminent ensuite la réunion en français.

La question se pose de savoir effectivement quelle langue choisir ? Un Français au moins ne parlait par l'anglais (mais il était un parmi d'autres Français qui, eux, parlaient

³⁸² Communication orale.

l'anglais). Pour cette réunion, il a été choisi de s'adapter au collaborateur néerlandais, seul « étranger ». Aurait-on pu choisir le français que ce collaborateur néerlandais comprend un peu ? Il n'était pas sûr qu'il aurait eu les compétences suffisantes pour le parler, surtout pour une réunion à distance. Il est à noter qu'à part se présenter au début pour créer le contact, il n'est pas intervenu pendant la réunion du tout. Si on pense au concept d'intercompréhension, on pourrait se demander si une communication français / anglais aurait pu être possible : les collaborateurs francophones parlant en français, compris par la personne néerlandaise qui, de son côté, aurait pu parler en anglais compris par les francophones. Il y aurait eu une chance que la personne ne parlant pas l'anglais l'aurait compris. Aurait-elle mieux accepté la situation si elle avait pu parler en français ?

En optant pour une stratégie d'inclusion du collaborateur néerlandais, on a exclu un collaborateur français. Cette stratégie peut se justifier par le fait que le Néerlandais était « l'étranger » et que, sur place au Siège, le Français aurait davantage de possibilités de rattraper avec ses collègues français le contenu qui lui aurait éventuellement échappé pendant la réunion. Or, cet aspect n'a pas été évoqué. Pour organiser la réunion, il fut dit explicitement que le Néerlandais ne parlait pas français, ce qui aux yeux des participants était excusable. Or, accepter et gérer le fait que le Français ne parlait pas l'anglais auraient permis d'organiser ouvertement une médiation linguistique.

Était-il plus délicat d'admettre que ce collaborateur ne parlait pas anglais, donc le manque de compétences était-il à cacher plutôt qu'à évoquer ouvertement ? A la place, on a créé chez le collaborateur français une exclusion et peut-être un sentiment d'infériorité et de frustration dûs au manque de participation et d'accès aux informations. Les participants, Français ou francophones, n'ont pas fait d'effort pour inclure le Français ce qui aurait pu être fait en traduisant en français l'essentiel des interventions. Cette personne s'est vue conférer le statut de "*overhearer*", dont il est question dans le livre mentionné plus bas (MONDADA, 2012, p. 33), un statut qu'elle n'a pu quitter que lorsque la langue de communication a été changée en français³⁸³.

³⁸³ Ces hypothèses sont celles de l'auteur de cette thèse, ayant participé à la réunion. Or, elles ne correspondent pas forcément au ressenti des personnes impliquées. J'ai voulu connaître l'avis de la personne ne parlant pas (encore) bien l'anglais : cette dernière ne semblait pas « admettre » qu'il puisse y avoir un problème. Reste-t-elle persuadée que c'est à elle d'apprendre l'anglais et tant que ce n'est pas fait, elle continuera à « subir » ce genre de situation ? L'anglais comme langue commune unique de communication semble être chose admise.

Les participants, ont-ils également vu un prestige dans le fait de parler anglais lors d'une réunion ? Ce fut certes une occasion pour eux de pratiquer leur anglais ce qui est toujours bénéfique, mais ont-ils vraiment bien réfléchi à la gestion de la diversité linguistique des participants ? Comment interpréter la non réaction des participants au raccrochement du téléphone d'une des deux participantes à distance ? Ils étaient sûrement très occupés à échanger entre eux et avaient en quelque sorte oublié la présence du participant néerlandais, même s'ils parlaient en anglais entre eux « à cause » de lui. Ceux pour qui l'anglais ne posait pas de problème ont pu, de manière naturelle, continuer à parler comme si rien n'était. Qu'un participant raccroche n'allait pas changer le cours de la réunion. Vu dans le cadre des réunions internationales, en revanche, on pourrait considérer ici que l'aspect pragmatico-sociolinguistique dont il sera question dans la partie II n'a pas été pris en compte.

Les acteurs sociaux semblent habités par un sentiment de maîtrise de l'anglais aveuglant, et cette pseudo-maîtrise les empêche d'aller jusqu'au bout des réflexions sur les langues et comment les gérer de façon juste et efficace. Dans notre cas, une telle conscience linguistique pragmatique aurait pu se traduire par une prise de conscience d'abord du départ du collaborateur néerlandophone, ensuite par un changement de langue vers le français ce qui aurait permis au collaborateur non anglophone de suivre le débat et d'intervenir lui-même s'il le souhaitait.

Le même type de situation a eu lieu en 2014³⁸⁴, lors des réunions de travail auxquelles participaient deux collaborateurs d'origine néerlandaise en plus d'une dizaine de participants francophones. Les réunions se passent essentiellement en anglais pour inclure les non francophones venus de l'étranger. Un collaborateur français a beaucoup de difficultés à comprendre les interventions en anglais des autres participants car ces derniers ne font aucun effort pour parler lentement, ni pour traduire. Ce collaborateur nous a confié que cela la fatigue beaucoup car il s'efforce à écouter, tendre les oreilles, durant de longs moments. De plus, il ne peut intervenir en anglais. Ayant participé à leur première réunion, l'auteur de cette thèse avait préparé une liste des termes techniques en français et en anglais ce qui a semblé lui apporter un léger confort pendant la réunion.

³⁸⁴ Communication orale.

Ce collaborateur disait parler un peu d'anglais mais que sa non participation était due à un manque de vocabulaire. Son mécontentement dû au « parler anglais » lors de ces réunions est justifié par lui avec l'argument suivant : une fois que le projet est en production localement, ce sont les termes techniques français dont il aura besoin et dont il devra se servir et non pas les termes anglais. Nous voyons que même si l'anglais sert à faire une réunion où participent des personnes de cultures et de langues différentes, tous les participants ne partagent pas la même analyse de la situation linguistique.

La gestion de la diversité linguistique lors des réunions de travail des entreprises internationales, comme nous venons de le voir, peut prendre de multiples formes. Ci-après est présentée une gestion linguistique d'une réunion virtuelle proposée dans volet « Langues de travail » du site Infocom21³⁸⁵. Cette gestion linguistique peut-elle inspirer pour l'organisation d'une réunion de travail réelle, où la diversité linguistique des participants sera explicitement prise en compte ? :

"Selon les réponses des intéressés, par rapport à leurs langues parlées/comprises (c'est nous qui soulignons), nous déterminerons la langue de travail de notre réunion. Si une personne ne parle pas mais comprend la langue de travail, elle peut malgré tout s'exprimer dans sa langue. En fonction de la compréhension et des compétences linguistiques des participants, une "médiation linguistique" sera organisée entre les participants (merci aux bénévoles de nous signaler leur disponibilité).

Pour le compte rendu, il sera fait au moins dans la langue de travail. Selon l'importance et la fréquence des comptes rendus, ainsi que les besoins des participants au niveau local, ceux-ci peuvent être traduits par le service de traduction interne/externe. Si la langue de travail est l'anglais (nous : et en fonction des entreprises), nous proposons une traduction dans une des langues romanes le français, l'italien, l'espagnol, le portugais ou le roumain. Une version allemande peut être envisagée selon le souhait des participants.

³⁸⁵ Disponible sur : <http://www.infocom21.net/spip.php?article25> (Site consulté le 27/10/2014).

Votre rôle, en tant qu'animateur, est d'assurer que tous ces éléments soient explicites, connus et respectés". (c'est nous qui soulignons).

Les études évoquées par Lorenza Mondada et Luci Nussbaum (MONDADA, 2012) illustrent de façon encore plus détaillée sa complexité. Une situation décrite dans l'extrait 4 (MONDADA, 2012, p. 123) a particulièrement retenu notre attention. Elle montre comment une résistance au choix de langue dans un groupe de participants à une rencontre intra-européenne peut aller jusqu'au « conflit ouvert ».

Les participants à une conférence avaient d'abord assisté à des interventions en anglais³⁸⁶. Ils sont ensuite répartis dans plusieurs petits groupes, composés de quelques Français et de quelques autres Européens, pour discuter ensemble et proposer des recommandations. En tout début de ces discussions, deux Français, en utilisant le français pour s'exprimer, laissent ainsi comprendre à tour de rôle, qu'ils préfèrent utiliser le français pour les discussions. Un Finlandais conteste ce "choix" en rappelant que les documents communiqués avant la conférence avaient stipulé que tout allait être en anglais : « *all the information was that this gonna be held in english*³⁸⁷ ». Ce responsable de délégation défend ainsi les intérêts des autres Finlandais du groupe qui, contrairement à lui, ne parlent pas français. Nous proposons de résumer ses arguments et réflexions comme suit :

- La langue préalablement choisie pour la conférence est l'anglais. Il serait donc légitime, d'après lui, d'insister sur le choix de cette langue dans le groupe de discussion. Par le refus du français, comme il est indiqué, il refuse une « négociation locale » dont le résultat serait différent de ce qui, toujours selon lui, avait été annoncé officiellement ;
- Le fait de choisir l'usage de l'anglais, permettrait de ne pas exclure les non francophones qui pourraient alors participer aux discussions³⁸⁸ ;
- Si les Français parlaient au groupe en français, ils devraient traduire en anglais pour les non francophones. Mais s'ils parlent directement en anglais, ils n'ont pas besoin de

³⁸⁶ Il est précisé dans le livre (Mondada, Nussbaum, 2012 :123) que seule l'intervention de la délégation française n'était pas en anglais, mais en français. Les organisateurs avaient fait l'effort de traduire vers et de l'anglais. Pour notre recherche, ce détail en soi n'a pas d'importance. Il est effectivement fréquent que plusieurs langues soient utilisées pour les interventions lors de conférences internationales, mais ce cas aide à comprendre le comportement des Français dans le petit groupe par la suite.

³⁸⁷ En français : "Toute l'information disait que cela [la conférence] allait être tenue en anglais".

³⁸⁸ La participation ou non-participation est le thème central dans l'analyse des situations étudiées.

traduire en français. Il ajoute qu'ainsi nous ferons comme il a été convenu dans le contrat. Il semble plutôt penser que les Français, s'ils parlaient en anglais, ne devaient pas traduire en français du tout :

« *You don't have to translate that to french, and this is my idea because then it's like what we agreed in the contract* »;

- Quand on lui propose de traduire le français vers l'anglais, il refuse en disant que ce n'est pas son travail, il n'est pas interprète professionnel : « *it's not my job to translate, I'm not a translator* ».

Que penser de cette situation ? Premièrement, les organisateurs avaient officiellement communiqué que toutes les informations allaient être en anglais. L'extrait ne permet pas de savoir si les organisateurs avaient donné une place à d'autres langues également. L'argument du participant finnois ne permet de savoir que ce qu'il a retenu, lui, et ce qu'il mettait en avant dans son argumentaire. Si l'annonce a réellement été faite que la langue était l'anglais, les organisateurs semblent avoir opté pour une vraie politique linguistique, ou pensé gérer la diversité linguistique des participants sans pour autant avoir pensé à toutes les situations susceptibles de créer des difficultés pour communiquer :

- Ils choisissent une langue qu'ils pensent être parlée par tous les étrangers venus participer à la conférence en France et qui constitue une *lingua franca* pour les communications entre les participants Européens ;
- Ils ont pris en compte le fait que des participants français ne parlent pas l'anglais puisque des traductions ont été organisées pour la conférence ;
- Ce qui semble ne pas avoir été clairement convenu, ce sont les discussions dans les groupes, culturellement et linguistiquement mixtes. Les organisateurs comptent indirectement sur les participants pour trouver eux-mêmes des solutions pour communiquer. Nous l'avons également constaté lors d'un séminaire international.

Deuxièmement, les différences culturelles ont ici joué un rôle. Malgré l'appartenance de la langue finlandaise au groupe de langues finno-ougriennes, la Finlande est considérée un

peu comme « Scandinave³⁸⁹ ». Si on en croît la répartition entre les différentes cultures à « contexte fort » ou « contexte faible » de l'anthropologue Edward T. Hall, les Scandinaves, comme les Allemands, feraient partie des cultures à « contexte faible ». Ceci se traduirait par le fait qu'ils souhaitent travailler avec et respecter les règles établies. Les Français, de culture à « contexte fort », peuvent donc trouver les sujets originaires d'un pays à « contexte faible » plus « carrés » dans leur façon de gérer une situation dans un groupe.

Dans le cas qui nous occupe ici, où le « contexte » des participants étrangers a pu influencer sur leurs attitudes en rapport avec le problème de choix de langues, on peut mettre la lumière sur plusieurs facteurs :

- On peut supposer qu'un grand nombre de Français participant à la conférence ne parlaient pas anglais³⁹⁰ ou bien, pour ceux qui le parlent, ils ont pu avoir eu un sentiment d'infériorité par rapport à ceux parmi les participants qui avaient de meilleures compétences en anglais. Marie qui en fait partie essaye donc de tourner la situation en sa faveur en s'exprimant en français dans le groupe au début de leur séance.³⁹¹ Selon Edward T. Hall³⁹², « les cultures à contexte fort (France, Japon) privilégieraient le non-dit, une communication allusive, au contraire des cultures à contexte faible (Allemagne, pays scandinaves) où l'on exprimerait les choses plus directement ». Il n'est pas indiqué comment Marie s'imaginait que les discussions allaient se dérouler en français. Peut-être s'est-elle dite que, puisque le responsable de la délégation finlandaise parlait le français, l'usage de cette langue n'allait pas poser de problème. Ou bien, étant en France, l'usage du français était légitime et c'étaient aux autres de s'adapter ?

Nous avons un doute sur l'année où a eu lieu la rencontre mentionnée ci-dessus, mais il peut néanmoins être utile d'évoquer ici la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française. D'après cette loi³⁹³, dans la partie « manifestations, colloques et congrès », « Les obligations fixées aux personnes de nationalité française organisant une manifestation en

³⁸⁹ E.T. Hall classe la culture finlandaise en "contexte fort", mais une source nous apprend qu'elle serait en train de changer vers le "contexte faible", voir : <http://www.helsinki.fi/~tella/nishimuranevgitella299.pdf> (Site consulté le 30/10/2014).

³⁹⁰ Pour des raisons qui leur appartiennent et dans le contexte actuel d'enseignement des langues, de représentations socio-linguistiques, etc.

³⁹¹ Marie dans l'extrait 4, p. 123-124

³⁹² Cité dans le livre de Hervé Richard « Parlons allemand. Langue et culture d'un pays voisin », L'Harmattan, Paris, 2009, ISBN 2296107095.

³⁹³ La loi s'est substituée à la loi du 31 décembre 1975, dont elle élargit le champ d'application et renforce les dispositions (http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/lois/presentation_loi_2.htm)

France sont désormais de trois sortes : tout participant francophone doit pouvoir s'exprimer en français ; les documents de présentation du programme doivent exister en version française ; les documents distribués aux participants ou publiés après la réunion doivent comporter au moins un résumé en français ».

Premièrement, nous nous demandons si les participants étrangers à la manifestation qui nous intéresse étaient au courant de cette loi, que ce soit du côté des Français comme du côté des étrangers ? Dans tous les cas – il semblerait que les participants n'ont pas été mis au courant ou même si cela avait été le cas, cela n'a visiblement rien changé - comment le fait d'être mis au courant aurait-elle pu influencer le comportement des participants ? Deuxièmement, il serait curieux de projeter cette loi linguistique dans un contexte à l'étranger. Si un colloque similaire avait lieu en Allemagne par exemple, cela reviendrait à dire que tout participant de nationalité allemande avait le droit de pouvoir s'exprimer en allemand. Comment une telle règle allait-elle être accueillie par des Français participant au colloque ?

Dans plusieurs situations, dans des échanges écrits ou dans la création de documentations, n'importerait-il pas de coordonner de façon équitable les lois linguistiques interculturelles quand elles existent de façon à ce que le déroulement de ces manifestations soit mieux préparé en amont sur le plan linguistique ? Lors de la manifestation, ayant alors géré la diversité linguistique de manière plus pragmatique et explicite, sans tabou ni idéologie, les participants ne se sentiraient peut-être pas pris au dépourvu. Une information claire sur le sujet permettrait aux acteurs de mieux négocier entre eux le choix et les changements de langue en fonction de la situation et des participants présents.

2.2.3 Conflits linguistiques sur le lieu du travail (France)

Si les compétences linguistiques dans une langue maternelle de salariés d'origine étrangère présentent de réels avantages dans la communication externe et la production de traductions au sein d'une entreprise, elles peuvent, en revanche, causer des conflits entre employés et responsables. Pourtant, l'embauche de ces personnes étrangères constitue une solution à laquelle recourent intentionnellement les employeurs.

Sur certains points, lorsqu'il s'agit de la communication entre collègues, le cas décrit ci-après ressemble aux situations vécues aux États-Unis et évoquées dans notre introduction. Il ne présente pas les mêmes enjeux de sécurité que les cas précédemment évoqués.

Néanmoins, l'internaute « plaignante » témoigne d'un authentique traumatisme lié aux conditions de travail en relation avec les langues. Des malaises psychologiques existent réellement par rapport à l'interdiction de l'usage d'une langue maternelle « étrangère » sur le lieu du travail, mais des avis donnés sont souvent opposés pour désigner la personne qui, dans de telles situations, a raison ou non. Cela est ici illustré grâce à des arguments pour ou contre de plusieurs internautes qui interviennent dans la discussion.

L'échange date du 27 mars 2008. Il a eu lieu sur le forum de discussion du site « Doctissimo », dans la rubrique « Psychologie / coups de gueule ». Le sujet a été créé sous le titre (nous citons tel quel) : « Interdiction parler langue étrangère au travail ». Une salariée y fait part de ses problèmes linguistiques au travail et demande l'avis des internautes³⁹⁴. Nous avons indiqué par « Auteur D » l'auteur du sujet de discussion, et par « INT+ première initiale » les internautes qui échangent avec elle. Nous ne présenterons que les avis les plus représentatifs dans l'extrait qui va suivre. Cela permet également de raccourcir le très long échange, mais celui-ci est disponible dans son intégralité en annexe n°1. Pour faciliter la lecture des commentaires qui vont suivre, nous utilisons une liste avec numérotation.

Pour commencer, voici d'abord le texte avec lequel « D » décrit sa situation au travail :

1. Auteur « D » - ouverture de son sujet de discussion :

« Je suis recrutée dans une entreprise française pour mon bilinguisme (français, espagnol) dont je me sers quotidiennement au travail. Je travaille également avec quelques collègues qui maîtrisent aussi ma langue natale (l'espagnol). Or, avec ces collègues, nous avons été convoquées en conseil de discipline parce qu'on communique (pendant nos heures de pause) entre nous dans notre langue natale. "C'est interdit". Bien sûr, quand on est en groupe avec des francophones, on utilise bien la langue française, ce qui paraît logique pour être compris, tant sur le plan relationnel que professionnel. Mon contrat de travail ne stipule pas d'interdiction de parler une langue étrangère, au contraire, j'ai été

³⁹⁴ Nous allons comprendre que cet extrait confirme en partie l'expérience vécue par l'auteur de cette thèse (mais il était alors question de parler le danois avec des collègues compatriotes pendant le temps du travail, et non pas pendant les temps de pause). Quelques corrections d'orthographe ont été apportées pour rendre la lecture plus agréable.

embauchée pour ces raisons là. Qu'est-ce qui empêche que, sur le PLAN PRIVE, je communique avec d'autres personnes dans NOTRE LANGUE NATALE ? Est-ce que cela fait déjà une preuve de discrimination? ... car les mesures ont été prises : nos bureaux ont été séparés et nos pauses sont souvent décalées dans le temps. Même quand on sort fumer une cigarette ensemble, et on n'est que deux ou trois, et qu'on se parle dans notre langue, il suffit que le manager passe à côté de nous pour qu'on se fasse réprimander. Qu'est-ce que vous en pensez ? » (Guillemets, parenthèses et majuscules mis par « D »).

Dans les extraits suivants, les internautes (INT) donnent leurs avis et commentaires en réponse à / échange avec « D » et les autres internautes (tous sont des citations) :

2. INT « P »

« Les gens se font souvent des films lorsqu'ils ne comprennent pas ce que tu dis ... ils croient que tu les critiques et que tu fais exprès de parler dans ta langue pour que personne ne comprenne ce que tu dis – ce n'est pas juste peut-être mais après, ça crée d'énormes problèmes et tensions entre collègues » ;

3. INT « J »

« Je comprends ta boîte, nous sommes en France. A part pour ton poste, il est plus judicieux de parler la langue du pays, le français. Ca ne me plaît pas si mes collègues de nationalités différentes parlent dans leur langue maternelle alors qu'ils savent que je ne comprends rien. Par respect, je leur demande de parler en français car, quand je parle en italien, et qu'ils ne comprennent pas, ça ne leur plaît pas non plus » ;

4. INT « L » (réponse à J)

« J, tu es française ? Tu as réfléchi que, quand tu es à l'étranger et tu n'as pas de contact avec ta communauté pendant des années, souvent tu te trouves très heureux de parler ta langue natale de temps à autre avec tes compatriotes ! Imagine être en Angleterre, toi, Française, travailler dans une boîte ou tu rencontres quelques Françaises tu ne serais pas contente

de communiquer avec elles pendant ton temps privé en français ? Ou au contraire tu parleras en anglais avec tes copines (imagine que certaines ne le parlent pas bien en plus *lol*³⁹⁵) [parenthèse mise par « L »] même quand vous allez ensemble aux toilettes ... ce n'est pas un peu ridicule ? » ;

5. INT « L » (commentaire à « D »)

« (...) tu es très sectaire de n'aller en pause qu'avec des personnes qui parlent ta langue natale » ;

6. Auteur « D »

« (...) autant m'interdire de parler dans ma langue maternelle à mon propre enfant. C'est pareil : "l'entourage ne comprendra pas", "je pourrais dire des choses méchantes dans le dos des autres". Le français n'est pas ma langue natale mais grâce à des études en France, je parle très bien français. Je ne vois pas pourquoi on m'enlève le droit fondamental à ma liberté individuelle : "Le racisme (idée fondée sur la supériorité de certains groupes, et l'hostilité contre d'autres) ou la discrimination (distinction entre des groupes avec restriction des droits de certains) constitue d'abord un délit spécifique".

Article 14 : Interdiction de discrimination (de la "Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales : La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction aucune, fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation". » (Les guillemets sont placés par « D »). (Nous : le texte est exact) ;

7. INT « P »

« J'imagine aussi qu'il s'agit de gérer l'ambiance générale (sous-entendu : dans ta boîte). Je n'ose pas imaginer que c'est pour faire une ségrégation

³⁹⁵ « *Lol* » est une abréviation utilisée fréquemment dans les messages sms et qui signifie « *lots of love* » (beaucoup d'amour). Il peut y avoir plusieurs significations selon le contexte. Ici nous optons pour un clin d'oeil ironique pour rappeler la probabilité que des copines seraient nombreuses à ne pas bien parler l'anglais.

spéciale. Je ne connais que trop le plaisir de parler sa langue maternelle loin de son pays d'origine ». (Parenthèse posée par « P ») ;

8. Auteur « D »

« Ce ne serait pas plutôt un prétexte pour camoufler l'agacement d'une certaine personne (un degré de hiérarchie en plus, monolingue ?) car l'ambiance générale est plutôt bonne et l'ensemble du personnel intégré, peu importe quelle langue maternelle nous maîtrisons... On ne forme pas une secte mais il me semble bizarre de parler entre nous, compatriotes, de choses spécifiques à notre culture qui, parfois, sont peu traduisibles en français ! ». (Guillemets posés par « D ») ;

9. INT « S »

« Je comprends les deux points de vue. Instinctivement, quand on communique avec quelqu'un, on s'arrange pour le faire dans une langue qui pour nous est la plus naturelle. Or, quoi de plus naturel que notre langue natale, d'autant plus si cela permet d'échanger à propos de la culture de notre pays de naissance (en partant du principe que la langue et la culture sont étroitement liées). Et pour ma part, français pure souche, ...il me paraît naturel de communiquer dans ma langue natale avec ceux qui parlent également français (et surtout ceux dont c'est la langue natale).

Cependant, je comprends aussi le point de vue de ta boîte, même si la réaction semble disproportionnée. Le parfait "savoir vivre" [guillemets mis par « S »] voudrait que chacun adopte les règles du pays dans lequel il se trouve, et ceci en tout lieu et à tout instant. Respect des coutumes, des lois, des règles de vie, de la langue parlée pour, je dirais, montrer son intégration au paysage local. Je ne veux pas dire que quelqu'un qui, de façon ponctuelle, parle une langue qui n'est pas la langue locale n'est pas quelqu'un de parfaitement intégré, très loin de là. Je dis juste que ceci peut très facilement être perçu comme un manque d'intégration (même si celui-ci n'a aucune justification, mais ainsi va l'esprit humain). Ne pas se méprendre, il n'y a aucune marque de racisme là dedans. Ce n'est pas parce qu'une personne peut paraître non intégrée qu'elle n'a pas,

comme tous, le droit au plus grand et profond des respects ». (Guillemets placés par « S ») ;

10. INT « MA »

« Pourquoi éprouves-tu le besoin d'utiliser ta langue maternelle pendant la pause café, si tu t'en sers quotidiennement au travail ? » ;

11. INT « S »

« Elle n'éprouve pas le besoin de s'en servir à la pause café. ... la langue qu'elle a apprise est le français. Donc, pour elle, parler sa langue natale au moment du café est une chose naturelle (qu'il est même plus prompt à faire dans un moment de détente que de parler une langue non natale) ». (Parenthèse mise par « S ») ;

12. INT « J »

« Je suis d'origine espagnole, et sur mon lieu de travail il y a beaucoup de nationalités différentes. Par respect pour tous, nous ne parlons pas notre langue maternelle, même en pause café. Nous parlons français, pour que les autres comprennent ce que l'on dit, ça leur permet de s'intégrer à la conversation, car si tout le monde parlait sa langue maternelle en pause, ça serait du charabia. Avec des collègues d'origine espagnole comme moi, je parle français, même en privé quand on sort ensemble. On ne voit pas l'intérêt de parler espagnol...je m'adapte à la langue française... je ne vois pas pourquoi je parlerais ma langue en France.

A propos de ridicule : Non je ne trouve pas ça ridicule, et en général, je suis rarement en pause toute seule ou avec des gens qui parlent la même langue que moi, on s'intègre tous ensemble, et on parle français, nous gardons notre langue maternelle, pour le boulot, ou la famille, ou quand on repart vers nos racines, car il y a des Français qui ne parlent aucune autre langue, et s'ils ne nous comprennent pas, je ne veux pas qu'ils vivent ça comme un rejet. Une fois il y avait des collègues qui parlaient ma langue, et je leur ai dit de parler français, je ne vois pas l'intérêt de parler dans notre langue en France » ;

13. INT « P »

« Ah ok, donc ça pose pas de problème particulier : ma tante s'est mariée avec un Espagnol et elle a fait 3 enfants...ils parlent tous français et espagnol, quand ils viennent chez moi, pendant le repas, ça leur arrive de se parler entre eux en espagnol et ça, je n'aime pas du tout » ;

14. INT « M »

« C'est évident que ça ne plaît pas, il n'est jamais plaisant de se sentir exclu d'un groupe surtout quand il s'agit de sa propre famille et sous son propre toit. Il se peut que ta famille manque de savoir vivre et de délicatesse.

Dans la législation du travail, rien n'interdit ce que ton manager t'interdit durant la pause. S'il ne souhaite pas que vous parliez, chantez lui une petite chanson, ch'ais pas "Le rire du sergent" dans votre langue » ;

15. AUTEUR « D »

« Je résume un petit peu car certaines personnes font un amalgame entre l'exclusion, secte, le manque de savoir vivre :

1) "Or, récemment avec ces collègues on a été convoqués au conseil de discipline parce qu'on communique (pendant nos heures de pause) entre nous dans notre langue natale. C'est interdit" [citation du début de son échange, les guillemets et la parenthèse sont mis par 'D'].

Interdiction - comment on peut interdire cela, c'est un peu choquant quand même : le conseil de discipline, interdiction ...? - "entre nous" - ça veut dire pas en groupe francophone mais un groupe homogène linguistiquement... - "les heures de pause"- je pense que chacun dispose plus ou moins de ses libertés individuelles, n'est-ce pas ? [Guillemets dans ces dernières quatre lignes mis par « D »].

2) "car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés)" [(citation de son propre échange, guillemets et parenthèse mis par D] ...

On n'est pas à la maternelle il me semble... entreprise avec des personnes adultes et hors CAT ou COTOREP [smiley]. D'autant plus que certaines études sociologiques ont démontré une plus forte cohésion entre les

personnes issues de la même ethnie, de la même couleur de peau ou partageant les mêmes expériences et peut importe mais les règles sont très basiques et naturelles et y changer quelque chose donne aux sujets en question le sentiment d'empiètement sur la liberté individuelle et la bataille de Don Quichotte. Selon les graphiques établis, initialisés par Moreno, dans les entreprises les filles communiquent plus souvent avec les filles, les personnes d'un certain âge avec des personnes qui se situent dans le groupe proche de leur âge, degré de hiérarchie, etc. Cela ne veut pas dire exclusion d'autres groupes mais une plus forte entente et homogénéité à l'intérieur de groupes similaires sur des caractéristiques extra-groupe. De là à semer une complète réorganisation, surveillance des gens adultes du style "qui copine avec qui et dans quelle langue il le fait" [guillemets mis par « D »] me paraît légèrement exagéré surtout que cette réorganisation perturbe le travail sur le plan professionnel... Imaginez : vous vous entendez bien avec une copine du bureau : allez hop, "c'est pas bien parce que vous êtes toutes les deux blondes"... donc vous changez de postes... (et oui il y a des brunes...) et peu importe si vous travaillez sur les mêmes projets, vous n'avez que vous envoyer des mails, n'est-ce pas ?

3) je suis d'accord qu'il serait mal vu de parler une langue étrangère si on est en groupe avec des personnes francophones aussi bien comme je trouve naturel de parler dans ma langue d'origine si je ne me trouve que dans le groupe des personnes communiquant dans ma langue maternelle... Vous êtes par ex. quatre Espagnols qu'entre vous, en pause, et...vous parlez en français. Il y en a parmi vous les uns qui le parlent mal et cherchent des mots ou qui le parlent avec des accents abominables..... grotesque [smiley] ». (Guillemets, parenthèse, majuscules et smiley mis par « D ») ;

16. INT « P »

« Nous avons fait des suggestions sur le pourquoi de cet interdit. Après à vous de le dénoncer si c'est illégal (issu d'un cerveau malade, comme on en rencontre tant dans le monde du travail): donc prendre conseil auprès d'un juriste ». (Parenthèse placée par « P ») ;

17. INT « M » (réponse à « D »)

« Conseil de discipline ? ! Tu travailles dans la fonction publique ?

Au sujet de "les heures de pause" - je pense que chacun dispose plus ou moins de ses libertés individuelles n'est-ce pas ? ma réponse est "Absolument".

Quand tu dis "car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés'...), tu entends quoi par 'bureau", le meuble ou la pièce ?

Y a-t-il un délégué du personnel dans ton entreprise, un représentant syndical...? » ;

18. INT « L2 »

« Je suis une Française bilingue expatriée au Japon, et quand je rencontre un Français bilingue aussi en présence de Japonais, nous parlons japonais entre nous ! Ou sinon, je commence par m'excuser auprès des témoins qui ne comprennent pas le français en expliquant que mon interlocuteur ne parle pas japonais. Et là, ça passe très bien, c'est une attention très appréciée, qui lie des contacts en plus. Pour moi, c'est le minimum, c'est une question de respect » ;

19. Auteur « D »

« Il y a encore un point « J » (au sujet de "notre langue maternelle est le français en France... ") [parenthèse mise par « D »] : Non. Il y a diverses nationalités en France et à chacune sa langue maternelle (c'est la langue avec laquelle on parle depuis notre enfance, la langue parlée avec laquelle communiquent nos parents - voir étymologie du mot *mater*...). La langue française est une langue officielle ... institutionnelle en France. Ce n'est pas la même chose et on parle dans mon cas des conversations privées, pendant le temps libre... ». [Parenthèse mise par « D »] ;

20. INT « K »

« Pour ma part, j'aurais tendance à distinguer un principe qui me semble légitime et des moyens employés qui me le semblent nettement moins. Je pourrais comprendre qu'un chef d'entreprise cherche à lutter contre le communautarisme au sein de son établissement. Le propre d'une

entreprise, de même que le propre d'une Nation, c'est de faire coopérer des individus en dépassant les cloisonnements d'origine (pays, langue, religion, sexe). En revanche, il est inadmissible et paradoxal d'employer pour cela des moyens contraires à la loi. C'est pourquoi j'ai des doutes quant aux intentions du chef d'entreprise en question. S'il s'agissait effectivement de lutter contre la dérive "clanique" inhérente à des regroupements nationaux, tout bon manager aurait tranquillement expliqué quelles valeurs il entendait faire partager et appliquer dans l'entreprise. Vous n'avez reçu aucune explication, aucun avertissement avant cette convocation en conseil de discipline ? Si c'est le cas, on dirait plutôt la réaction épidermique d'un patron despote, à tendance "parano" et peut-être un poil xénophobe. » [Guillemets et parenthèses mis par « K »];

21. INT « C »

« Je trouve ça pas normal perso...Moi j'ai vécu à Londres un petit temps et avec des Français rien que des Français on parlait français. Normal, ça fait beaucoup de bien ! Mais quand on est en présence d'Anglais on parle anglais question de respect ! » ;

22. INT « M »

« Absolument, un employeur ne peut aller à l'encontre de la loi, dans le cas présent, la sanction par le conseil de discipline sera considérée comme nulle et non avenue par la juridiction compétente dans le cas où cette affaire irait jusqu'en justice. Dans tous les cas, les dispositions du règlement intérieur doivent faire l'objet d'une publicité auprès des salariés notamment par voie d'affichage dans l'entreprise. Alors avant le conseil de discipline, était-il mentionné (avec article juridique...) sur le règlement intérieur ladite interdiction ? » [Parenthèse mise par « M »].

23. Auteur « D »

« Non, et je ne travaille pas non plus dans la fonction publique... » ;

24. INT « M »

« Ben le règlement intérieur doit être obligatoirement affiché, c'est la loi. Aussi, il doit être affiché de telle façon qu'il puisse être vu par l'ensemble du personnel. Il t'appartient donc de contester par courrier recommandé avec accusé de réception les motifs de la sanction si sanction il y a. De plus, dans ton courrier tu n'auras nul besoin de te justifier ni même d'argumenter ton désaccord » ;

Nous tenterons ci-après de construire une catégorisation de ces points de vue et de ces témoignages très variés en résumant / citant les plus pertinents. Les messages de l'auteur du sujet sont maintenus dans leur intégralité, mais à chaque fois, nous ferons référence au numéro(s) de puce concerné(s) :

1) Arguments « **contre** » l'idée qu'un collègue d'origine étrangère puisse parler dans sa langue maternelle :

- Croire que l'étranger critique les autres ou fait exprès de parler sa langue maternelle pour qu'ils ne comprennent pas. Cette situation peut créer des problèmes et des tensions entre collègues (1) ;
- Cela ne me plaît pas si mes collègues de nationalités différentes parlent leur langue maternelle alors qu'ils savent que je ne comprends rien. (3) Même principe mais en famille (13) ;
- Cela peut être perçu comme un manque d'intégration (9) ;
- En France, il est plus judicieux de parler la langue du pays (3) ;
- Je ne vois pas pourquoi je parlerais ma langue (espagnol) en France (12) ;
- Tu es sectaire d'aller en pause avec des personnes qui parlent ta langue (5) ;
- Je comprends ta boîte, chacun doit adopter les règles du pays dans lequel il se trouve (9) ;
- J'imagine que l'employeur a voulu « gérer l'ambiance générale » (7) ;
- Nous parlons français pour que les autres comprennent : cela leur permet de s'intégrer à la conversation (12) ;
- Il n'est jamais plaisant de se sentir exclu (14) ;
- Le principe (nous précisons : défendu par l'employeur) me semble légitime. Un chef d'entreprise peut chercher à lutter contre le communautarisme au sein de son

établissement, faire coopérer les individus en dépassant les cloisonnements d'origine (20).

2) Arguments « **pour** » l'idée qu'un collègue d'origine étrangère puisse parler dans sa langue maternelle :

- Une personne étrangère est heureuse de pouvoir parler sa langue maternelle. L'internaute invite « J » à s'imaginer en tant que Française dans la même situation que « D », mais en Angleterre (4) ;
- Je ne connais que trop le plaisir de parler sa langue maternelle loin de son pays d'origine (7) ;
- Il me semble bizarre de parler entre nous, compatriotes, (nous : sous-entendu en français) de choses spécifiques à notre culture qui, parfois, sont peu traduisibles en français (8) ;
- Instinctivement, quand on communique avec quelqu'un, on s'arrange pour le faire dans une langue qui pour nous est la plus naturelle (9) ;
- Parler sa langue natale au moment du café est une chose naturelle (11) ;
- Comment on peut interdire ça ? On est entre nous, pendant les heures de pause. C'est une liberté individuelle (15), et Conversations privées pendant le temps de pause (19) ;
- En parlant de l'employeur : c'est un prétexte pour camoufler l'agacement d'une certaine personne (un degré de hiérarchie en plus, monolingue) (8) ;
- Des études sociologiques ont démontré une plus forte cohésion entre les personnes issues de la même ethnie (etc.). Référence est faite à Moreno et des graphiques qui montrent que les filles communiquent plus souvent avec les filles, la même chose pour les personnes d'un certain âge. Cela ne veut pas dire exclusion (15) ;

3) Des arguments « **neutres** » :

- Tout bon manager aurait tranquillement expliqué quelles valeurs il entendait partager et appliquer dans l'entreprise (20) ;
- Je comprends les deux points de vue (9).

4) Faisant référence au « **respect** », une partie des internautes témoigne de différentes situations :

- Une (personne) italophone demande à ses collègues de différentes nationalités de parler en français (au lieu de leur langue maternelle), disant qu'ils n'aiment pas quand elle parle en italien (3) ;
- Une espagnole raconte que sur son lieu de travail il y a beaucoup de nationalités différentes. Par respect pour tous, nous ne parlons pas notre langue maternelle, même pas en pause café (12) ;
- Par respect pour ceux parmi les Français qui « ne parlent aucune autre langue », nous parlons en français pour qu'ils ne vivent pas ça comme un rejet (12) ;
- Une Française bilingue (japonais) expatriée au Japon présente des excuses à d'autres personnes dans un groupe (de Japonais) qui ne comprend pas le français au cas où un compatriote français ne parle pas le japonais mais avec qui elle parle le français. Cette attention portée à ceux qui ne comprennent pas le français est « appréciée et crée des contacts » (18).

5) Quelques arguments « **juridiques / droits de l'homme** » :

- Référence à l'article 14 « Interdiction de discrimination » de la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales ;
- Rien n'interdit ce que ton manager t'interdit durant la pause ;
- Y a-t-il un délégué du personnel dans ton entreprise, un représentant syndical ? (17)
- Prendre conseil auprès d'un juriste (16) ;
- J'aurais tendance à distinguer un principe qui me semble légitime (20) ;
- Il est inadmissible et paradoxal d'employer des moyens contraires à la loi (20) ;
- La sanction par le Conseil de discipline sera considérée comme nulle et non avenue par la juridiction compétente dans le cas où cette affaire irait jusqu'en justice (22) ;
- Les dispositions du règlement intérieur doivent faire l'objet d'une publicité auprès des salariés notamment par voie d'affichage dans l'entreprise ;
- Avant votre conseil de discipline, était-il mentionné (avec article juridique) sur le règlement intérieur ladite interdiction ? (22).

Quelle analyse pouvons-nous alors faire ? Même si notre terrain de recherche concerne la communication écrite, nous avons trouvé utile de présenter cet échange qui donne la

situation dans une entreprise française en comparaison avec la situation décrite plus haut aux États-Unis. Les conditions de travail sont jugées discriminatoires par la salariée « D ». Elle est embauchée pour ses connaissances en espagnol. Elle pense donc qu'il est normal qu'elle puisse parler sa langue avec des compatriotes lors des pauses. Or, comme nous pouvons le constater, une partie des internautes prennent malgré tout la défense de l'employeur. Pour des raisons que nous ignorons, celui-ci cherche à gérer une diversité linguistique en convoquant les collaboratrices espagnoles en conseil de discipline. Les principes qui le guident dans cette gestion sont-ils justifiés ?

Les conditions de travail et points de vue des salariés d'origines différentes sont-ils en train de changer ? Ce témoignage illustre l'émergence d'une évolution par rapport à la situation évoquée par Lüdi & Py (*Ibid.* p. 11). En effet, ce témoignage dit que le fait de parler sa langue d'origine au travail, pour les migrants, ne semblerait pas « approprié » ou « pas naturel » à cause des règles sociales qui gouvernent. Il ajoute que par convention, la langue d'origine peut être interdite.

Avons-nous tendance à juger ces problématiques selon « deux poids-deux mesures » ? Selon qu'on est étranger dans un pays ou pas, qu'on a travaillé à l'étranger ou pas, qu'on est salarié ou employeur, jugeons-nous de la même façon ? Pourrions-nous imaginer que des droits, des lois ou des politiques linguistiques concernant les entreprises dans le domaine de la communication orale soient plus explicitement établies ? Du point de vue de l'intercompréhension, on pourrait ici souligner l'intérêt de développer et d'exercer une compétence de compréhension orale spécifique pour une langue non maîtrisée. Permettrait-elle, non seulement à l'employeur mais aussi aux collègues, de ne pas se sentir exclu à l'écoute d'une langue autre que celle du pays où est installée l'entreprise ? Concernant les enjeux de « sécurité » et de « nécessité d'affaires », ces paramètres seront à inclure dans ce débat.

Dans notre exemple du site Doctissimo, nous ne savons pas si l'employeur parle lui-même espagnol ou pas. Selon la situation, il peut avoir plusieurs raisons de vouloir interdire à son employée de parler sa langue maternelle. Cela peut le gêner de ne pas comprendre, ou bien il peut vouloir profiter de son statut de supérieur pour l'empêcher de parler en espagnol. Au cas où il le comprenne, il peut vouloir effectivement encadrer et faire en sorte que seule la

langue française soit parlée sur le lieu du travail, à l'exception des situations où l'espagnol est nécessaire pour la relation avec la clientèle ou des fournisseurs.

La langue maternelle compte dans le calcul des langues à connaître par les Européens : langue maternelle plus deux langues étrangères. La salariée « D » précise bien qu'elle a été embauchée pour son espagnol. Le comportement de son employeur, à savoir « exploiter » ses compétences linguistiques quand il en a besoin, mais lui interdire de la parler pendant ses pauses, peut-il être méprisant pour un salarié ? Si la salariée pouvait continuer à parler sa langue maternelle, elle maintiendrait un niveau dans cette langue qui, sinon, risquerait de baisser. Pour l'espagnol peut-être moins, mais si cela avait été une « petite » langue, les conséquences à l'échelle européenne ne peuvent-elles pas s'avérer davantage négatives ?

2.3 Besoins linguistiques des entreprises internationales

L'importance des « besoins » que les candidats et les salariés sont supposés satisfaire aujourd'hui en termes de compétences linguistiques est mise en avant dans le débat sur les entreprises de ces dernières années. Or, si la promotion du plurilinguisme est censée apporter ces compétences, elle n'a pas encore eu le résultat escompté. Une raison qui pourrait expliquer ce fait, se trouve-t-elle dans la typologie de Sonja Vandermeeren (2003³⁹⁶ qui distingue trois types de besoins (nous citons) ? :

- Besoins objectifs : ce sont les conditions pour réussir la communication dans une langue étrangère ;
- Besoins subjectifs : il s'agit de la perception qu'ont les entreprises interrogées de leur besoin futur en langues étrangères ;
- Besoins non reconnus : il s'agit de l'écart entre les besoins objectifs et les besoins subjectifs, évalué en fonction du nombre plus ou moins élevé de problèmes de communication.

N'ayant pas vu cette typologie mentionnée lorsque les rapports sur ces questions évoquent les « besoins » de manière générale de compétences linguistiques des entreprises, nous nous demandons si les besoins sont évalués correctement avant de recruter ou de

³⁹⁶ Lisbeth Hansen (2011).

programmer les formations en langues ? Pour ce qui concerne les besoins objectifs, selon nous, ce type de besoin semble assez flou, tel que décrit ici, étant donné que le débat est toujours en cours pour savoir quelles sont les conditions qui permettent de réussir une communication en langues étrangères.

Il peut également être question de savoir de quels types de compétences les entreprises ont réellement besoin. Nous pensons ici à l'utilité de la compréhension écrite et orale qui, même si elle est institutionnellement acceptée, n'est pas encore admise par les employeurs. Aussi, nous pourrions nous demander si les besoins et les exigences exprimés par les employeurs ne sont pas faussés. Mais voyons d'abord quelle est la situation.

2.3.1 Écart entre l'offre et la demande de compétences linguistiques

Pour l'instant, les rapports que nous allons mentionner plus loin et qui traitent de ce sujet révèlent qu'il existe un écart entre les besoins linguistiques des entreprises et les connaissances linguistiques de leurs salariés ou candidats à un poste à pouvoir. Dans le rapport « Les langues au service de l'emploi »³⁹⁷ du groupe de 33 experts indépendants³⁹⁸, mis en place en 2010 par la Commission européenne, l'objectif était d'« émettre des recommandations stratégiques pouvant entraîner une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de compétences linguistiques et communicationnelles sur le marché du travail européen ».

Parmi les recommandations du rapport ELAN (2006) « Incidences du manque de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne »³⁹⁹ établi sur la base d'enquêtes menées auprès de 2000 PME (secteur exportation) de 29 pays européens (dont des pays candidats à l'adhésion) et de 30 entreprises multinationales, on trouve parmi les recommandations générales (p. 68) :

- inciter à une amélioration de la pratique des langues afin d'accroître les résultats commerciaux ;
- améliorer les liens entre entreprises et systèmes éducatifs ;

³⁹⁷ http://ec.europa.eu/languages/pdf/languages-for-jobs-report_fr.pdf (Site consulté le 13/10/2014).

³⁹⁸ La liste est consultable sur la page 1 du rapport précité.

³⁹⁹ http://ec.europa.eu/languages/documents/elan_fr.pdf (site consulté le 13/10/2014).

- améliorer l'articulation entre les politiques linguistiques européennes, nationales, régionales et locales d'une part et les besoins des entreprises d'autre part.

Dans les conclusions figurent un élément qui nous intéresse au sujet des questions que nous nous sommes posées par rapport aux usages des langues maternelles sur le lieu du travail. En effet, il est « concevable que [...] **la demande de locuteurs natifs augmente simultanément pour réduire les écarts de compétences auxquels les systèmes éducatifs ne peuvent répondre** » (souligné par nos soins). Nous voyons bien ici le besoin de locuteurs natifs, mais attirons l'attention sur les attitudes envers ces locuteurs dans un contexte pour eux étranger, question qui est abordée à différents endroits dans notre thèse. La stratégie qui consiste à embaucher des locuteurs natifs semble précisément porter ses fruits, ce que montre le rapport ELAN⁴⁰⁰.

Pour les PME⁴⁰¹, en effet, le point de pourcentage de la part des ventes à l'exportation (moyenne des PME) a augmenté suite aux investissements faits sur les compétences linguistiques. Les quatre critères recommandés dans le rapport ELAN, avec leurs hausses respectives, sont : compétences linguistiques (16,6), stratégie de communication (13,5), recrutement de locuteurs natifs (7) et recours à des traducteurs (7,4). Ces résultats montrent une nette progression du critère « compétences linguistiques » mais, comme souvent, les détails de ces compétences ne figurent pas.

Arrêtons-nous un peu sur le rapport TIBEM. L'enquête, menée en 2006 auprès d'environ 5000 entreprises bruxelloises, a montré qu'un grand nombre de postes dont le profil exigeait des compétences bi- ou multilingues était de ce fait resté non pourvu. Les langues recherchées par les entreprises bruxelloises sont d'abord le français (en Flandre) et le néerlandais (pour la partie francophone), les deux langues nationales majoritaires, suivies de l'anglais (essentiellement pour la communication externe) et de l'allemand⁴⁰². Cette dernière langue est utilisée par 40% des entreprises bruxelloises. Ainsi, 186 postes sur un total de 592 postes à pourvoir, soit environ 32%, n'ont pas été pourvus par manque de « connaissances » linguistiques des candidats. Les fonctions où le pourcentage des postes non pourvus est le

⁴⁰⁰ Figure 9.2, page 64 du rapport ELAN.

⁴⁰¹ Vois aussi le rapport PIMLICO spécifique au PME.

⁴⁰² Rapport Tibem, page 63.

plus élevé (au delà de 25%) sont les suivantes (en pourcentage mis en gras par nos soins et par ordre décroissant) :

- Fonctions administratives : 29 postes sur un total de 61, soit **47,5%** ;
- Fonctions magasiniers, chefs d'équipe, logistique, ouvriers, chauffeurs poids lourds, massons, personnel d'entretien : 14 postes sur un total de 30, soit **46,7%** ;
- Fonctions spécialistes IT, ordinateur, gestionnaires de réseaux informatiques, sites Internet : 11 postes sur un total de 30 postes, soit **36,7%** ;
- Fonctions assistants commerciaux & marketing, vente, sales & retail, service à la clientèle : 53 postes sur un total de 146, soit **35,6%** ;
- Fonctions ingénieurs & personnel de maintenance de haut niveau, architectes, designers, graphistes, recherche et développement : 16 postes sur un total de 45, soit **35,6%** ;
- Fonctions projet, produit, contrat, *account managers* & consultants : 31 postes sur un total 100, soit **28,2%** ;
- Fonction accueil & réception, téléphonistes, personnel de salle, serveurs, garçons : 12 postes sur un total de 45, soit **26,7%**.

Les trois domaines où tous les postes (au nombre de 19) ont été pourvus à 100% sont : traduction/interprétariat (9 postes), fonctions juridiques (5 postes) et communications/médias (5 postes).

Les résultats de l'enquête obtenus grâce à des entretiens semi directifs conduits auprès des responsables d'agences de recrutement et d'intérim montrent un écart entre la demande et l'offre en termes de compétences linguistiques : les entreprises demandent essentiellement du personnel bilingue avec une combinaison « français / néerlandais » alors que les demandeurs d'emploi de la région de Bruxelles, eux, sont plutôt bilingues avec les combinaisons linguistiques suivantes : « français / langue allochtone », « français / anglais » ou « néerlandais / anglais ».

La raison de ce besoin de personnel bilingue « français / néerlandais » vient du fait que chacune de ces deux langues est en quelque sorte la première langue « étrangère » dans la zone géographique voisine – suivies de l'anglais et de l'allemand. Le tableau⁴⁰³ ci-après montre la répartition des quatre langues les plus utilisées entre langue officielle de l'entreprise, langue à usage interne ou langue à usage externe. Il en ressort que l'anglais se trouve à la troisième place :

Langues utilisées dans les entreprises	Officielle(s) de l'entreprise (nombre / %)	A usage interne dans l'entreprise (nombre / %)	A usage externe (clients et fournisseurs) (nombre / %)
Français	325 / 91%	339 / 95%	341 / 95,5%
Néerlandais	228 / 63,9%	256 / 71,7%	317 / 88,8%
Anglais	126 / 35,3%	169 / 47,3%	305 / 85,4%
Allemand	18 / 5%	40 / 11,2%	137 / 38,4%

Tableau 4 : Extrait des résultats sur les langues dans les entreprises bruxelloises (langues officielles de l'entreprise et langues utilisées pour la communication interne et externe (en nombre et en pourcentage (n=357))

Si on regarde le top 3 des langues ou des combinaisons de langues que les entreprises déclarent utiliser (données quantitatives n=357), les pourcentages sont les suivants⁴⁰⁴ :

Langues et combinaison de langues	Langues officielles de l'entreprise (en %)	Langues à usage interne dans l'entreprise (en %)	Langues à usage externe (clients / fournisseurs) en %
Français	27,5	18,8	3,9
Français / néerlandais	32,2	28,6	8,7
Français / néerlandais / anglais	20,2	26,3	36,1

Tableau 5 : Top 3 des combinaisons de langues que les entreprises bruxelloises déclarent utiliser (langues officielles, langues pour la communication interne et/ou externe)

⁴⁰³ Rapport Tibem, p. 52.

⁴⁰⁴ Rapport Tibem, p. 54.

Alors que l'anglais est mentionné comme étant la langue utilisée pour la communication externe, nous constatons que le français est la langue la plus utilisée en externe. L'anglais figure en revanche dans la combinaison avec le français et le néerlandais qui est la combinaison de langues la plus utilisée pour la communication externe (clients et fournisseurs). Le français est la langue la plus utilisée dans les trois situations (langue officielle de l'entreprise, langue interne à l'entreprise et langue externe) et figurent dans toutes les combinaisons de langues les plus représentatives, de manière plus importante avec le néerlandais pour la langue officielle de l'entreprise et la langue interne dans l'entreprise

Nous venons de voir le « déséquilibre », dont parle le rapport ELAN, entre besoins et compétences linguistiques. Cette situation complique également le recrutement de personnel. Dans le cas où un candidat ne peut répondre aux deux exigences simultanément⁴⁰⁵, à savoir les compétences linguistiques et les compétences techniques, l'employeur se voit dans l'obligation de privilégier soit ces dernières soit les compétences linguistiques. Parmi les entreprises étudiées dans l'enquête, seules 25,5% disent favoriser les compétences en langues. En d'autres mots, 25,5% de ces entreprises ont recruté du personnel compétent en langues mais ayant des compétences techniques moindres que celles initialement demandées pour le poste.

Si l'entreprise opte pour le recrutement de personnel compétent techniquement mais présentant des lacunes en compétences linguistiques, ce qui est le cas pour 58,5% des entreprises qui ont participé à l'enquête, l'entreprise peut se voir dans l'obligation d'investir dans la formation en langues de son personnel. Michelin fait partie de ces entreprises argumentant que les langues peuvent être apprises après embauche. Aussi, ils préfèrent recruter un candidat ayant la « compétence métier alliée au potentiel de la personne⁴⁰⁶ ».

Les résultats de ces enquêtes illustrent bien l'importance des langues et la difficulté pour les employeurs de trouver les bons candidats. Or, le recrutement de personnel compétent en langues ou le financement des cours linguistiques dans le cadre de la formation continue peut-il suffire pour résoudre complètement les problèmes ? En plus des compétences

⁴⁰⁵ En danois appelé « *Dobbeltkompetencer* », à savoir une double compétence, comme par exemple un ingénieur qui parle couramment l'allemand.

⁴⁰⁶ « Rapport au Parlement sur l'emploi de la langue française », *DGLFLF* (2004 : 40).

linguistiques à proprement parler, l'usage que les employés font ou vont faire des langues joue, lui aussi, un grand rôle dans les situations de communication exolingue sur un lieu du travail. Les langues utilisées par les employés seront-elles essentiellement les langues reconnues comme étant les langues de communication internationale ou bien souhaitons-nous faciliter l'utilisation des autres langues disponibles, petites langues et/ou langues nationales ?

Si les compétences linguistiques sont aujourd'hui insatisfaisantes suite à un apprentissage de langues vivantes inadapté par rapport aux besoins linguistiques des entreprises internationales, deux situations sont possibles : les entreprises favorisent-elles un développement continu des compétences linguistiques et interculturelles de leurs collaborateurs ou bien, au contraire, risquent-elles de freiner et même de faire oublier des compétences linguistiques précédemment apprises par leurs employés ?

De nombreuses compétences restent « en sommeil », regrette Florence Mourlhon-Dallies⁴⁰⁷. En se référant aux curriculum vitae (CV) qui indiquent des compétences linguistiques acquises hors parcours scolaire, elle suggère que l'entreprise réactive ces compétences, en plus de proposer des formations linguistiques en langues rares. Cet auteur est l'un des rares à évoquer plusieurs types de compétences linguistiques dans le cadre de l'entreprise. Elle suggère entre autres que soient « différenciées les compétences du *CECRL*, c'est-à-dire les compétences d'expression orale, d'expression écrite, de compréhension orale, de **compréhension écrite** (souligné par nos soins), et d'interaction orale ». De plus, elle suggère que les employés soient encouragés à apprendre des langues moins courantes, comme par exemple le russe, le chinois et l'allemand.

Ces suggestions nous semblent pertinentes, d'autant que l'auteur semble également s'intéresser à l'intercompréhension dans l'entreprise, comme en témoigne l'extrait ci-après, tiré de la partie intitulée « Des ressources linguistiques dans les entreprises » :

« Les recours à **l'intercompréhension** (souligné par nos soins) des langues (en particulier romanes, si l'on évoque le cas de l'italien et du portugais, moins enseignés dans notre système scolaire) en répertoriant les principales situations dans lesquelles on mobilise l'aptitude à

⁴⁰⁷ Présentée comme responsable du Master 2 professionnel « Ingénierie de formation pour l'enseignement du français et des langues » à l'université de la Sorbonne nouvelle, Paris 3, dans le livret de la *DGLGLF* (voir les pages 29-30). Auteur de l'ouvrage « *Enseigner une langue à des fins professionnelles* » (2008), Langues et didactique, Didier.

comprendre la langue d'autrui sans l'avoir vraiment apprise tout en répondant en français. » (Source *DGLFLF*, 2008⁴⁰⁸).

Le fait que les compétences linguistiques soient effectivement mal exploitées a été montré par une enquête par questionnaire, effectuée par le laboratoire Lidilem⁴⁰⁹, auprès de 50 cadres étrangers en entreprise internationale⁴¹⁰. L'étude confirme cette absence d'exploitation des compétences linguistiques que constitue le répertoire langagier des cadres. Leur répartition culturelle et linguistique y est la suivante : 50 cadres sont originaires de 24 pays différents. Parmi ces 50 cadres, 35 viennent de 14 pays européens (dont 29 d'un pays d'Europe de l'Ouest), 15 cadres sont originaires de pays non européens, majoritairement d'un pays d'Asie.

Les 30 langues « acquises » ou « actualisées » indiquées par les répondants représentent 212 langues au total auto déclarées, ce qui correspond à une moyenne de quatre langues environ par personne. L'anglais et le français sont toutes les deux citées par l'ensemble des 50 répondants.

Quant aux échanges professionnels et à l'utilisation des langues, le nombre de langues utilisées est de 12, sachant qu'une priorité est donnée au français (langue de la société) et à l'anglais (langue de l'entreprise) devant une troisième langue utilisée ponctuellement. La diversité linguistique s'affiche davantage lors des communications informelles (pauses café, etc.), mais c'est toujours le français qui occupe la première place, suivie par l'anglais. L'étude conclut que :

« La communication au sein de l'entreprise est assez verrouillée du point de vue de la diversité (anglais-français) et la richesse des répertoires est relativement peu exploitée par les sujets et donc par l'entreprise ».

Les langues en entreprise évoquent également l'économie en termes de coûts. A la différence de la plupart des autres travaux sur les langues en entreprise, François Grin et

⁴⁰⁸ Livret *DGLFLF* « Multilinguisme, compétitivité économique et cohésion sociale », 2008).

⁴⁰⁹ Laboratoire de linguistique et didactique des langues étrangères et maternelles), Université Stendhal à Grenoble (38).

⁴¹⁰ Actes du colloque Acedle, Université Lille 3 du 10 au 12 décembre 2009, p. 300 « Biographies langagières, compétences plurilingues et affiliation sociale : Enquête auprès de cadres étrangers en entreprise internationale de la région Rhone-Alpes (D-L Simon & N. Thamin, Université de Grenoble, LIDILEM).

Claudio Sfreddo, s'intéressent à cet aspect économique du multilinguisme. Dans leur article « Besoins linguistiques et stratégie de recrutement des entreprises⁴¹¹ » les auteurs cherchent à savoir par exemple « quel impact l'usage de différentes langues au sein de l'entreprise peut avoir sur la productivité, les coûts et les profits ? Quelles sont les chaînes causales précises par lesquels cheminent de tels effets ? Et quel est l'ordre de grandeur chiffré de ces derniers ? »

Avec l'aspect économique, nous touchons aux arguments forts des entreprises. Quelle que soit la décision prise en faveur de son développement, les réponses aux questions « combien ça coûte », « combien ça va nous rapporter ? » doivent être minutieusement chiffrées et convaincre les responsables et décideurs. Hormis les coûts des cours de langues dont peuvent bénéficier les salariés et la « prime de langue » à laquelle un employé peut avoir droit grâce à « la maîtrise et l'utilisation courante d'une ou plusieurs langues étrangères », les langues en général ne rentrent pas, dans les calculs financiers d'une entreprise. Or, François Grin et Claudio Sfreddo montrent deux autres coûts en précisant que le choix fait par l'entreprise sur la base de ces coûts devrait lui permettre de « *minimiser le coût total de recrutement et d'emploi* » :

- « coût de l'effort de recrutement » lié à la rareté (ou à l'abondance) de travailleurs avec des compétences linguistiques au niveau défini pour le poste ;
- « coût de l'inefficacité », comme les coûts de traduction ou le risque de perte découlant de compétences insuffisantes (par rapport aux exigences du poste).

Le petit exemple qui va suivre concerne l'usage de l'anglais dans les entreprises, mais étant donné qu'il est question de salaire, nous l'évoquons ici pour montrer comment des compétences en anglais permettent de gagner plus pour le salarié et, par conséquent, de coûter plus cher pour l'employeur. Il s'agit du milieu du travail des ouvriers participant à la construction du métro à Copenhague illustre que le salaire peut être meilleure avec un bon niveau d'anglais, malgré des compétences techniques faibles. Selon Jacob Mathiesen⁴¹², représentant du personnel qui, le 1^{er} mai 2013 a reçu la médaille « le Prix de la liberté d'expression », une partie des ouvriers serait rémunérée de façon injuste. Lors de sa période

⁴¹¹ <http://www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupes/elf/documents/elfwp9.pdf>

⁴¹² Gladsaxe blad (DK), semaine 19, 2013, version numérique : <http://viewer.doomags.com/10622> (L'article n'est plus consultable avec ce lien le 12/10/2014).

de salarié dans l'entreprise, il a eu le sentiment que des compétences linguistiques, à savoir parler l'anglais, étaient mieux rémunérées que les compétences techniques. Il s'agit des ouvriers italiens qui étaient techniquement très compétents. Or, n'ayant pas le même niveau d'anglais que d'autres ouvriers ils étaient moins bien payés.

Comme en témoigne l'exemple ci-dessus, ce n'est pas seulement les entreprises internationales qui peuvent profiter des connaissances linguistiques de leurs employés. Avec les échanges commerciaux internationaux, même à petite échelle, un ouvrier ou employé peut tirer bénéfices de la compréhension des documents de douane, des factures venant de l'étranger, ou des étiquettes d'emballage d'un produit importé, etc. A tous les niveaux de qualification, le multilinguisme est présent » nous dit Florence Mourlhon-Dallies⁴¹³. Il est préconisé, dans le Master 2 professionnel « Ingénierie de formation pour l'enseignement du français et des langues » (Sorbonne nouvelle, Paris 3), d'« explorer tous les types de coexistence entre les langues dans les entreprises », dont les recours à l'intercompréhension des langues. Il y a, en effet, de nombreuses situations où un employé peut répondre en français à, par exemple, un mail en italien ou en portugais.

Différents témoignages communiqués oralement par des collaborateurs travaillant dans un contexte international nous ont bien montré à quel point le niveau de compétences linguistiques et le nombre de langues apprises sont faibles, malgré un enseignement/apprentissage en langues étrangères de plusieurs années. Une rivalité entre langues internationales ainsi que la tendance du « tout anglais » même dans les groupes français travaillant à l'international semblent créer un sentiment ambigu chez certains employés français : parmi ceux qui se sentent « nuls en langues » et qui ne sont pas spécialement motivés pour apprendre l'anglais, une catégorie de salariés demande, malgré tout, des cours d'anglais payés dans le cadre de la formation continue par son employeur parce que « ça se fait ». A titre d'exemple, citons le témoignage d'un collaborateur qui a laissée comprendre⁴¹⁴ que malgré son apparente fierté de suivre des cours d'anglais, encouragés par l'entreprise, il aurait préféré des cours d'une autre langue avec laquelle il avait des affinités particulières. Cette personne ne faisait aucun progrès ; aussi son nom se trouvait

⁴¹³ http://www.dgllff.culture.gouv.fr/publications/Livret_competivite.pdf (Site consulté le 01/10/2014).

⁴¹⁴ Communication orale.

rapidement sur la liste des cours à arrêter quand les premières restrictions budgétaires frappaient le service de la formation continue.

Beaucoup d'entreprises voient l'anglais comme seule et unique solution pour communiquer avec des clients et partenaires étrangers. Le rapport explique la situation en ces termes :

« [...] les sociétés françaises ou ayant un établissement en France sont toujours plus nombreuses à faire de l'anglais leur langue de travail. Dicté par le pragmatisme, ce choix participe de l'adaptation de l'entreprise à son environnement. Considéré par de nombreux chefs d'entreprise comme générateur de compétitivité, il s'appuie sur un effort important de formation⁴¹⁵»

Les encouragements faits aux collaborateurs portent souvent sur le développement de compétence dans cette langue. Elle sert, pour diminuer les risques d'erreurs dans les prestations de services ou des pertes de marché si on en croit les différents rapports mentionnés plus haut. De son côté, un salarié voit dans ses cours d'anglais non pas la preuve qu'il n'a pas le niveau d'anglais mais plutôt la fierté de dire qu'il apprend la langue de prestige. Des mobilités de carrières (promotion) peuvent être un des espoirs qu'il place dans l'apprentissage de cette langue.

L'exemple suivant d'un collaborateur à qui on a refusé de continuer ces cours d'anglais montre qu'un salarié peut vouloir donner une bonne image et de montrer sa volonté de répondre à la demande de l'entreprise. Or, des demandes de cours d'anglais sans réelle motivation n'est pas très propice à l'apprentissage. Le bilan qui nous a été fait par un enseignant d'anglais d'une entreprise internationale⁴¹⁶ était que la moitié de ses élèves ne progressaient pas ou peu.

La même tendance fut évoquée par une intervenante lors des Assises européennes du plurilinguisme à Berlin en 2009. L'expérience d'une formatrice d'anglais a montré que des

⁴¹⁵ « Rapport au Parlement 2004. La politique linguistique conduite au niveau national. Les dossiers d'actualité et les travaux en cours ». Source : http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/rapport/2004/Premiere_partie_VI.htm (Site consulté le 30/09/2014).

⁴¹⁶ Communication orale.

salariés prennent les cours d'anglais comme un moyen de faire une pause dans leur travail, sans faire d'effort pour progresser. Le fait que les cours sont financés par l'entreprise peut, selon la même formatrice, avoir un effet négatif sur l'apprentissage. La gratuité pour le salarié empêcherait en quelque sorte un vrai engagement, avec volonté d'apprendre⁴¹⁷.

Dans le domaine de la gestion de la diversité linguistique en entreprise et des besoins en compétences linguistiques, nous verrons que les entreprises développent des stratégies de développement en impliquant les langues.

2.3.2 Stratégie de développement par le choix des langues de communication

En 2011, le groupe Michelin a été parmi les trois entreprises à recevoir le « Trophée du langage de Bercy⁴¹⁸ » du fait de sa « politique linguistique exemplaire » en faveur de la langue française. Les deux autres entreprises étaient TV5 Monde (« pour son engagement au service de la langue française ») et le Figaro (« pour son talent d'exposition en langage simple, de concepts économiques complexes »). La remise de ce trophée a été initiée par le Haut fonctionnaire chargé de la terminologie au Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Comme nous l'avons vu dans l'introduction avec l'exemple de la fusion entre GDF et Suez, des fusions / acquisitions des grandes firmes multinationales peuvent faire changer la proportion langues / locuteurs dans l'entreprise. Cette nouvelle situation peut alors les inciter à revoir la gestion existante de leur politique / gestion de la diversité linguistique. Dans le cas de Michelin, et malgré une acquisition du groupe américain Uniroyal Goodrich, le groupe a anticipé une potentielle influence de cette acquisition sur les langues de l'entreprise. Aussi, Michelin décida de donner à l'anglais une deuxième place, après le français :

« Le français et l'anglais sont langues officielles de travail, et chaque filiale doit faire affaire dans la ou les langues de son pays ».

⁴¹⁷ Malgré plusieurs tentations, il nous a pas été possible de retracer ce témoin, mais l'auteur de cette thèse a assisté à l'intervention en question lors des Assises à Berlin.

⁴¹⁸ C'est un « hommage aux professionnels qui contribuent à la prospérité de la langue française. Elle est aussi l'occasion d'une réflexion sur les rapports entre la vitalité de la langue et l'économie » : http://www.francophonie-avenir.com/Index_CD_Mots_d-Or_et_Trophees_du_langage_de_Bercy_2011.htm (Site consulté le 10/10/2014).

Le groupe Michelin a également dans sa politique linguistique l'exigence, pour les « cadres européens, russes et brésiliens », qu'ils apprennent le français. L'anglais est exigé pour les « cadres des autres pays », mais pour ce qui concerne les 100 très hauts dirigeants (siège et assemblée des actionnaires) l'apprentissage du français est obligatoire. Lors de son intervention au Forum mondial de la langue française, Pete Selleck⁴¹⁹ résume la politique linguistique du groupe basée sur un soutien de la langue française tout en développant l'anglais, en ces termes :

« L'essentiel est que nous avons trouvé un équilibre entre le français, l'anglais et les langues nationales, tout en statuant clairement que ceux qui veulent monter dans la hiérarchie doivent s'introduire au français ».

Une pratique que l'on peut voir dans des conférences internationales ces dernières années se fait également chez Michelin : « toute présentation orale dans une langue doit être accompagnée d'une présentation visuelle dans l'autre langue⁴²⁰ ». Cette pratique permet en effet de suivre une présentation grâce à la compréhension écrite de la présentation sur l'écran, même si ce ne sont que les grandes lignes, si on ne comprend pas ou difficilement ce qui est présenté oralement.

Nous voyons dans cet exemple une politique linguistique à priori réussie en termes d'équilibre entre deux grandes langues. Pour en être convaincu, des entretiens avec les cadres non francophones qui doivent apprendre le français permettraient d'en savoir plus. Ne serait-il pas souhaitable qu'ils ne répondent pas que « *Two wrongs don't make one right*⁴²¹ » ce qui reviendrait à dire qu'ils prennent cette politique linguistique comme une vengeance au « tout anglais ». Nous ne pensons pas que ce risque ici est réel, mais profitons de cet exemple pour attirer l'attention sur ce qui, de manière générale, pourrait être considéré comme un cercle vicieux aussi dans le domaine des langues.

⁴¹⁹ PDG de l'Amérique du Nord (<http://www.forumfrancophonie2012.org/blogue/2012/07/pour-une-politique-linguistique-des-multinationales/>. Site consulté le 10/10/2014)

⁴²⁰ <http://lexpansion.lexpress.fr/outils/imprimer.asp?id=1371226> (site consulté le 10/10/2014).

⁴²¹ Ce qui peut être traduite librement comme : « de répondre à une injustice par la même injustice ne répare pas cette première injustice ».

L'exemple qui va suivre représente un autre cas de figure, à savoir une convention de partenariat que l'Éducation Nationale et PSA Citroën ont mis en place avec des partenaires locaux au Mexique⁴²², en Algérie et en Égypte⁴²³. Même si chaque marché de l'automobile peut avoir ses spécificités locales, ses métiers de l'après-vente et de la technologie utilisée dans la production sont les mêmes dans les pays où l'entreprise est installée. Les sites de production sont créés pour « rapprocher la production des marchés auxquels elle est destinée ». L'entreprise a donc besoin de développer les mêmes « référentiels métiers » et mêmes qualifications du personnel local. Les objectifs avec la création de leurs centres locaux de formation s'expliquent en ces termes :

« Pour l'entreprise mondialisée, la maîtrise indispensable et évolutive des techniques et des méthodologies utilisées ou utilisables repose par conséquent, partout où elle est implantée, sur une élévation croissante des niveaux de qualifications des ressources humaines. La formation initiale et continue des individus en est le pivot essentiel ».

Parmi les résultats attendus de ce partenariat se trouve « la promotion de la langue française⁴²⁴ ». Le français n'est pas obligatoirement utilisé pour l'enseignement local des pays concernés ; néanmoins, il occupe une grande partie dans l'enseignement de ces centres, notamment pour l'apprentissage des Formateurs Agréés avant qu'ils ne viennent effectuer leur formation initiale en France⁴²⁵.

Nous n'avons pas pour vocation d'analyser les conditions financières de ces conventions de partenariat qui, selon nous, pourraient se situer dans le cadre des coopérations

⁴²² La convention au Mexique est le résultat d'un « accord de coopération signé en 1991 entre la Coordination Générale des Universités Technologies (CGUT) et la Délégation des Relations internationales pour la coopération du Ministère Français de l'Éducation nationale » (voir le bulletin de l'Ambassade du Mexique, n° 21 mars 2002 qui confirme l'ouverture du centre de formation - UTEQ à Querétaro au Mexique : <http://azteca.free.fr/news/mexmars2002.pdf>. Site consulté le 10/10/2014).

⁴²³ Ce dernier en état de projet dans le document référencé ci-après: https://www.institut-entreprise.fr/sites/default/files/publication/docs/documents_internes/PSA_PEUGEOT_CITROEN.pdf (Site consulté le 10/10/2014).

⁴²⁴ https://www.institut-entreprise.fr/sites/default/files/publication/docs/documents_internes/PSA_PEUGEOT_CITROEN.pdf (Page 25). (Site consulté le 6/10/2014).

⁴²⁵ « Les enseignants français interviennent en français en Chine (présence d'un interprète), en anglais en Inde, en portugais au Brésil et, au Mexique, les professeurs mexicains s'expriment dans leur langue maternelle. Mais l'enseignement systématique du français accompagne avec succès la création de ces formations techniques ».

internationales de « développement ». Si c'est le cas, une question s'impose, à savoir : « qui se développe : l'entreprise occidentale ou le pays en voie de développement ou émergent ? ». Si le pays de l'implantation se développe, quelles sont alors les conditions et retombées réelles et quels sont éventuellement les effets secondaires de ce développement ? A titre informatif : au mois de mars de la même année où le Centre de formation à Querétaro au Mexique a été déclaré opérationnel, c'est à dire en septembre 2002, a eu lieu la conférence internationale « Financement du développement⁴²⁶ » organisée par les Nations unies à Monterrey (Mexique). Un des thèmes de la conférence était de « Renforcer la coopération financière internationale aux fins du développement, notamment au moyen de l'aide publique au développement⁴²⁷ ». Sachant que pour les centres de formation qui nous intéressent, des subventions ont été accordées de la part du ministère français de l'Éducation Nationale, il serait donc intéressant de savoir si ces subventions entrent dans ce cadre d'aide publique au développement. Mais ces réflexions nous servent juste à nous situer dans le contexte de l'époque. Il faudrait pousser les recherches plus loin, ce qui nous écarterait du cadre de cette thèse.

Pour notre thème, en utilisant l'exemple de PSA Peugeot-Citröen, nous avons essentiellement souhaité montrer que le français figure ici non seulement comme langue d'enseignement pour la formation des salariés, mais en parallèle, encore une fois, comme moyen de « promouvoir la langue française ». A partir de ce constat, nous nous demandons alors si ce choix de langue correspond à des obligations en terme du développement de l'entreprise. A ce stade, nous ne connaissons pas en détails la / les langues impliquée(s) dans toutes les étapes de l'exécution de ces partenariats, mais nous posons des questions quant à la terminologie spécifique de ces métiers : sera-t-elle enseignée et donc apprise en français ou dans la langue locale, en l'occurrence l'espagnol ?

Pour le Mexique, « les enseignants s'expriment dans leur langue locale » ce qui n'est pas le cas pour la Chine ni pour l'Inde. De manière générale, notre question est la suivante : pour quelle raison « promouvoir » la langue française dans le cadre d'un développement économique ? Ne suffit-il pas d'utiliser cette langue pour les besoins de communication des

⁴²⁶ Le mémoire réalisé par l'auteur de cette thèse pour l'obtention de son diplôme de DESS Gestion de l'Humanitaire (Paris XII, Créteil, 2000-2001) avait comme sujet : *Le Développement, respecte-t-il la dignité humaine ?* Une bonne partie des documents relatifs à la conférence sur le financement du développement est donc connue.

⁴²⁷ Les autres thèmes sont : Ressources nationales, Apports privés, Commerce, Dette et Questions systémiques (voir le site officiel de la conférence : <https://www.un.org/french/esa/ffd2002/>. site consulté le 10/10/2014).

différents acteurs, en l'occurrence avec ces partenaires, sans voir dans la promotion de la langue française un argument supplémentaire pour justifier l'implantation de l'entreprise dans le pays ? PSA Citroën n'est pas seul à le faire. La société Rhône Poulenc⁴²⁸ a par exemple clairement admis « être un agent actif du français », même si parallèlement, l'anglais était très utilisé.

Au même titre que les conventions de partenariat établies par PSA Peugeot-Citroën⁴²⁹ dans les deux langues, le français et l'espagnol, où les deux versions font foi, existe-t-il dans ce cadre une terminologie bilingue pour ces formations ? Si la réponse est non, pourrait-on proposer qu'elle soit créée pour chaque pays où l'entreprise est installée afin que les métiers enseignés dans et pour la production automobile aient leurs référentiels représentés dans toutes les langues ?

Une même pièce d'échange par exemple s'appelant « X » en français est toujours la même pièce quel que soit le pays où elle sera utilisée dans l'enseignement la concernant et plus tard dans l'exercice du métier. Pourrait-on alors appeler cette même pièce « Y » dans une autre langue et « Z » dans une troisième langue, etc. ? D'un point de vue culturel, les « visions du monde », et par conséquent les visions de cette pièce d'échange précise, pourront-elles s'exprimer au travers d'une nomination de cette pièce sous les formes « Y » ou « Z » ? Ou bien, au contraire, les élèves locaux doivent-ils nommer cette pièce « X » comme les Français et ainsi à leur insu, contribuer à une homogénéisation des référentiels utilisés par cette entreprise et, par la même occasion, du vocabulaire professionnel de tous les élèves, futurs employés, partout dans le monde ?

Pour ce qui concerne la terminologie technique, nous trouvons des questionnements similaires chez Josué Ndamba⁴³⁰ quand il préconise la création d'instituts de langues dans

⁴²⁸ Avant sa fusion avec Hoechst en 1999 pour devenir Aventis. Depuis la fusion, Aventis attribue à l'anglais un statut de langue officielle de l'entreprise (Source : C. Truchot, *L'anglais en Europe : repères*, Division des politiques linguistiques, Direction de l'éducation scolaire, extrascolaire et de l'enseignement supérieur, DGIV, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2002).

⁴²⁹ Nous sommes conscients du fait qu'étant donné que des recherches plus poussées n'ont pas été effectuées sur cet exemple précis pour savoir quels rôles jouent les différentes langues représentées dans ces formations mises en place par l'entreprise, notre point de vue ne doit pas être considéré comme une critique directe envers PSA Peugeot-Citroën. Par contre, nous avons voulu illustrer par cet exemple un point de vue général pour n'importe quelle entreprise qui s'installe à l'étranger, et cela dans l'intérêt de la diversité linguistique dans un monde de plus en plus homogénéisé.

⁴³⁰ Nous citons la présentation faite dans le document source : « Le professeur Josué Ndamba est maître-assistant de linguistique à l'université Marien-Ngouabi de Brazzaville. Ses recherches portent sur la sociolinguistique et la dialectologie. Auteur de plusieurs travaux, il présente cette semaine un exposé à l'Institut français du Congo, à Brazzaville, intitulé « Pour une linguistique du développement ». Dans un entretien, Josué Ndamba démontre comment la langue contribue à l'essor d'un pays, exemples à l'appui. Voir entretien :

chaque pays d'Afrique. En se référant aux instituts déjà créés en Afrique de l'est, il précise que ces instituts ont permis de « développer le swahili et l'enrichir, notamment en **termes techniques** » (C'est nous qui soulignons).

Hartnack nous apprend que « des langues différentes ne signifient pas des existences différentes. L'essentiel est le système conceptuel exprimé par la langue » (HARTNACK 1971, 93). Nous en avons vu un exemple dans le manuel *euro-mania*⁴³¹ présenté plus haut :

« Le mot français "têtard" se dit "capgròs" en occitan et catalan, "girino" en portugais et italien et 'renacuajo' en espagnol. Cet exemple provenant des langues romanes illustre la représentation langagière d'une même réalité : en français, en catalan et en occitan, "têtard" est traité par sa morphologie première : une grosse tête. Quant à "girino", les lusophones et italoophones identifient le têtard par ses capacités giratoires dues à son développement caudal. Les hispanophones, en parlant de 'renacuajo' voient dans le têtard une petite 'rana'⁴³², le dernier échelon morphologique avant l'état adulte ».

Le concept d'intercompréhension et la vision différente, d'après nous, des langues qu'il peut développer, livrerait-il une brèche dans la perception « classique » du plurilinguisme, et les pouvoirs qui en découlent, pour laisser une place à une remise en question de ce besoin de promouvoir une langue ? Nous nous demandons en effet si, pour n'importe quelle langue d'ailleurs, on peut légitimement la « promouvoir » de cette manière, surtout si le risque existe que cette promotion fasse perdre du terrain à une langue locale / nationale.

Dans le chapitre qui suit sera illustrée une stratégie qui passe également par la formation linguistique, mais qui cette fois-ci s'approche davantage d'un impérialisme linguistique, sujet qui sera traité tout de suite après.

http://www.starducongo.com/Josue-Ndamba-L-alienation-linguistique-entraîne-une-alienation-economique_a5578.html?print=1 (Site consulté le 10/10/2014).

⁴³¹ Pierre Escudé (2005), en citant Cecilia Serra.

⁴³² « Rana » veut dire grenouille en espagnol et italien. Le dictionnaire Larousse en ligne définit l'équivalent de petite « rana » en français est « rainette ». Larousse en ligne définit « rainette » comme étant une « petite grenouille (hylidé) arboricole et insectivore, aux doigts munis de ventouses et de couleur généralement verte ».

2.3.3 Formation en langues du personnel local hors France

Un exemple de stratégie politique se trouve dans une entreprise française ayant une structure dans un pays de l'Est, pas encore État membre de l'Union européenne. En 2004⁴³³, le directeur informe son personnel de sa politique linguistique indiquant que la langue de communication interne de l'entreprise est le français. Les langues maternelles et l'anglais peuvent être utilisées en communication externe. Aussi, l'embauche de candidats plurilingues, avec des compétences en français, était favorisée. Si le candidat était techniquement bon mais sans compétences linguistiques en français, une formation linguistique du et en français était exigée dès la prise de fonction.

Dans cet exemple, le personnel à qui il est demandé d'utiliser le français pour la communication interne de l'entreprise est constitué de collaborateurs locaux exclusivement. En présence de collègues français, en déplacement ou en mission, ils devront parler en français sur leur lieu du travail dans leur pays natal. L'exception est faite pour leurs communications externes, avec des partenaires ou clients non francophones, où leur maîtrise de leur langue maternelle est indispensable pour l'entreprise. Dans la note information de la politique linguistique, il n'est pas envisagé que les effectifs français, pourtant en mission ou en contact régulier avec les collaborateurs locaux, apprennent leur langue. Le directeur justifiait sa politique linguistique, et sa stratégie pour l'entreprise, en expliquant qu'elle allait permettre aux salariés locaux d'apprendre le français.

On trouve ce même type d'argument en page huit du résumé du *Rapport d'Information* n° 3693⁴³⁴ déposé par la Commission des Affaires Étrangères sur « la situation de la langue française dans le monde ». Le *Rapport d'Information* est enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 13 février 2007 :

« (...) S'agissant des entreprises, celles-ci apportent une contribution évidente au rayonnement de la France à l'étranger et doivent, pour cette raison, être encouragées à former leur personnel local au français. Il faut les convaincre que, loin d'être un handicap, notre langue est pour elles un atout ».

⁴³³ Témoignage oral.

⁴³⁴ <http://www.assemblee-nationale.fr/12/pdf/rap-info/i3693.pdf> (Site consulté le 6/10/2014).

Avec l'initiative « OUI, je parle français⁴³⁵ », le ministère des Affaires étrangères, en partenariat avec l'Alliance française, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris et le Forum francophone des affaires, cherche à convaincre les entreprises françaises d'en faire un label pour leurs filiales à l'étranger. La **proposition** n° 8 du rapport concerne cette formation à la langue française :

« Inciter financièrement les entreprises françaises à l'étranger à former leur personnel local à la langue française, par le biais d'une Fondation créée à cet effet. Les entreprises françaises à l'étranger sont également des ambassadeurs de la langue française à travers le monde. C'est la raison pour laquelle elles doivent être incitées à former leur personnel local à notre langue. La Mission d'information propose qu'une Fondation pour la formation au français dans les entreprises soit constituée à cette fin, ce qui permettrait de manière idéale de défiscaliser cet investissement pour les entreprises et de créer ainsi un levier puissant pour le rayonnement de notre langue à l'étranger Le Forum francophone des Affaires (FFA), dont l'objectif est de développer les échanges économiques entre les pays francophones, pourrait prendre l'initiative de la création de cette fondation⁴³⁶».

A la lumière de ce qui se passe pour la langue anglaise dans certaines entreprises américaines installées en Europe, sommes-nous dans le cercle vicieux du « je promeus ma langue à l'étranger soi disant pour le bien de l'autre » ? Selon nous, il ne s'agit pas de remettre en question l'apprentissage du français, mais plutôt la politique linguistique imposant la langue, pour eux étrangère, comme langue commune de l'entreprise. Un discours occidental-capitaliste à l'encontre d'un pays en voie de développement a tendance à créer une relation de « dominant / dominé⁴³⁷ ». En effet, sous prétexte de vouloir aider l'autre, le dominant cherche en réalité à instaurer les conditions optimales pour son propre développement économique. Il définit donc les besoins de l'autre, ce qui, dans notre exemple, consiste à dire que c'est positif pour l'employé local d'apprendre le français. L'entreprise

⁴³⁵ http://51959387.fr.strato-hosting.eu/plurilinguisme/images/Economique_et_social/synthese_argumentee-2.pdf (Site consulté le 6/10/2014).

⁴³⁶ Malgré un mail adressé au FFA le 7 janvier 2013, nous n'avons pas pu obtenir une confirmation pour savoir si oui ou non cette Fondation a été créée ou non.

⁴³⁷ « L'intolérance, une problématique générale », par Lise NOËL (1989).

participe par ces initiatives à ce qui pourrait ressembler à un impérialisme linguistique même si son objectif majeur est économique grâce à la défiscalisation ou à des subventions – ce qui reste à être montré – et le gain économique du fait que son personnel local apprenne le français.

Extrait de la Charte éthique de la FFA⁴³⁸ (2010) : « Au regard de l'entreprise comme partenaire culturel, les entreprises et acteurs économiques s'engagent à (nous citons) :

- respecter les droits de communautés locales, des peuples et des communautés autochtones touchés par leurs activités et leurs décisions de gestion ;
- préserver les identités culturelles et participer au dialogue interculturel ;
- favoriser l'évolution des pratiques culturelles, notamment par la généralisation des nouvelles formes de communication ;
- contribuer par la formation professionnelle et l'acte éducatif, en français, en particulier par le biais de stages, à l'insertion professionnelle.

2.3.4 Impérialisme linguistique, et aliénation économique / linguistique

Robert Philippon définit l'impérialisme linguistique comme une « domination culturelle au moyen de la langue⁴³⁹ ». On pense aujourd'hui plus généralement à l'anglais mais un impérialisme linguistique peut concerner n'importe quelle langue.

Hormis le fait que, dans notre exemple, les collaborateurs français n'étaient pas présents en permanence dans les bureaux de la filiale du pays de l'Est, dans les entreprises où cela peut être le cas, les salariés locaux seraient alors obligés de parler le français pendant les heures de travail, à l'exception des communications qu'ils pourraient avoir avec l'extérieur. Leur langue maternelle serait-elle alors pratiquée en famille ou en tout cas hors lieu du travail ? Si c'est le cas, comme le rappelle Robert Philippon, la situation créerait un risque de marginalisation, et une menace pour la diversité. De plus, la terminologie technique

⁴³⁸ http://www.ffa-int.org/files/Charte%20V1FFA_plaquette_16p.pdf (Site consulté le 6/10/2014).

⁴³⁹ http://www.axl.cefan.ulaval.ca/amnord/usa_6-8histoire.htm (Site consulté le 6/10/2014).

spécifique à leur activité dans leur langue serait moins souvent utilisée, laissant place à la terminologie en langue française.

Avec les représentations du plurilinguisme insistant sur la « production » en langue étrangère, les salariés, qui peuvent être novices en matière de politiques linguistiques, vont-ils pouvoir remettre cette politique linguistique en question qui leur est imposée par leur patron ? Ils apprennent une langue étrangère et pas n'importe laquelle puisqu'il s'agit de la langue du « dominant », celui qui représente une puissance économique, leur employeur français. Le financement, par un employeur, d'une formation linguistique pour un de ses salariés donne-t-il le droit à l'employeur d'obliger le salarié à parler la langue apprise grâce à cette formation ? Et quel droit sur les pratiques linguistiques d'un employé un employeur peut-il avoir suite à son financement d'une telle formation ?

Dès lors, les collaborateurs locaux sont-ils maintenant dans une relation d'aliénation économique entraînant une aliénation linguistique ? En se référant à une citation de Christian Talin⁴⁴⁰, Boyer (2003 : 56) attire l'attention sur le fait qu'en France, ce ne sont pas les langues régionales qui présentent une menace pour le français, langue nationale, mais plutôt « l'aliénation linguistique » à l'anglais et « l'aliénation économique et politique » qui va avec. Selon Boyer, il semble donc y avoir d'abord une aliénation linguistique.

Pour Josué Ndamba⁴⁴¹, l'aliénation linguistique viendrait de l'utilisation par les Congolais du français, langue officielle de Congo : « parce qu'un mot décrit une réalité, et cette réalité, vous en faites votre réalité ». La réalité décrite par un mot français correspondrait à une réalité française, et non pas à une réalité congolaise. Étant conscient que les langues nationales et le français ne font pas le même poids au niveau international, Ndamba est de l'avis que, si un pays veut décoller économiquement, ce n'est pas en utilisant une langue étrangère, en l'occurrence la langue du colon, mais dans la / les langue(s) nationale(s), laissant une deuxième place à la langue étrangère. Ce point de vue parlerait-il alors en faveur de l'existence d'une terminologie technique en langue locale à la place d'une terminologie technique en langue étrangère ?

⁴⁴⁰ « Ô France, pays frileux ! » de Christian Talin – samedi 8 mai 1999.

⁴⁴¹ Professeur et maître assistant de linguistique à l'université Marien-Ngouabi de Brazzaville (Congo) ayant fait des recherches sur la sociolinguistique de la dialectologie (Réf. <http://www.starducongo.com>)

Dans un article intitulé « Langue et économie locale⁴⁴² », Darrehmane Boudriss⁴⁴³ décrit le rapport avec la langue française d'un Marocain « lettré de classe moyenne ». Selon lui, l'aliénation économique viendrait d'une maîtrise trop générale de la langue française, à partir du moment où :

« Le français n'est pas réglé syntaxiquement, structuré lexicalement et intentionnellement selon les domaines d'intervention professionnel et économique des usagers ».

Cette « aliénation économique affaiblirait la rentabilité économique des individus ». Pour remédier au fait que, selon lui, une langue étrangère peut difficilement être apprise de façon à maîtriser la langue dans tous les domaines (scientifique, économique et informationnelle), D. Boudriss préconise des formations linguistiques ciblées en fonction des secteurs d'activités. Cela permettrait, selon lui, d'éviter une augmentation du « déficit linguistique et communicatif du pays ».

Dans le cadre des aliénations linguistique et économique, on pourrait aussi se demander si ce n'est pas d'abord une aliénation économique et politique qui crée une aliénation linguistique, et non l'inverse. L'exemple sur le sol français des « effets secondaires⁴⁴⁴ » des conditions ou des contreparties liées à l'aide financière reçue des Etats-Unis après la Seconde Guerre mondiale montre que culturellement, la langue et la culture anglo-américaine fut introduite par la petite porte via l'accord Blum-Byrnes en rapport avec l'importation du cinéma américain en France⁴⁴⁵.

⁴⁴² http://www.lemag.ma/Langue-et-economie-nationale_a79576.html (Janvier 2014).

⁴⁴³ Formateur au centre de formation des enseignants de la langue française, 1^{er} cycle, (Laayoune, Maroc).

⁴⁴⁴ Le 28 mai 1946, Léon Blum, désigné négociateur et représentant des intérêts français et James Byrnes, alors secrétaire d'état des États-Unis, signent les accords Blum-Byrnes. Ces accords prévoient l'effacement d'une grande partie de la dette due au prêt-bail (pour l'armement), soit deux milliard de dollars, mais également une aide de 300 millions de dollars remboursables sur 35 ans ainsi qu'un nouveau prêt bancaire de 650 millions de dollars pour la reconstruction. En contrepartie des accords signés avec les pays européens, les Etats-Unis demandent une large libéralisation des échanges, la réduction des tarifs douaniers et la suppression de la préférence nationale en matière de commerce. Le but est de faciliter l'entrée sur le marché européen des produits de grande consommation venant des États-Unis, ainsi que de la bibliothèque de plus de 2.000 films tournés pendant la guerre et prêts à déferler sur l'Europe. Source : <http://www.infoguerre.fr/culture-et-influence/hegemonie-du-cinema-americain-en-europe-et-le-role-des-accords-blum-byrnes/>, dernière visite le 21/07/2014).

⁴⁴⁵ Voir le « Rapport d'Information n° 3197 » déposé par la Commission des Affaires Etrangères sur « les forces et les faiblesses du cinéma français sur le marché international », présenté par Roland Blum, Député. Le rapport fut examiné par la Commission le 26 juin 2001 (Source : <http://www.assemblee-nationale.fr/rap-info/i3197.asp>, Site consulté le 21/07/2014).

2.4 Réseaux Sociaux d'Entreprise

Le terrain où s'est effectuée notre recherche est un réseau social d'entreprise (RS). Un tel espace, bien qu'il ne constitue pas une entrée facile pour étudier les pratiques linguistiques, constitue un champ social d'un intérêt majeur. Vu l'évolution des outils de communication et les difficultés à pratiquer les langues en entreprise, cet espace social est, en effet, un véritable et relativement nouveau défi pour le plurilinguisme. Commençons par résumer dans les grandes lignes l'évolution technologique récente afin de montrer quelles ont été les TIC qui ont précédé les RS.

Pour cela, nous proposons de remonter le temps jusqu'aux « *Newsgroups*⁴⁴⁶ » et à *Usenet*⁴⁴⁷ (*Unix User Network*), environnement unix des années 70. Comme précisé sur le site de *Giganews* :

« Usenet était un réseau destiné aux e-mails et au transfert de fichiers, ainsi qu'à l'hébergement de *Newsgroups*. Aujourd'hui, il permet uniquement d'accéder aux *Newsgroups* et pour bon nombre de personnes, les termes "Usenet" et "*Newsgroups*" sont interchangeables ».

L'évolution des « protocoles⁴⁴⁸ » a permis le développement de nouveaux outils de communication. Selon le site *Tutoriaux-excalibur*, le protocole pour *Usenet* est *NNTP* (*Networks News Transfer Protocol*), qui remplaçait le protocole *UUCP*⁴⁴⁹ (*Unix to Unix CoPy*). Celui-ci a initialement été inventé pour communiquer entre deux ordinateurs, mais il fut rapidement saturé. Le protocole utilisé pour accéder à Internet est le *HTTP* (*Hyper Text Transfer Protocol*).

⁴⁴⁶ Définis comme « une bibliothèque d'articles (c'est-à-dire des contributions publiées par les utilisateurs) sur un réseau *Usenet*, dont le thème est défini par son nom dans la hiérarchie », voir le site *Giganews* : <http://fr.giganews.com/newsgroups.html> et <http://www.newsgroups.com/usenethistory.html> (Sites consultés le 13/08/2014).

⁴⁴⁷ *Usenet* (également connu sous le nom *Netnews*) est un système en réseau de forums de discussions, inventé en 1979 et basé sur le protocole *NNTP* (*Networks News Transfer Protocol*). Il a rapidement été rendu utilisable via Internet où il reste aujourd'hui en usage. Certains le trouvent moins simple d'emploi que les forums Web (apparus dans les années 2000) mais il a pour principaux avantages de permettre une lecture plus rapide (car moins personnalisée et perturbée visuellement) et de faciliter la réplique des articles sur les serveurs du monde entier. De nos jours, la plupart des nouveaux venus sur Internet découvrent et utilisent *Usenet* via un *grabber* ou un *newsreader* comme *GrabIt*, *Xnews* et *Outlook Express*, voir : <http://www.tutoriaux-excalibur.com/archives/usenet/usenet.htm> (Site consulté le 13/08/2014).

⁴⁴⁸ Description des formats de messages et règles selon lesquelles deux ordinateurs échangent des données. Les protocoles décrivent également les détails de bas niveau sur la façon dont deux machines communiquent ou des échanges de haut niveau entre deux programmes. <http://www.dicofr.com/cgi-bin/n.pl/dicofr/definition/20010101004004> (Site consulté le 13/08/2014).

⁴⁴⁹ Permet, de manière très efficace, de transférer des fichiers, du courrier électronique ou bien des news (Voir : <http://okki666.free.fr/docmaster/articles/linux107.htm> (Site consulté le 13/08/2014)).

L'Internet fut créée sous le nom de *World Wide Web (WWW)* en 1990 par Tim Berners-Lee. Avec le Belge Robert Cailliau, ils ont créé un « protocole de communication ouvert à tous »⁴⁵⁰. Il est accessible grâce à un navigateur *Web*, un logiciel pour consulter le *WWW*.

Dans les années 90, des espaces de discussion baptisés « forums » président à la naissance de nos réseaux sociaux contemporains. Les forums électroniques⁴⁵¹ peuvent servir à l'organisation de réunions de travail. L'exemple de *Infocom21*, cité en note de bas de page, montre une gestion d'une réunion multilingue où les participants sont invités à définir ensemble la langue de travail et les langues des traductions automatiques.

En 1997, le premier réseau social *Sixdegrees* est lancé. Il doit son nom à la théorie des « six degrés »⁴⁵². L'illustration ci-dessous montre comment « chaque individu n'est qu'à six degrés de séparation de tout autre individu pris au hasard »⁴⁵³.

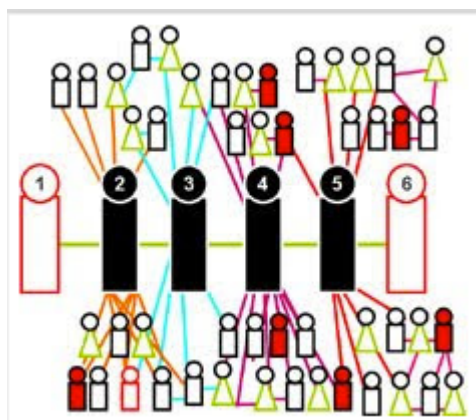


Illustration 3 : La théorie des « six degrés » de séparation de tout individu pris au hasard

En 2003 est fondé aux États-Unis le service de « réseautage en ligne » nommé *MySpace*⁴⁵⁴. Dans un espace personnalisé, il permet à ses membres de créer leur propre blog, d'enregistrer leurs propres compositions musicales, des photos ou des informations

⁴⁵⁰ http://www.lepoint.fr/technologie/tim-berners-lee-edward-snowden-a-besoin-d-etre-protége-25-06-2014-1840244_58.php (Site consulté le 13/08/2014).

⁴⁵¹ <http://www.infocom21.net/spip.php?article23> (Site consulté le 14/08/2014).

⁴⁵² Théorie avancée par le psychiatre Stanley Milgram, selon laquelle il n'y aurait que six degrés de distance entre vous et... n'importe qui d'autre dans le monde. <http://www.journaldunet.com/0308/030826sixdegrees.shtml> (Site consulté le 15/08/2014).

⁴⁵³ « Ce réseau qui est autour de nous mais que nous ne pouvons pas appréhender va devenir visible à partir du moment où nous allons nous inscrire dans un réseau social sur Internet. C'est la découverte de ce réseau social élargi qui a motivé et motivera encore l'inscription de millions d'internautes », voir : <http://les-reseaux-sociaux.blogspot.fr/2009/10/les-six-degrees-de-separation.html> (Site consulté le 15/08/2014).

⁴⁵⁴ MySpace fut fondé par Tom Anderson et Chris DeWolfe <http://www.trackbusters.fr/definition-myspace.html>. Site officiel de MySpace : <https://myspace.com/>. (Sites consultés le 14/08/2014).

personnelles. *MySpace* dispose également d'une messagerie. Des enregistrements ont permis à des artistes de faire carrière. La version française de *MySpace* a été lancée en janvier 2007.

Facebook est fondé en 2004 par Mark Zuckerberg, un étudiant âgé de 20 ans. Ce dernier a d'abord fondé *thefacebook.com* (*TheFacebook*) avant d'acheter le domaine *facebook.com* en 2005⁴⁵⁵. En février 2008, *Facebook* s'ouvre en langue espagnole⁴⁵⁶. En nombre d'utilisateurs, *Facebook* compte 1,32 milliard d'utilisateurs actifs dans le monde (07/2014) et, en septembre 2013, le nombre d'utilisateurs actifs en France était de 26 millions⁴⁵⁷.

Les réseaux sociaux d'entreprise ont d'abord été conçus pour une veille collective et la co-innovation avant d'évoluer, grâce aux grands réseaux sociaux comme *Facebook*, vers les plateformes collaboratives de partage et d'échange qui sont actuellement déployées dans de nombreuses entreprises⁴⁵⁸. Selon Zuliani, l'information « structurée » (connaissance formalisée) cède petit à petit à l'information « partagée », une connaissance détenue par plusieurs individus.

La récente évolution dans le domaine des RS s'est accélérée lorsque les outils de communication électronique des entreprises ont commencé à être saturés : les messageries, où s'échangent messages et fichiers, se sont encombrées avec des fichiers joints, parfois de taille importante, tandis que les versions documentaires se sont multipliées au fur et à mesure que le nombre de personnes impliquées dans un dossier augmentait. Les courriels et le site intranet (communication interne et accès aux applications d'un groupe) ne correspondent donc plus aux nouveaux besoins des grandes entreprises. Les effets de la récente crise économique et notamment les restrictions budgétaires opérées sur les frais de déplacement alloués pour les réunions, ont également accentué cette évolution, rendant indispensable de privilégier la communication à distance.

Inspirées par les réseaux sociaux comme *Facebook* et *Twitter*, ainsi que par les réseaux sociaux professionnels comme *LinkedIn* et *Viadeo*, les entreprises ont commencé à mettre en place leurs propres réseaux sociaux afin de compléter les outils de communication

⁴⁵⁵ Pour un historique plus détaillé des réseaux sociaux, nous proposons de consulter le site : <http://pascalbeauchesne.wordpress.com/2007/09/05/historique-des-reseaux-sociaux-de-aol-a-facebook/> (Site consulté le 15/08/2014).

⁴⁵⁶ http://facebook.typepad.com/faceblog/histoire_de_facebook/ (Site consulté en 16/08/2014).

⁴⁵⁷ <http://www.alexitaubin.com/2013/04/combien-dutilisateurs-de-facebook.html> (Site consulté 16/08/2014).

⁴⁵⁸ J-M Zuliani, Viatys Conseil, La lettre de Square, sept. 2011.

classiques existants. Pour ce qui concerne les mails, certaines entreprises tentent de les remplacer, voire de les supprimer entièrement, comme c'est le cas d'*Atos* avec sa campagne « Zéro mail ⁴⁵⁹ » qui devait donner entièrement priorité à leur RS.

Une des définitions d'un RS peut se résumer ainsi :

« Un ensemble d'individus qui prennent part à une activité d'un "business"⁴⁶⁰ et dont on matérialise dans le numérique les interactions sociales autour de cette activité afin de l'améliorer ».

Une étude réalisée par le cabinet *Lecko*⁴⁶¹, intitulée « Le big data au service des transformations digitales – État de l'art des RSE⁴⁶² – Tome 6 » et présentée chez *Jamespot* en janvier 2014 montre l'évolution des RS entre 2010 et 2013. Durant cette période, les ventes de licences *SaaS* (*Software as a Service*) ont augmenté de 6 à 40 millions d'euros, soit de 667% : 6 M€ en 2010, 9,5M€ en 2011, 36M€ en 2012 et 40M€ en 2013.

Dans le cadre de l'enquête⁴⁶³ effectuée en janvier 2012 par l'Observatoire *Cegos* auprès de « **1.200 salariés d'entreprises**⁴⁶⁴ et **300 responsables de réseaux sociaux** (souligné dans l'étude⁴⁶⁵) d'entreprises de plus de 50 salariés », nous avons sélectionné quelques résultats : d'abord celui des réponses aux questions concernant 1) l'existence ou non d'un RS interne et 2) la création ou non d'un RS d'entreprise. Parmi les salariés, 13% des répondants ont répondu « oui » à la première question, alors que du côté des responsables RS, ce taux est de 23%. La deuxième question a obtenu 55% de « non », 17% de « oui » et 29% de « ne sais pas »

⁴⁵⁹ La Société *Atos*, via son RS « blueKiwi » a réussi, entre 2010 et 2013, à faire baisser le nombre de mails de 100 à 40 par semaine et par collaborateur. L'objectif est d'arriver à moins de 20 mails par semaine et par collaborateur, objectif déjà atteint par la moitié des 80.000 collaborateurs d'*Atos*. Source : <http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/atos-strategie-zero-mail.shtml> (dernière visite le 13/07/2014).

⁴⁶⁰ En français : ici « entreprise », ou « affaires ».

⁴⁶¹ Cabinet de conseil et d'assistance opérationnelle à la conduite de projets TIC.

⁴⁶² Ici RSE est utilisé pour réseau social d'entreprise.

⁴⁶³ http://www.cegos.fr/actualites/Documents/Etude_usage-reseaux-sociaux-entreprise_Cegos.pdf (slides 29-30). (Site consulté le 12 juillet 2014).

⁴⁶⁴ Les secteurs d'activité sont les suivants : Industrie (24%), Services publics (24%), Autres sociétés de service (18%), Autre (18%), Commerce/Distribution (13%), Banque/Assurances (4%).

⁴⁶⁵ La mise en gras du texte s'arrête ici. Effectivement, l'enquête porte essentiellement sur les réseaux sociaux de manière générale mais également sur les réseaux sociaux d'entreprise (partie V).

L'édito « Les réseaux sociaux d'entreprise ont-ils vécu ?⁴⁶⁶ » nous décrit la situation actuelle de cet outil de communication qui, d'après l'auteur, a été déployé ou va l'être par « quelques centaines d'entreprises en France ». Les études évoquées⁴⁶⁷, datant de 2013, montreraient que l'avancée est beaucoup moins importante qu'imaginé au départ quand ces réseaux commençaient à se développer il y a une quinzaine d'années. Plusieurs facteurs expliqueraient ceci, parmi lesquelles (citation) :

- méconnaissance du concept (le RSE vu comme un outil de distraction, risquant de semer la zizanie ...)
- résistance au changement ;
- méfiance du management et même des salariés, difficulté de positionner le RSE par rapport aux autres outils collaboratifs, incapacité des utilisateurs à définir leurs besoins ;
- *ROI*⁴⁶⁸ peu lisible, etc.

Or, d'après l'auteur de l'édito, les raisons réelles se trouvent plutôt dans la « structure organisationnelle de l'entité entreprise » qui ne serait pas encore adaptée à la « philosophie *networking* »⁴⁶⁹. La solution devrait venir d'une implication plus forte de la direction pour que les utilisateurs apprennent à utiliser l'outil dans ce projet « social » et que soit ainsi battu en brèche le paradoxe décrit par l'auteur :

« pour réussir un projet RSE, il faut déjà être une "entreprise sociale", mais comment devenir une "entreprise sociale" sans avoir déjà pratiqué un RS, moteur essentiel de cette "socialisation"... »

Dans l'édito, il est évoqué que les langues peuvent jouer un rôle dans cet « échec relatif ». Des bonnes pratiques sont livrées dans l'étude du cabinet CXP « Clés et bonnes pratiques pour réussir un RSE (réseau social d'entreprise) ». Nous avons cherché à savoir si dans leur étude, les langues étaient mentionnées ou non. Si tel n'est pas le cas, peut-on en déduire qu'on compte sur l'anglais pour dialoguer par écrit et, par conséquent, qu'on estime qu'il n'y a pas de difficultés liées aux langues ?

⁴⁶⁶ L'auteur de l'édito est Claire Leroy, voir <http://www.cxp.fr/content/news/edito-les-reseaux-sociaux-dentreprise-ont-ils-vecu> (consulté le 16/08/2014). Le Groupe CXP est le premier cabinet européen d'analyse et de conseil dans le domaine du logiciel applicatif et des services informatiques.

⁴⁶⁷ Nous n'avons pu les consulter, ni obtenir de réponse du cabinet les ayant réalisées. Le prix d'une étude est, de plus, très élevé.

⁴⁶⁸ ROI est un acronyme utilisé pour le terme anglais *return on investment* ou retour sur investissement en français. Source : <http://www.definitions-marketing.com/Definition-R-O-I>.

⁴⁶⁹ En français : travailler en réseau.

D'après P. Gérard⁴⁷⁰, 23% des entreprises françaises ont d'ores et déjà mis en place un RS⁴⁷¹. Nous présentons ci-après cet outil de communication en passant par les thèmes suivants : objectifs, fonctionnalités, bénéfices, acteurs, utilisation, langues et cultures, question juridique (indication de langue maternelle), apprentissage organisationnel, traduction automatique.

2.4.1 Objectifs

Du point de vue de l'employeur, la mise en place d'un RS a pour but de faciliter les interactions, l'échange et l'entraide entre les collaborateurs de l'entreprise, d'encourager la collaboration et le travail en équipe, de partager des documents mis à disposition par et pour les membres, tout en gardant des traces sociales (commentaires et échanges) de toutes les activités sur le site. Le « local » pourra servir le « global » et vice versa. Pour faire face à l'accumulation de l'information et de la documentation, l'entreprise cherche au travers d'un RS à :

« mobiliser l'intelligence collective. Cela se traduit par l'amélioration de la circulation transversale de l'information, la valorisation et le partage des expertises, le développement de réseaux d'entraide ».

(Source *Lecko*⁴⁷²)

Grâce à leurs différentes activités, les membres du RS créent au fur et à mesure une base de données extensible, regroupant des types variés d'information : suggestions, échanges de bonnes pratiques, documentations, informations. Le partage entre collaborateurs de cette « intelligence collective » et l'accès facile, rapide et sécurisé à la « base de données » permettraient à l'entreprise de gagner en productivité, ce qui fait partie de ses stratégies.

Selon Anders Klitmøller⁴⁷³, le processus de globalisation, auquel participe une initiative de mise en place d'un RS, veut coordonner les activités à travers la multinationale

⁴⁷⁰ Témoignage *Cegos* dans le Livre Blanc, (année inconnue, p. 13).

⁴⁷¹ RSE étant plutôt connu comme abréviation de responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises, nous indiquerons dorénavant « RS » pour réseau social d'entreprise. Lorsque le terme RSE est indiqué, il est question de la responsabilité sociale des entreprises.

⁴⁷² Etude *Lecko* « Big Data, tome 6 », janvier 2014), page 3. L'étude a été reçue sur demande via le site suivant : <http://referentiel.lecko.fr/publications/rse-tome-6---le-big-data-au-service-de-la-transformation-digitale/> (Site reconsulté le 14/10/2014).

⁴⁷³ Article en cours de publication ("*Article in press*"), reçu par mail : « Klitmøller, A., & Luring, J. When *global virtual teams share knowledge: Media richness, cultural difference and language*

tout en tirant avantage des pratiques locales susceptibles de rendre service à l'organisation dans son ensemble. Pour cela, l'organisation doit être capable de répondre aux particularités locales. Les trois éléments qui permettraient de réussir cette globalisation seraient la « communication », le « partage d'information et de savoir », ainsi que la « confiance »

Qu'une utilisation de l'outil de communication ne corresponde pas aux objectifs escomptés du lancement d'un RS est un problème rencontré tôt ou tard par toutes les entreprises ayant débuté ce projet. Les trois « niveaux de maturité » illustrés dans l'étude de *Lecko* montre comment l'utilisation d'un RS peut se répartir entre 1) Espace d'information, 2) Communauté et 3) Réseau. (Extrait de l'étude « Big Data », tome 6, janvier 2014, mais résultat d'une autre étude, la précédente) :



Illustration 4 : Trois niveaux de maturité d'un réseau social d'entreprise (Source : Lecko)

Avec un RS, l'entreprise cherche à réduire les coûts et à améliorer un service client, spécifique à chaque secteur d'activité. L'exemple du RS « blueKiwi » de la société *Atos* montre par exemple un gain de réactivité, notamment pour ce qui concerne la « constitutions des équipes pour répondre à des appels d'offre complexes » et la recherche d'un « expert » en interne, devenue plus rapide (2 heures au lieu de 48 heures). Dans le traitement des incidents

IT en rapport avec leurs prestations pour les Jeux Olympiques⁴⁷⁴, le RS a également permis une plus grande efficacité.

Le témoignage ci-dessous montre comment un RS peut constituer un vrai outil de travail, et pas « seulement » un outil de communication. En effet, un RS peut avoir comme effet positif la division par 10 le nombre des appels vers un « support », ce que nous explique Alain Garnier⁴⁷⁵ en donnant l'exemple d'une entreprise employant une centaine de commerciaux dans la vente de produits industriels.

Dans le passé, chacun d'entre eux pouvait attendre de longs moments au téléphone pour joindre le support s'il avait des questions à lui poser avant son rendez-vous chez un client. Après la mise en place d'un RS, le même commercial peut poser ses questions sur le réseau et recevoir une réponse directement d'un collègue. En plus, cette réponse a l'avantage d'être exprimée dans un langage utilisé par les commerciaux.

Elle peut aussi servir aux autres commerciaux ayant reçu une « notification » de leurs contributions. Dans le cas où ces commerciaux utilisateurs ne se seraient pas encore posés les mêmes questions, les informations échangées entre leurs collègues et le support deviennent pour eux des « formations en amont ». Le support étant moins sollicité par les nombreux appels, il peut se consacrer à d'autres tâches, toujours en rapport avec sa fonction de support aux commerciaux. De cette façon, l'entreprise gagne en efficacité.

Nous venons de voir les objectifs les plus connus actuellement, mais évoquerons plus loin un nouvel objectif, celui de l'« apprentissage organisationnel ».

⁴⁷⁴ « Créer pour chaque édition des Jeux Olympiques et Paralympiques des solutions informatiques permettant de capter chaque instant, de la cérémonie d'ouverture à la clôture des Jeux, et de les retransmettre au monde entier via la télévision et Internet » (Source : <http://fr.atos.net/fr-fr/accueil/jeux-olympiques/services-and-solutions/fournir-les-resultats-des-jeux-olympiques.html>). (Site consulté le 13/07/2014).

⁴⁷⁵ Rencontré, suite demande de l'auteur de cette thèse, lors d'un rendez-vous le 9 juillet 2014. A. Garnier est CEO et co-fondateur de *Jamespot*, leader du marché RSE performance métier. L'exemple est également consultable sur le site de la Revue professionnelle en ligne des pratiques collaboratives : URL source : <http://www.collaboratif-info.fr/chronique/cela-veut-dire-quoi-travailler-autrement-grace-a-un-rse>.

2.4.2 Fonctionnalités

Les fonctions que peuvent recouvrir les RS sont multiples et nous allons ici dresser la liste⁴⁷⁶ des neuf grandes catégories auxquelles elles sont susceptibles d'appartenir, en détaillant celles qui semblent les plus pertinentes dans le cadre de cette thèse (une fonction « traduction automatique » sera traitée à part, dans le chapitre 2.4.9) :

- publication de contenus (dont fichiers avec gestion des versions, commentaires, mentions « J'aime » (ou « Like »)) ;
- flux d'activité (dont visualisation de vidéos, écoute fichier audio, flux : a) flux personnalisé pour chaque collaborateur en fonction de ses abonnements, b) flux d'un utilisateur via son profil, c) flux de toute l'entreprise, c) flux par équipe ou par communauté, possibilité de s'abonner : 1) à tous les membres de l'entreprise, 2) à une équipe, 3) à un membre, 4) à une communauté) ;
- structuration de l'information (dont annuaire des communautés (communautés publiques, accessibles à tout le monde), et privées pour lesquels l'accès nécessite une demande), fils d'informations pour diffuser l'information à toute l'entreprise indépendamment des abonnements d'un utilisateur, équipes (structure l'annuaire, ce sont les administrateurs qui attribuent les utilisateurs à des équipes)) ;
- recherche (dont tri, filtrage, affichage des personnes ayant le plus publié sur le thème recherché) ;
- communication / outils de lecture / diffusion de l'information (dont messagerie instantanée, messages privés, possibilité de suggérer des contenus avec notification par mail immédiate) ;
- personnalisation de l'interface (parmi 15 fonctions listées, aucune ne concerne les langues) ;
- Connectivité de l'application et intégration au SI (technique informatique) ;

⁴⁷⁶ Source : <http://www.yoolinkpro.com/blog/articles/2012/03/28/les-138-fonctionnalites-dun-reseau-social-dentreprise> (Site consulté le 14/07/2014).

- Annuaire et profils (dont : a) page annuaire et b) profil (nom, prénom, photo, coordonnées, rôle dans l'entreprise, poste, expérience, équipes d'appartenances, communautés dont le collaborateur est membre... Chaque utilisateur a accès à un espace personnel où il retrouve ses activités et flux personnels, mais aussi le « choix de la langue de l'interface » alors qu'on ne trouvait pas cette option dans le thème VI ;
- administration (dont les 2 niveaux d'administrateurs : super administrateur ou administrateur / animateur, modération au fil de l'eau, création en masse d'utilisateurs, export Excel des utilisateurs, acceptation / refus des demandes d'accès aux communautés privées, statistiques (activité récente ou sur un an et archives, taux de collaborateurs ayant activé leur compte/ayant publié/connecté récemment, suggestions).

Dans le domaine des RS, nous avons vu qu'il existait 1) l'outil et 2) l'usage de cet outil par les utilisateurs. Jusqu'à maintenant, nous avons constaté que les langues n'intervenaient que dans la partie technique « outil », à savoir dans l'interface qui peut être soit unilingue, soit multilingue. Les documents que nous avons consultés au sujet des RS parlent le plus souvent de l'outil technique et peu des usages de cet outil⁴⁷⁷. Quand c'est le cas, l'usage est alors essentiellement abordé sous l'angle de l'adaptation ou manque d'adaptation de l'outil RS, des échanges ou contributions⁴⁷⁸. Il n'y a rien sur la / les langue(s) de communication.

Des mails ont été envoyés à différents contacts en espérant obtenir des témoignages sur les pratiques linguistiques des RS, autres que ceux de notre terrain de recherche, mais sans réponse. Voici quelques extraits :

A - Observatoire des RSE⁴⁷⁹

1) Le Jeudi 27 février 2014 14h03, Jette Milberg Petersen,

<jettemilberg@yahoo.fr> a écrit :

⁴⁷⁷ Nous y reviendrons dans le chapitre « Apprentissage organisationnel ».

⁴⁷⁸ Voir par exemple la présentation du RS « Piazza » d'Orange, faite lors du 7^e Atelier le 28/02/2013 de l'Observatoire des réseaux sociaux d'entreprise (Source : http://www.obsdesrse.com/?page_id=2362, dernière visite le 01/08/2014).

⁴⁷⁹ Ici, le RSE veut dire Réseaux Sociaux d'Entreprise.

Monsieur, bonjour,

J'ai participé à la 11^e rencontre de l'Observatoire des RSE sur invitation de M. Jacques Spelkens (GDF-SUEZ). Doctorante en sociologie, j'ai en effet pu effectuer des observations sur leur réseau social d'entreprise SolidarNet afin de relever les représentations sur le plurilinguisme des membres, leurs déclarations linguistiques dans les profils mais aussi les langues réellement utilisées dans les « contributions ».

Je serais ravie si je pouvais compléter dans ma thèse en cours le résultat de ce travail par des témoignages et expériences d'autres réseaux sociaux d'entreprise afin de savoir comment, eux, ils ont géré la diversité linguistique des utilisateurs. Si vous êtes vous-même concerné par ce thème, seriez-vous disponible pour un entretien ? Dans le cas contraire, pourriez-vous me diriger vers la bonne personne svp ?

En vous remerciant par avance pour votre réponse,

Bien cordialement, Mme Jette Milberg PETERSEN,

Doctorante en sociologie à Paris 8 (Vincennes – St-Denis)

Après plusieurs relances, aucune réponse n'a pu être obtenue, malgré le fait que notre contact avait proposé de poser la question aux participants d'un séminaire organisé par l'Observatoire des RSE.

B Cabinet CXP, mail adressé au service client le 25/04/2014

J'ai vu sur Internet votre Etude « Clés et bonnes pratiques pour réussir un projet RSE ». Faisant actuellement une analyse des échanges sur un RSE dans le cadre de mes travaux de recherche, je serais intéressée par la lecture de cette étude (est-elle accessible sur Internet, ou bien est-elle payante ?).

Les questions qui m'intéressent particulièrement sont celles en relation avec les barrières de langue, quelles sont les solutions mises en place par les entreprises pour remédier aux problèmes de participation des utilisateurs liés à la diversité linguistique et culturelle ? Avez-vous des témoignages par rapport à cette question ?

Lorsqu'il s'agit de l'Internet de manière générale, la question des langues est, en revanche, abondamment traitée. A titre d'exemple nous citons à ce propos « *Language and the Internet* » (David Crystal, 2004), « NETLANG, Réussir le Cyberspace multilingue » (Unesco, 2012⁴⁸⁰).

La question de la « culture de référence » a été abordée dans le cadre de l'apprentissage organisationnel que nous traiterons plus loin. Il s'agit de la notion d'« émergence » qui, selon Mucchielli⁴⁸¹ est un « fruit de l'interaction entre la technologie et l'usage qui en est fait (...) qui occasionne indubitablement de nouveaux savoirs ». Il est précisé que l'usage dépend des facteurs « à l'instar de la personnalité des individus, de leur expérience, de la spécificité de l'entité, de la **culture de référence** (souligné par nos soins), du style de management... ».

2.4.3 Bénéfices

Selon l'étude *Lecko*, les bénéfices des RS pour l'employeur et les employés peuvent être répartis, dans un premier temps, en trois groupes : 1) Communauté de pratiques, 2) Mise en réseau des acteurs du processus et 3) Gestion de productivité personnelle. Pour chacune de ces catégories, les bénéfices se répartissent comme suit (et illustré en 3 images plus loin) :

L'axe vertical à gauche (répartition entre bénéfices individuels et bénéfices collectifs) :

- ✓ bénéfices individuels :
 - bénéfices pour soi ;
 - bénéfices pour soi au sein d'une équipe.
- ✓ bénéfices collectifs :
 - a) pas de masse critique⁴⁸² ;
 - b) masse critique importante.

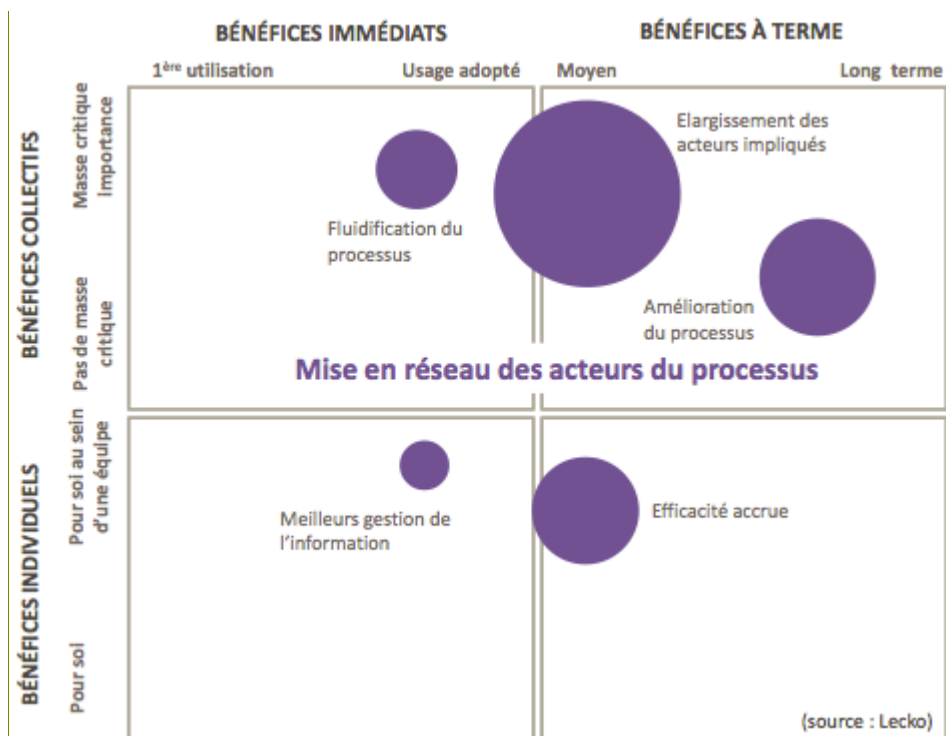
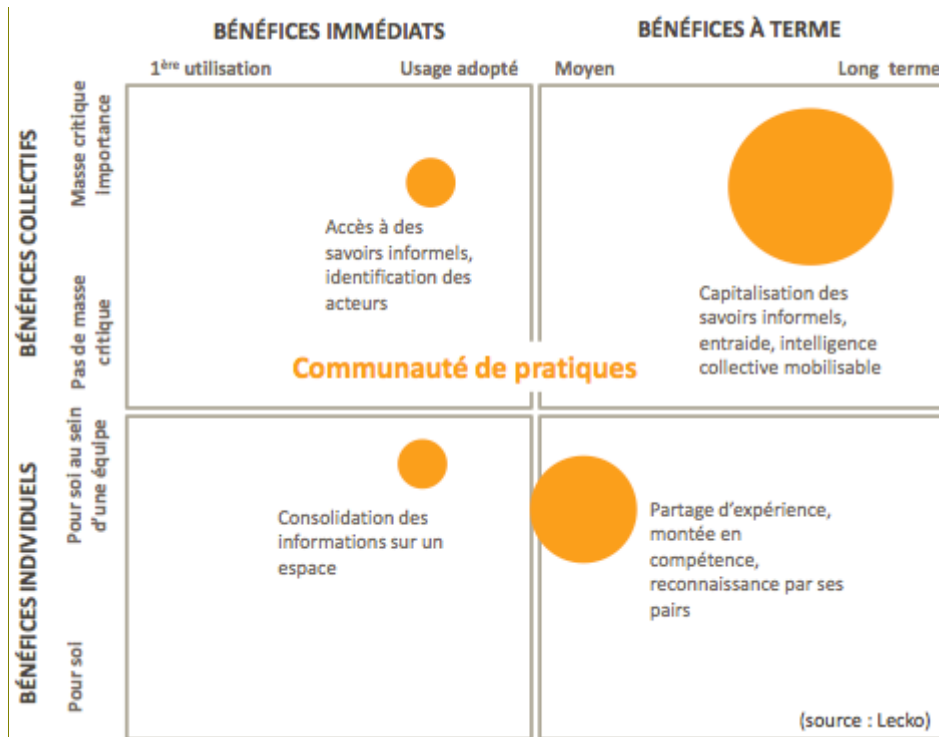
L'axe horizontal haut (répartition entre bénéfices immédiats et bénéfices à terme) :

⁴⁸⁰ Par exemple dans *Language and the Internet* de David Crystal (2004), Cambridge University Press, ISBN 0-511-03251-X eBook (Adobe Reader). Voir : <http://irenehc89ukm.files.wordpress.com/2010/02/david-crystal.pdf> (Site consulté le 14/08/2014). Voir également Unesco : http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=16539&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (Site consulté le 14/08/2014), et NETLANG, Réussir le Cyberspace multilingue", Laurent Vannini et Hervé Le Crosnier (2012)

⁴⁸¹ Cité par Claudine Batazzi-Alexis (2002, p. 2).

⁴⁸² Aussi « taux de souscription ».

- ✓ bénéfices immédiats :
 - a) 1^{ère} utilisation ;
 - b) usage adopté.
- ✓ bénéfices à terme
 - a) moyen terme ;
 - b) long terme.



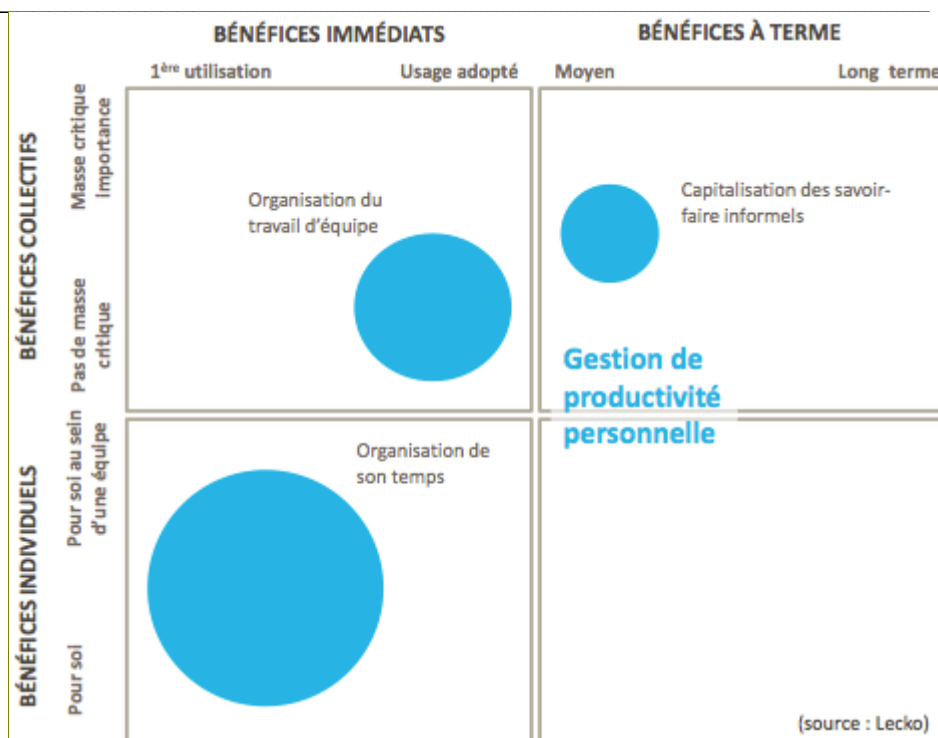


Illustration 5 : Les usages sociaux et collaboratifs au service de l'organisation. La porte vers de nouvelles pratiques individuelles collectives (source : Lecko).

L'étude *Lecko* affirme que les utilisateurs ont besoin d'être motivés pour s'approprier l'outil. Selon eux, cette motivation viendrait à partir du moment où des bénéfices individuels sont constatés. Le RS a aussi besoin de temps pour faire sentir les bénéfices collectifs, ce qui demande de la patience mais aussi des encouragements concrets de la part du management ou du sponsor du RS.

Nous voyons sur ces trois schémas des bénéfices concernant « l'information », « le savoir informel », « l'entraide », « l'intelligence collective », « le partage d'expérience », « les acteurs », « l'efficacité », « le processus », « l'équipe », « le temps », qui concernent les individus et la collectivité. Par contre, aucun élément n'est indiqué sur les langues qui pourrait répondre à nos questionnements sur une mise en réseau des utilisateurs d'origines linguistiques et culturelles diverses et leurs pratiques linguistiques. Dans le chapitre « fonctionnalités » évoqué plus loin, nous verrons que « l'interface » est le seul endroit où il est question de langue.

Quant aux bénéfices, aussi bien ceux de l'entreprise que ceux des utilisateurs, il est important de penser « sociologie » et pas seulement « technologie » pour réussir un RS, nous conseillons Valid Krebs sur le site *OrgNet* (la traduction en français est consultable en note de

bas de page). Même si les outils cités dans l'extrait concernent plutôt les réseaux sociaux grand public, pourrions-nous dire que ces conseils sont aussi bien destinés aux concepteurs et aux responsables des RS ?

« Online communities and social networks are often conceived and developed by businesses and organizations that focus on: "How can we use the online community to benefit us ?". Focusing only on how to utilize the community, leads many organization to failure in building these communities. They fail at community development by not creating a strategy that makes sure their target audience is gaining a positive experience and practical benefits from participating in the community. It is amazing how many organizations try to build on-line social networks while ignoring the needs of the very people they are trying to attract and influence. It is then no surprise when large chunks of their target group leave when the "next big thing" comes around: SixDegrees, Friendster, Orkut, MySpace, Facebook, Next ? To build a vibrant and growing OLC⁴⁸³, you need to support natural human behavior, not work against it. You need to think sociology, not just technology » (C'est nous qui soulignons). (Valid Krebs, *OrgNet*⁴⁸⁴)

2.4.4 Acteurs

Les différents acteurs impliqués dans le fonctionnement d'un RS – nous en avons vu un aperçu dans le paragraphe sur les fonctionnalités – vont du management au sponsor chargé de piloter la mise en place du RS, en passant par les administrateurs / animateurs et

⁴⁸³ *On-line Community* (en français : communauté en ligne).

⁴⁸⁴ En français : « Des communautés en ligne et des réseaux sociaux sont souvent conçus et développés par des entreprises ou des organisations qui se concentrent sur 'Comment pouvons-nous utiliser le réseau en ligne pour qu'il nous donne des bénéfices ?'. Le fait de mettre l'accent sur les bénéfices de l'entreprise conduit pour de nombreuses organisations à un échec de la mise en place de ces communautés. Ils échouent lors de la création d'une communauté en omettant d'établir une stratégie qui permettrait à leur public cible d'avoir une expérience positive et des bénéfices pratiques de leur participation. Il est surprenant de voir combien d'organisations qui essayent de créer un réseau en ligne tout en ignorant les besoins des personnes qu'ils tentent justement d'attirer et d'influencer ! Ce n'est donc pas une surprise si une grande partie du groupe cible s'en va quand la prochaine 'grande révélation' arrive : SixDegrees--Friendster--Orkut--MySpace--Facebook--Next ? Pour construire une communauté en ligne (*OLC : on-line community*) dynamique et grandissante, vous avez besoin de soutenir le comportement humain naturel au lieu de travailler contre lui. Vous avez besoin de penser 'sociologie' et pas seulement 'technologie' ! » (traduit par l'auteur de cette thèse). Source: <http://www.orgnet.com/community.html> (Site consulté le 15/08/2014).

utilisateurs. Quel que soit l'acteur, il est en même temps membre et utilisateur du RS. Parmi les utilisateurs possibles d'un RS, on peut trouver des utilisateurs « internes », constitués de collaborateurs de l'entreprise (tous ou une communauté limitée) et des utilisateurs « externes » comme des sous-traitants, des clients et des prospects. Les utilisateurs internes peuvent être intégrés via un fichier RH existant, soit automatiquement, soit manuellement. Pour un membre « externe », l'inscription peut exiger une acceptation préalable de la part du sponsor ou de l'administration. Dans ce groupe, on trouve par exemple des étudiants ou des stagiaires. Le sponsor du RS peut donc décider des employés ou des personnes extérieures qu'il accepte comme membres.

Parmi les administrateurs d'un RS, c'est le « super administrateur » qui a la main sur toute la structure informatique et les données du RS. En plus de concevoir l'outil en définissant les espaces et la gestion du contenu, les administrateurs gèrent les comptes des utilisateurs et servent de support technique. Avec eux travaillent aussi le(s) « administrateurs / animateurs » dont le rôle est « d'animer ». L'animation peut consister à suggérer des thèmes de discussion aux membres ou à contribuer dans les groupes pour échanger avec les utilisateurs. Dans la partie « fonctionnalités », nous verrons plus en détails quelles autres tâches sont attribuées aux administrateurs.

En collaboration avec les administrateurs, le sponsor du RS présente le lien entre d'un côté les dirigeants de l'entreprise et de l'autre les collaborateurs utilisateurs du RS. Dans le cas de SN chez GDF SUEZ, le sponsor du RS joue plusieurs rôles. D'abord, il coordonne la mise en place avec les parties prenantes internes de son entreprise ainsi qu'avec les administrateurs du RS. Une fois le RS mis en place, il intervient pour diffuser du contenu au nom de la direction, motiver les utilisateurs, surveiller l'activité et, le cas échéant, faire intervenir les administrateurs afin d'optimiser l'outil.

Pour instaurer quelques règles de fonctionnement et d'usage, l'entreprise peut créer un « contrat moral » ou une « charte d'usage » afin d'éviter les dérives ou les abus. Le projet d'un RS peut être réalisé par différentes directions de services d'une entreprise : systèmes d'information, ressources humaines, commerce & marketing, communication,

Web / Internet / médias sociaux ou autres directions opérationnelles⁴⁸⁵, mais l'entreprise peut déléguer cette prestation à une société spécialisée dans ce type de prestations.

Les utilisateurs peuvent non seulement être des acteurs tels que mentionnés précédemment, mais des employés de l'entreprise. Parmi ces employés, nous trouvons avec les RS la possibilité que soient intégrés les employés dont la fonction ne leur donne pas forcément accès à ordinateur ou à une messagerie d'entreprise, ce que nous montre l'exemple d'Accor⁴⁸⁶. Ces employés peuvent aujourd'hui se connecter et participer aux échanges sur le RC de leur entreprise.

Un profil SN n'est rempli automatiquement qu'avec un minimum de renseignements (par exemple « nom », « localisation » et « entité »). Il convient à l'utilisateur de remplir le reste de son profil. Dans la partie II, nous verrons les renseignements possibles pour le RS SolidarNet.

2.4.5 Utilisation

L'appropriation de l'outil par les utilisateurs ne va pas de soi. Selon les objectifs discutés plus haut, nous avons vu que l'adaptation au RS se fait souvent lentement. Aussi, une partie seulement des inscrits sur le RS finit par être vraiment active. Quand un utilisateur contribue, il est « actif ». Les utilisateurs « passifs » bénéficient également du RS en lisant les contributions des « actifs ». La « règle » du métier parle d'un noyau de contributeurs actifs (ou « *givers* ») qui représente environ 1% des utilisateurs. Les autres 99% sont répartis entre ceux qui lisent mais ne contribuent pas (aussi appelés « *takers* ») qui représenteraient 90%, et les 9% restants qui contribuent ponctuellement. Cette règle « 90-9-1% » concernerait surtout les réseaux sociaux, de manière générale, mais elle est contestée par A. Garnier, CEO et cofondateur de *Jamespot*. D'après lui, plus le RS a une visée « métier », plus il y aura d'activité, ce qui peut représenter un pourcentage du noyau des actifs réguliers autour de 10% (au lieu d'1%). Il conseille donc de multiplier les outils plutôt que d'avoir un grand et unique RS.

Dans la terminologie des RS, on trouve les deux mots anglais « *pull* » (pour « tirer » l'information vers soi, c'est à dire chercher soi-même l'information) et « *push* » (pour

⁴⁸⁵ Etude Cegos (2012 : 2).

⁴⁸⁶ <http://www.collaboratif-info.fr/retour-experience/les-170-000-employes-daccor-accident-a-une-identite-numerique> (Site consulté le 25/09/2014).

« pousser » ou fournir de l'information sans y avoir été invité). Parmi ces deux types de comportement, ce sont bien sûr les résultats des « *push* », à savoir l'information mise à disposition des autres utilisateurs, qui seront visibles. Cependant, l'activité « *pull* » peut être repérée indirectement si le travail professionnel de ce « *taker* » laisse des traces ou des preuves qu'il a utilisé l'information fournie par les « *givers* ».

Avec les RS, les entreprises deviennent des « entreprises 2.0 ». Une de leurs caractéristiques est une « intelligence collective » (le livre blanc⁴⁸⁷) où la relation entre les membres, dirigeants et collaborateurs est considérée moins hiérarchique, moins « *top-down* » (du haut vers le bas) qu'avec les outils de communication précédents, qui restent toujours utilisés. Le « champ social » d'un RS est constitué de l'entreprise, à savoir les personnes physiques, et d'une entité morale (toujours présente de manière sous-jacente). Une autre définition d'un RS est :

« Un ensemble d'entités sociales, telles que des individus ou des organisations sociales, reliées entre elles par des liens créés lors des interactions sociales sous forme numérique » (Source : Tulipemedia⁴⁸⁸).

Contrairement aux réseaux sociaux professionnels comme *Viadeo* ou *LinkedIn*, qui profitent à l'utilisateur lorsqu'il dépose un CV pour sa recherche d'emploi, un RS profiterait essentiellement à l'entreprise pour laquelle travaillent les utilisateurs. Or, depuis une récente évolution des RS vers une fonctionnalité de « *social learning* » dont il sera question plus loin, l'idée a commencé à émerger que des compétences individuelles pourront devenir une source de compétences collectives.

Dans les réseaux sociaux comme *Facebook*, qui lient des amis entre eux, ces derniers valident mutuellement leur relation. On dit alors que la relation est « symétrique ». Quand il s'agit des RS, les relations entre les utilisateurs sont considérées comme « asymétriques » car elles ne demandent pas d'être mutuellement validées par les utilisateurs. Un RS peut contenir des groupes créés par les utilisateurs pour échanger sur un thème précis. Un utilisateur peut alors être invité à se joindre à ce groupe, invitation qu'il est libre d'accepter ou non. Pour les

⁴⁸⁷ « Les réseaux sociaux d'entreprise : le livre blanc », 2012, disponible sur : <http://www.communication-web.net/2012/10/30/reseaux-sociaux-dentreprise-le-livre-blanc/> (Site consulté le 28/10/2014).

⁴⁸⁸ <http://tulipemedia.com/rse-reseau-social-dentreprise/> (Site consulté le 28/10/2014)

différents groupes d'intérêt à l'intérieur d'un même RS, on parle de « silos ». L'un des défis pour la réussite d'un RS est de créer une synergie transversale entre ces derniers.

Concernant les rôles respectifs d'un auteur et d'un / des destinataire(s) d'un message, l'article « *Le Réseau Social, nouvelle tour de Babel ?*⁴⁸⁹ » (2011), de Bertrand Duperin rappelle que l'auteur d'un message n'est pas le seul responsable de la compréhension ou non de son message. La publication d'un « post » est déjà un effort en soi :

« (...) il vaut mieux mettre le minimum de barrières à la publication, quitte à demander des efforts aux lecteurs. Si leur besoin est réel, ils feront le nécessaire pour comprendre alors que si personne ne contribue, c'est tout l'édifice qui s'effondre ».

Des critiques de cet outil diraient qu'il permet également au management de contrôler les employés. Pour ces derniers, la peur du contrôle peut effectivement expliquer des réticences à s'exprimer sur le RS. L'étude *Cegos* (2012) « L'usage des réseaux sociaux dans les entreprises » a montré que parmi les raisons pour lesquelles des salariés sont réticents à l'utilisation d'un RS se trouvent les arguments que « l'entreprise peut accéder à leur données personnelles » (32%) et que l'entreprise peut « évaluer leur performance » (28%). Un sentiment similaire peut être relevé côté employeur, où 36% considèrent que le « sentiment de 'surveiller' l'activité des salariés » peut être un frein à l'utilisation d'un RS. Ce sentiment est partagé par 22% des salariés. L'illustration ci-après résume l'ensemble des réponses :

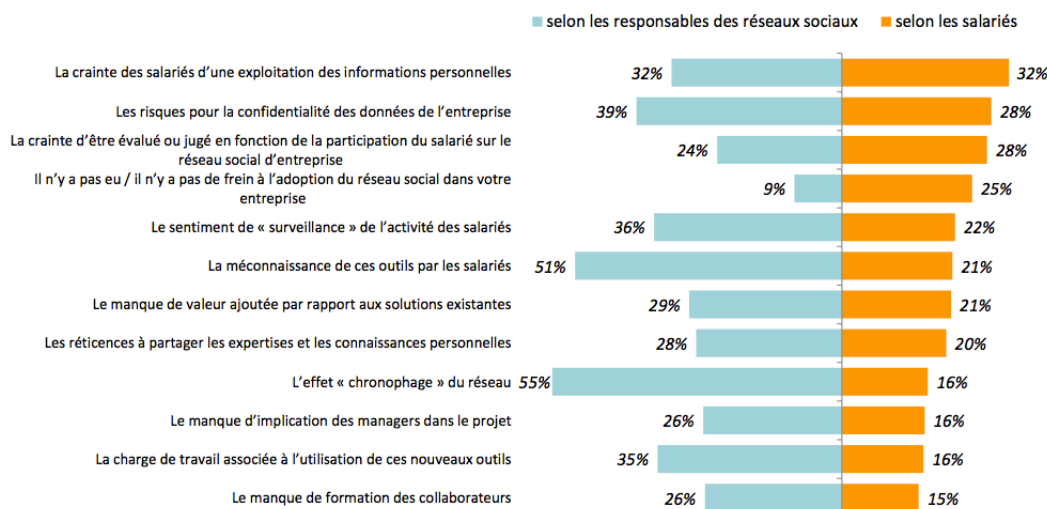
⁴⁸⁹ Disponible sur : <http://pro.01net.com/editorial/547216/le-reseau-social-nouvelle-tour-de-babel/> (Site consulté le 28/10/2014).

Les craintes vis-à-vis des réseaux sociaux d'entreprise : la peur de Big Brother

30



Les principaux freins à l'adoption du réseau social dans votre entreprise



Graphique 1 : « Les principaux freins à l'adoption du réseau social dans votre entreprise » (Source : Étude Cegos, 2012)

Nous constatons que les langues ne font pas partie de ces préoccupations, mais nous n'avons pu déterminer si les entreprises interrogées étaient internationales et, deuxièmement, si le questionnaire était à questions fermées ou ouvertes.

2.4.6 Questions linguistiques et culturelles

Pour notre recherche, il est d'abord primordial de rappeler qu'un RS n'est pas une panacée qui permettrait de relier des collaborateurs localisés dans différents pays du monde. Si, au préalable, une cohérence ou une ambiance favorable à la communication n'existe pas déjà, cet outil ne sera pas en mesure d'établir un lien à la place de ses acteurs⁴⁹⁰. Nous verrons plus loin quelles approches sont adoptées par les entreprises pour remédier aux barrières linguistiques.

⁴⁹⁰ Article du 31/10/12 de Tiphany Thullier sur Entreprise.com

Voyons comment un spécialiste envisage les langues dans le cadre d'un RS. Selon A. Garnier⁴⁹¹, la question des langues intervient à quatre niveaux différents sur une plateforme collaborative :

- le choix de la / des langue(s) de l'environnement technique ;
- les langues présentes chez les utilisateurs ;
- les langues des groupes ;
- langue(s) du contenu (documents par exemple).

D'après lui, il peut y avoir deux approches linguistiques :

- A. anglais pour tout le monde sachant que même si un groupe est « tout-anglais », il peut y avoir d'autres langues pratiquées par les utilisateurs, en groupes « privés » ;
- B. avec respect des cultures. Dans cette deuxième approche, ce respect concerne l'individu et/ou l'organisation.

Afin d'illustrer un exemple de « choix de langue de l'environnement technique », nous avons repéré dans l'étude de *Lecko* citée plus haut un endroit où les langues interviennent. *Lecko* a effectué une analyse **fonctionnelle** (souligné par nos soins) de 25 solutions numériques en classant leurs critères selon une liste comportant neuf « familles d'usages ». Pour chaque solution étudiée, l'analyse donne d'abord un « radar global » dans lequel figure la liste des neuf familles avec, en plus, le critère « administration de la plateforme ». Suivra en deuxième point les « détails de l'analyse par familles d'usages », dont la liste ci-après : 1) Accès à l'information et recherche, 2) Classement de connaissance, 3) Gestion du rendu, 4) Intégration au SI, 5) Communication et éditorialisation, 6) Coédition et gestion de projets, 7) Gestion et partage de contenus, 8) Conversation et 9) Mise en relation. L'endroit où nous avons pu repérer un espace en rapport avec les langues se situe dans la famille d'usages « classement des connaissances ». Il s'agit du paramètre « gestion multilingue des contenus », dont un aperçu ci-après :

⁴⁹¹ CEO et cofondateur de Jamespot.



Illustration 6 : Paramètre « gestion multilingue des contenus » dans le « classement des connaissances » (Source Lecko)

Il s'agit en fait d'un terme technique utilisé par la programmation / conception d'un site web afin de le configurer soit en site unilingue ou multilingue, mais modifiable dans les deux sens⁴⁹². Les autres familles d'usages sont illustrées dans l'étude Lecko (tome 6). On y trouve l'ensemble des paramètres (10 par groupe) pris en compte dans l'analyse fonctionnelle.

Pour donner un exemple de gestion de la diversité linguistique d'un RS, A. Garnier évoque le RS « Renault PRO+ » de Renault SAS, un des clients de *Jamespot*. En effet, pour gérer la diversité linguistique autour de 11 langues, A. Garnier explique que Renault a choisi de partager les utilisateurs par groupes linguistiques. Dans « le magazine des clients *Jamespot*, 2013 », la présentation du client Renault précise que « La plate-forme est organisée par "communautés pays" ». En plus de cette organisation pays, la plate-forme est segmentée par thèmes « type de véhicule » et « métier » (Source *Jamespot*). Parallèlement au partage des utilisateurs en groupes linguistiques, ajoute A. Garnier, Renault a créé un groupe « *corporate* » au sein duquel des responsables marketings bilingues sont chargés de faire le lien entre les groupes (« linguistiques » ou « pays ») et le « *corporate* ».

⁴⁹² Pour en savoir plus, il est possible de consulter le site ci-après : <http://multilingual-joomla-demo.cloudaccess.net/fr/astuces-multilangue/11-categorie-en-francais/joomla-multilangue/16-structure-des-contenus-du-site.html> (Site consulté le 13/07/2014).

Quant au groupe Lafarge, avec 20 langues représentées par leurs 68.000 collaborateurs, dont 11 parlées par 90% d'entre eux (Livre Blanc), il a eu comme critère, lors du choix d'un nouvel RS, la mise en place d'une « interface multilingue » permettant à chaque utilisateur de travailler dans sa langue. Le multilinguisme était alors apparu comme un frein dans la catégorie de facteurs « technologies », qui avait été identifié lors d'une consultation auprès des utilisateurs pour connaître leurs attentes. Dans le frein « culturel », on trouve : « c'est différent ici, ça ne marchera pas, je n'ai pas confiance ».

Concernant les pratiques linguistiques à proprement parler des utilisateurs, A. Klitmøller ajoute au sujet des difficultés que peuvent représenter les langues :

« La difficulté de manager la communication des équipes multiculturelles et multilinguistes est augmentée avec un tel média, car l'absence du langage non verbal, de la voix et de feedback peut causer des malentendus, des interprétations erronées... »

Il décrit les difficultés qui peuvent émerger dans la communication en anglais, langue tierce, entre collaborateurs d'une entreprise danoise et un partenaire ou filiale en Inde⁴⁹³. La situation ne concerne pas un RS, mais la description peut servir pour comprendre la complexité des situations de communication exolingue à distance, par mail (écrit) ou par téléphone (oral). Dans le cas qui nous intéresse, le niveau d'anglais des collaborateurs danois, tel qu'il est perçu par eux-mêmes, dépasse parfois la réalité lorsqu'ils se trouvent face à des interlocuteurs étrangers. En effet, le niveau général de leur maîtrise de l'anglais est assez élevé, mais quand il s'agit de la langue de spécialité, le niveau est moins bon. Quant aux collaborateurs indiens, ils sont habitués à pratiquer la langue anglaise du fait de l'histoire de leur pays. Malgré tout, les interlocuteurs danois trouvent que les indiens ont un accent difficile à comprendre :

« The challenge here is that the Indians speak with this weird accent. It is not so much that we do not know the same words. It has more to do with the fact that they speak in this funny tone making it hard to understand. If

⁴⁹³ Interview sur le web de Anders Klitmøller, accessible via un article « *Engelsk er da let – eller er det* » (« L'anglais est facile – ou bien »), paru dans le magazine web *Idag* du 31 mai 2014. <http://idag.dk/kultur-debat/vores-engelsk-er-daarligere-end-vi-tror-og-det-giver-firmaet-problemer-10114> (Site consulté le 14/08/2014).

we discuss something complex, we have to ask again and again, and even then we still misunderstand each other". (Project manager, DK) »⁴⁹⁴.

Il aurait été plus juste de présenter également l'avis des indiens sur l'accent des Danois, mais nous ne l'avons pas ; continuons donc en disant que les deux parties se renvoient la faute, s'accusant l'une l'autre d'un mauvais niveau d'anglais qui serait à l'origine des malentendus. Les conflits, qui émergent lors des échanges par mail (média « *lean* »⁴⁹⁵) concernant un produit à livrer ou une date de livraison, sont difficiles à résoudre à distance. Aussi, l'effet négatif s'amplifie jusqu'à ce que les parties puissent se rencontrer et en discuter face-à-face. Aussi, A. Klitmøller conseille que, dès le départ, les interlocuteurs soient aussi clairs que possible au sujet de la communication.

Selon lui, plusieurs solutions peuvent y contribuer : d'abord, la langue de spécialité du métier concerné doit être maîtrisée afin de pouvoir l'utiliser dans la communication virtuelle, que ce soit par mail ou par téléphone. Etant donné que ces deux outils de communication, en tout cas pour les outils classiques (sans caméra), ne permettent pas de se servir de la communication gestuelle, il est d'autant plus important de pouvoir communiquer langagièrement et interculturellement. Deuxièmement, les dirigeants peuvent prendre la responsabilité de mettre en place une politique linguistique afin que les collaborateurs - et eux-mêmes si besoin - remettent en question leur niveau d'anglais et acceptent de participer à une formation afin d'apprendre la langue de spécialité. Pour cela, un audit est conseillé afin de connaître les niveaux réels d'anglais, suivi d'un plan d'action.

Parallèlement, les particularités culturelles jouent un rôle important : les collaborateurs indiens peuvent avoir tendance à éviter le conflit, alors que les collaborateurs danois vont chercher, au contraire, à entrer en contact avec leur interlocuteur pour comprendre la situation

⁴⁹⁴ En français : "Le défi ici est que les Indiens parlent avec un accent bizarre. La question n'est pas que nous ne connaissons pas les mêmes mots. Il s'agit plutôt du fait qu'ils parlent avec un drôle de ton qui fait qu'il est difficile de les comprendre. Si nous discutons de quelque chose de compliqué, nous devons répéter nos questions encore et encore et malgré tout, nous ne nous comprenons pas ». (Directeur de Projet, Danemark). Anders Klitmøller (2012, p. 6).

⁴⁹⁵ Klitmøller définit le mail comme un média « *lean* ». Ci-après définition de médias "rich" (riche) et « *lean* » (maigre): « *Rich media, such as a videoconference, allows for back-channeling verbal and non-verbal signs of support or disagreement with a speaker's message (Hayward, 2002). Conversely, lean media, such as an e-mail, removes social presence cues and thereby a joint contextual background that may lead to communication breakdown. It has been suggested that various media can be placed on a continuum where e-mail is the lowest as it does not allow for physical presence and nonverbal cues, and face-to-face is the highest as it allows for both* ». (Daft & Lengel, 1987; Daft et al., 1987). Klitmøller (2013:37).

et régler les malentendus. Pour eux, il ne s'agit pas forcément d'un « conflit » au sens propre, mais d'une démarche pragmatique dans leur relation avec leur partenaire ou fournisseur. Cette attitude peut alors être considérée comme « agressive » par leur interlocuteur indien. Nous voyons intervenir ici les « savoir-être » mentionnés dans le *CECRL*⁴⁹⁶ qui sont liés à la culture de la personne. Ils « consistent des lieux sensibles pour les perceptions et les relations entre cultures » et peuvent varier et se modifier.

Une troisième solution qui a fait ses preuves, si l'on en croit A. Klitmøller, est de faire appel à des outils de communication visuels. Cela consiste à montrer sur un écran le produit exact dont il est question, ou toute autre information pour laquelle une visualisation de l'objet du discours servira à une meilleure compréhension et communication par et pour les deux parties.

Nous venons de voir les difficultés qui émergent dans des situations de communication exolingue, écrite ou orale. Même s'il ne s'agit pas d'un RS, ce cas illustre les attitudes des uns et des autres envers ses interlocuteurs étrangers et l'importance d'un bon niveau linguistique, notamment pour la langue de spécialité.

Dans un contexte multiculturel, on pourrait dire que le fait que « chaque individu soit imprégné de sa propre culture et ses valeurs, structure la communication et le partage d'information et de savoir malgré le contexte spécifique dans lequel il se trouve⁴⁹⁷ ». Pour l'analyse du RS SN, pouvons-nous adhérer au choix de Klitmøller, à savoir que la culture est un processus de négociation, un « *reciprocal interplay* » entre individus ? C'est ce que nous imaginons être le cas pour SN, mais qu'en pensent les membres ? Cette question a-t-elle été évoquée et discutée entre les utilisateurs, en amont de l'implémentation du RS, afin d'anticiper les difficultés qu'ils pourraient rencontrer pour communiquer ? Selon A. Klitmøller, « la culture n'a rien de statique. Au contraire, il s'agit d'un processus lors d'une rencontre entre individus dans un contexte local d'interaction ». Malgré cela, il est de l'avis que l'utilisation de langues nationales serait une trop grosse contrainte. La solution viendrait de l'instauration d'une langue commune⁴⁹⁸. Lorsque les difficultés à contribuer sur

⁴⁹⁶ CECRL, 2005 : 17).

⁴⁹⁷ Thèse : *(Re)Contextualizing Cultural and Linguistic Boundaries in Multinational Corporations: A Global Ethnographic Approach ((Re)Contextualiser les frontières culturelle et linguistique dans les sociétés multinationales : une approche globale ethnographique)*, Anders Klitmøller, 2013, Aarhus (DK), discipline : *Business & Social Science* (Entreprise et sciences sociales), 170 pages.

⁴⁹⁸ A. Klitmøller : Réf Steyart, Ostendorp et Gaibrois 2011 :

un RS sont évoquées⁴⁹⁹, ce même point de vue est donné en des termes qui résument très bien la situation :

« D'autres difficultés beaucoup plus concrètes sont également à prendre en compte, comme la langue retenue pour un système international. L'équilibre est délicat entre le choix d'une langue universelle, seule garantie de diffusion et de partage dans des cultures et des environnements différents, et paradoxalement la difficulté créée par ce choix au niveau de la richesse dans la production de messages et de conversations ».

Un des effets de la mondialisation sur les entreprises internationales, est donc la gestion, ou le management, d'une diversité culturelle de plus en plus importante en quantité (nombre de langues et de cultures représentées sur les lieux du travail) et en fréquence (flux migratoires et mobilités géographiques, qu'elles soient temporaires ou permanentes). Pour une communication à distance, Edward T. Hall préconise d'adapter sa communication aux interlocuteurs en fonction de la diversité de leurs origines en s'inspirant de leurs préférences de moyens de communication : l'interlocuteur est-il originaire d'un pays à « contexte élevé » ou à « contexte faible » (aussi appelés contexte « haut » ou « bas »⁵⁰⁰) ? Autant la diversité culturelle et linguistique peut être source de création et d'innovation et contribuer à un bon développement de l'entreprise, autant elle peut causer des malentendus, des conflits et, par conséquent, des baisses de résultats, si elle est mal gérée.

La communication écrite virtuelle comme sur un RS fait partie des modes de communication qui, selon T. Hall, ne conviennent pas à toutes les cultures. D'après lui, une communication virtuelle conviendrait moins bien aux interlocuteurs originaires d'un pays à « contexte élevé » comme par exemple l'Inde, la Chine, l'Arabie Saoudite, ou encore un pays méditerranéen qu'aux interlocuteurs d'origine allemande, belge, néerlandaise, scandinave, suisse, américaine, originaires d'un pays à « contexte faible ». Comment concilier alors les préférences culturelles et les pratiques de communication encouragées par un RS pour optimiser l'outil et atteindre les objectifs recherchés ?

⁴⁹⁹ Eric Dauteloup, Directeur Associé, Acemis Conseil <http://www.marketing-professionnel.fr/tribune-libre/dossier-reseaux-sociaux-entreprise-rse-communication-interne-201201.html> (Site consulté le 06/09/2014).

⁵⁰⁰ *Crossknowledge e-learning*, et <http://marketing.thus.ch/loader.php?page=International-II> (Site consulté le 28/10/2014)

2.4.7 Question juridique (indication de langue maternelle)

Nous nous sommes posés la question de savoir s'il existait des risques de discrimination en rapport avec l'indication des langues maternelles dans les profils des utilisateurs de SN. Dans le domaine des ressources humaines, en effet, pour la rédaction d'une offre de poste, la loi du travail interdit de mentionner qu'un poste nécessite d'être pourvu par un candidat de « langue française maternelle ⁵⁰¹ ». De plus, il ne peut être exigé d'un candidat qu'il possède une langue de niveau « maternelle » : « seul le niveau bilingue peut être exigé comme le niveau le plus élevé de maîtrise d'une langue »

Pour ce qui concerne les informations figurant dans un profil d'un RS, c'est l'article 32 de la loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés qui est concerné. La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés ⁵⁰²) a confirmé que les informations qu'un membre d'un RS est invité à donner dans un profil peuvent être demandées à condition que l'utilisateur soit informé de la finalité de la collecte de ces données ⁵⁰³. Cette information doit se trouver dans les conditions générales d'utilisation du RS mises à la disposition des membres.

Dans les « Dispositions générales » (Section 1) du Chapitre II portant sur les conditions de licéité ⁵⁰⁴ des traitements de données à caractère personnel, l'article 6 stipule :

⁵⁰¹ Guide pratique pour la rédaction des offres d'emploi (2010) <http://www.pole-emploi.fr/file/mmelement/pj/df/9b/1b/89/guidepratiqedeloffrevfinale69493.pdf>. Voir point 5 : « Une mention discriminatoire liée à la nationalité », pages 10-11, où il est précisé que demander une compétence linguistique particulière pour occuper un emploi peut être constitutif d'une discrimination indirecte fondée sur la nationalité ou l'origine des candidats, si cette exigence professionnelle n'est pas directement en lien avec les tâches que devra accomplir le futur salarié. Le niveau de connaissance linguistique doit être évalué au regard de la technicité linguistique imposée par la nature des tâches à accomplir. En tout état de cause, il ne peut être exigé d'un candidat qu'il possède une langue « maternelle ». Seul le niveau bilingue peut être exigé comme le niveau le plus élevé de maîtrise d'une langue. (Site consulté le 14/08/2014). Voir également « Délibération n° 2006-252 du 27 novembre 2006 » concernant le cas d'une offre de poste indiquant les exigences de niveaux des langues néerlandaise et flamande : « Emploi – Offre d'emploi – mention discriminatoire (langue maternelle / origine) – Rappel à la loi – Recommandation. Afin d'insister sur le niveau de compétence linguistique et de maîtrise attendu de la part des candidats, le libellé de l'offre d'emploi ne doit pas faire référence à l'origine du candidat. La haute autorité recommande à l'auteur de l'annonce d'abandonner la formule « langue maternelle » au profit d'une exigence non équivoque de niveau linguistique (débutant, perfectionné, bilingue...) ».

⁵⁰² <http://www.cnil.fr/linstitution/qui-sommes-nous/> Au niveau européen, c'est le le G29 qui réunit l'ensemble des CNIL européennes pour faire avancer la protection des données personnelles au niveau de l'Union européenne (voir site web <http://www.cnil.fr/linstitution/international/g29/>). (Dernière visite des deux sites le 12/07/2014).

⁵⁰³ Réponse par téléphone du service juridique de la CNIL le 27 juin 2014, mentionnant l'article 32 de la loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés.

⁵⁰⁴ Licéité est le caractère de ce qui est conforme au droit. L'adjectif correspondant est « licite ». On le trouve, par exemple, dans le titre de la note de M. Lambert-Faivre au Dalloz, 2001, n°16, p. 1265 : « La licéité des

« Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes (extrait) :

- a. Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ;
- b. Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées de manière incompatible avec ces finalités⁵⁰⁵. »

Dans les « Dispositions propres à certaines catégories de données » (Section 2), Article 8, il est précisé :

« I.- Il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci ;

II.- Dans la mesure où la finalité du traitement l'exige pour certaines catégories de données, ne sont pas soumis à l'interdiction prévue au I ... » (suivie d'une liste de traitements non concernée).

Ce qui précède permet de penser que le fait d'inviter un utilisateur à indiquer la langue maternelle dans un profil ne soit pas contraire à la loi. Pour les profils de SN, cette information n'est d'ailleurs pas obligatoire. Dans la présentation des résultats de nos recherches-actions, nous verrons comment les membres de SN ont renseigné leurs profils.

2.4.8 Apprentissage organisationnel

Ce chapitre aurait pu figurer parmi les « fonctionnalités », mais nous avons préféré le présenter distinctement, étant donné que ce dernier nous intéresse particulièrement vu nos questionnements au sujet des langues sur un RS et le concept d'intercompréhension.

obligations d'assurance réglementaires et des limitations de garantie dans le temps et en montant » (Dictionnaire du droit privé).

⁵⁰⁵ Pour notre recherche, il est ajouté qu'un « traitement ultérieur de données à des fins statistiques ou à des fins de recherche scientifique ou historique est considéré comme compatible avec les finalités initiales de la collecte des données, s'il est réalisé dans le respect des principes et des procédures prévus... » (aux chapitres mentionnés dans l'extrait qui précède).

Nous avons vu plus haut que les langues semblent considérées comme un obstacle technique, bien que celles-ci interviennent dans des « interactions sociales ». Or, les différentes langues parlées par les collaborateurs pourraient-elles être considérées comme des « compétences individuelles » locales, comme n'importe quelle autre « expertise » liée au métier ? Pourront-elles « servir l'entreprise » et devenir des « compétences collectives » ou des « compétences organisationnelles »? Pour D. Autissier⁵⁰⁶ :

« la coordination ne peut qu'émerger des combinaisons entre le local et le global et regroupe des tâches qui ne sont pas directement liées à la production, mais sans lesquelles la production ne pourrait être exécutée dans des conditions satisfaisantes. Les dispositifs de coordination via les réseaux numériques permettraient notamment aux individus d'adopter des comportements similaires à ceux qu'ils pourraient avoir s'ils étaient physiquement en présence ».

Le témoignage de Frédéric Domon⁵⁰⁷ permet de mieux comprendre la situation de formation en entreprise. Permet-il également de penser que les utilisateurs d'un RS peuvent éventuellement adhérer à l'idée d'apprentissage linguistique sur leur outil de communication ? En effet, il est question de « *social learning* », aussi appelé « apprentissage social et informel ». D'après F. Domon, les entreprises et les jeunes talents ne parlent pas le même langage : les entreprises pensent faire des efforts en proposant de vraies formations, donc des formations « structurées », alors que les jeunes préfèrent du « *coaching* », « de l'échange » et « du mentorat », qui se feraient lors de leurs activités professionnelles.

Le fait que nos « développements et acquisitions de connaissances s'effectueraient à 70% par l'activité et l'expérience, donc « *on the job* » », jouerait en ce sens⁵⁰⁸. Or, son témoignage met en garde contre la croyance selon laquelle un outil web 2.0 serait un parfait outil d'apprentissage. Comme déjà évoqué, si le lien social n'a pas déjà un terrain favorable

⁵⁰⁶ Claudine Batazzi-Alexis, « Les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans un processus d'apprentissage organisationnel : pour une coordination émergente entre le local et le global », *Communication et organisation* [En ligne], 22 | 2002, mis en ligne le 27 mars 2012. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/2778> (Site consulté le 17 juin 2014).

⁵⁰⁷ Livre Blanc des Réseaux Sociaux d'Entreprise (année inconnue).

⁵⁰⁸ Les autres 30% se répartissent entre « apprentissage par contact et interactions avec les autres » (20%) et « formation formelle au sens propre (classe, atelier, e-learning) » (10%).

pour se développer, l'outil ne va pas le créer. Domon rappelle par ailleurs que l'apprentissage est une « démarche individuelle qui nécessite volonté, autonomie, ouverture ».

Concernant le RS de notre recherche, est-il possible d'envisager une position inverse, étant donné que ses utilisateurs se connectent déjà pour exprimer quelque chose. Leur volonté consisterait-il à se dire qu'en se connectant pour s'exprimer, ils se prêtent volontairement à l'idée d'adapter leur discours aux autres membres (destinataires ciblés ou pas) et, selon l'avancée éventuelle du développement des compétences réceptives, qu'ils feraient l'effort de traduire ou de faire traduire leur message ? Si leur but est de lire et de comprendre les messages des autres, ils feront l'effort d'essayer de comprendre, même si le message n'est pas écrit dans leur langue première ou une de leurs langues secondes. S'ils n'y arrivent pas, ils peuvent solliciter une « médiation linguistique », en demandant de l'aide à un collègue, ou en posant directement une question à l'auteur du message. Dans ce cas-là, comment classer l'apprentissage qui aurait lieu ? Serait-il semi intentionnel ?

De la même façon qu'un outil web 2.0 ne crée pas de lien, il est également important de savoir que l'apprentissage informel n'est pas une question d'outil mais de culture. Pour une éventuelle intégration de la possibilité de communiquer chacun dans sa langue, selon le concept d'intercompréhension, et de l'idée que ce même outil soit un outil de formation à l'intercompréhension, existe-t-il un risque que cet apprentissage informel sur leur RS fasse fuir les utilisateurs, ce qui entraînerait une diminution du nombre de contributions au lieu de le faire augmenter ?

D'après C. Batazzi-Alexis⁵⁰⁹, l'usage qui est fait des TIC (technologies de l'information et de la communication) est plus important que l'outil lui-même (nous verrons dans la partie II si cela est valable pour notre sujet) :

« L'enjeu d'un processus d'apprentissage organisationnel via les TIC ne réside de toute évidence pas dans la technicité des outils mais davantage dans l'usage qui en est fait ».

⁵⁰⁹ Cf. note de bas de page n° 346.

2.4.9 Traduction automatique

Un dialogue écrit entre deux ou plusieurs interlocuteurs ayant chacun une langue maternelle différente, peut être réalisé avec un système de traduction automatique. Nous présentons ci-après une démonstration d'un « chat » trilingue en direct faite lors d'un webinaire sur le thème « RSE⁵¹⁰, intranet, messagerie instantanée : comment les rendre multilingues⁵¹¹ ». Elle montre un outil de traduction automatique proposée par *Systran*.

Pour commencer, deux interlocuteurs dialoguent, chacun dans sa langue. Au préalable, chacun avait, sur son espace de « chat », configuré que la traduction (le résultat du dialogue) allait être réalisée dans la langue de son choix, en l'occurrence sa langue maternelle ou la langue la mieux maîtrisée : anglais pour l'anglophone et français pour le francophone.

Chaque interlocuteur a deux volets qui s'affichent à l'écran : le volet gauche où les messages défilent au fur et à mesure que la discussion avance et chaque fois dans la langue utilisée par l'auteur du message. Dans le cas qui nous a été présenté, les interlocuteurs étaient pour l'un anglophone et pour l'autre francophone. Dès qu'un message est écrit par l'un d'eux, la traduction s'affiche pour l'interlocuteur destinataire dans un volet à droite. Ce volet, pour chacun des interlocuteurs, s'affiche donc dans la langue de son choix préalablement configurée.

Après deux échanges de messages, l'un d'eux dit vouloir poser une question à une interlocutrice allemande qui s'ajoute alors au « chat ». Ses messages qui répondent à la question des deux premiers interlocuteurs s'affichent alors en allemand dans le volet à gauche, et en anglais (pour l'anglophone) ou en français (pour le francophone) dans leurs volets respectifs à droite. Chaque interlocuteur a le dialogue réel, le fil de discussion plurilingue dans son volet à gauche et les traductions dans le volet à droite.

Lors d'un entretien téléphonique⁵¹² avec un représentant du prestataire ayant organisé le webinaire, celui-ci confirme que, contrairement à *Google traduction*, la sécurité des données est garantie. Par ailleurs, il affirme que l'outil peut aider les interlocuteurs à améliorer leurs compétences linguistiques. En effet, lorsqu'un groupe de mots par exemple est traduit d'une langue source vers une langue cible, leur traducteur automatique crée un soulignage

⁵¹⁰ RSE veut ici dire réseaux sociaux d'entreprise.

⁵¹¹ Sur invitation de GDF SUEZ, nous avons assisté à ce webinaire le 3 avril 2014.

⁵¹² Organisé à l'initiative de l'auteur de cette thèse.

légèrement coloré d'un terme plus difficile que le reste du texte afin que l'utilisateur puisse apprendre et utiliser lui-même ce mot.

L'exemple donné est la phrase suivante (soulignements faits par nos soins) : « *Your assignment is to develop sales in the region* ». L'outil de traduction automatique la traduit en français par « Votre **tâche** est de développer des ventes dans la région ». Les mots « *assignment* » et « tâche » sont soulignés en bleu clair, et un volet *Larousse* à droite de la traduction montre l'extrait du dictionnaire avec les différentes traductions possibles du nom « *assignment* ». Le prestataire précise que la machine, en l'occurrence les outils de traduction automatique, est censée être au service de l'homme et non pas le contraire. L'un (la machine) n'empêcherait pas l'autre (l'enseignement des langues).

Mais peut-on vraiment faire confiance aux traductions automatiques ? Parmi les propositions de traduction du mot « *assignment* » se trouvait le mot français « **mission** ». Nous nous demandons si cette suggestion de traduction n'aurait pas du être privilégiée dès le départ, « mission » étant précisément le terme utilisé dans la description d'une offre de poste (voir extrait d'une annonce sur le site de recrutement Monster⁵¹³) :

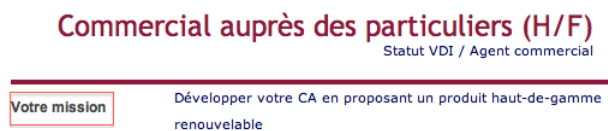


Illustration 7 : Extrait d'annonce sur le site de recrutement Monster

L'explication serait-elle que la traduction automatique fait partie de la catégorie « secondaire » des ressources linguistiques⁵¹⁴ ? Celles produites par des humains sont une ressource linguistique « primaire » (conversations, écrits). D'après Kaplan, un des résultats du « capitalisme linguistique » dont il est question dans une de ses présentations serait que des tournures linguistiques produites par les machines deviendraient celles qui « risqueraient de

⁵¹³ <http://offre-emploi.monster.fr/Commercial-aupres-des-particuliers-H-F-offre-emploi-01-132159769.aspx> (Site consulté le 17/08/2014).

⁵¹⁴ Frédéric Kaplan, « La question de la langue à l'époque de Google », voir : <http://fr.slideshare.net/fullscreen/frederickaplan/kaplan-enmi12/51>, slides 69, 74-75. (Consulté le 17/08/2014). « Le Capitalisme linguistique » est disponible sur : <http://www.slideshare.net/fullscreen/frederickaplan/introduction-au-capitalisme-linguistique-12204447/1>.

nous être proposées sous la forme de suggestions ou de corrections » lorsqu'on navigue sur le web. En effet, il explique cela par le fait que les algorithmes, qui archivent le contenu du web, ne font pas toujours la différence entre les « ressources linguistiques dégradées » (celles produites par des machines) et nos ressources primaires. Par conséquent, le fait que le taux entre ressources primaires et secondaires change au fur et à mesure, au détriment des ressources primaires, va influencer sur les modèles statistiques et « intégrer le vocabulaire, les formulations et les tournures des algorithmes ».

Un dernier point avant de terminer la présentation de l'état des connaissances, nous ajoutons au sujet des réseaux sociaux d'entreprise que, dans la partie III, conclusion et perspectives, seront évoquées deux idées qui peuvent compléter nos propres travaux de recherche. Il s'agit de « *Social Network analysis*⁵¹⁵ » (SNA) et « *Multi-sited fieldwork*⁵¹⁶ ».

⁵¹⁵ « Analyse des réseaux sociaux ».

⁵¹⁶ Travail de terrain avec plusieurs « sites ».

PARTIE II - TERRAIN ET OBJET DE RECHERCHE

L'objectif de nos travaux de recherche a été de montrer les enjeux linguistiques dans le cadre d'un RS d'une entreprise transnationale. Nous cherchons à repérer les liens que les représentations et pratiques langagières des utilisateurs pourraient avoir avec le contexte général des langues dans les entreprises dans un processus de mondialisation (en particulier en Europe) d'une part, et avec l'enseignement / apprentissage des langues tel qu'il est traditionnellement fait en Europe d'autre part.

Le travail consistait à faire des relevés des profils, à observer et à analyser les pratiques linguistiques des utilisateurs de SN. Les membres / utilisateurs, de cultures et de langues différentes, sont localisés dans différents pays où GDF SUEZ est implanté, et nous souhaitons savoir comment ils communiquent entre eux et de quelle manière ils gèrent leur diversité linguistique.

A partir des résultats obtenus, nous cherchions aussi à savoir si le concept de l'intercompréhension pouvait les intéresser. Si cela était le cas, la question allait se poser de savoir si oui ou non une intégration du concept dans leurs échanges écrits sur leur RS allait pouvoir contribuer à une augmentation du taux de participation et des chances de réussite de leur outil de communication et de travail.

Chapitre 1 - Présentation du terrain de recherche

L'occasion de faire nos travaux de recherche sur un RS nous a été offerte par le groupe GDF SUEZ, et plus précisément par Monsieur Jacques Spelkens, Responsable RSE Belgique et Chef des RSE et des territoires ainsi que sponsor de SN. En 2012, quand notre collaboration a commencé, ce RS avait environ un an d'existence. Le choix de la langue qui était majoritairement utilisée par les utilisateurs avait tendance à se porter sur le français alors qu'au début du lancement du RS, l'anglais avait davantage été utilisé.

Malgré le fait que la majorité des membres de SN étaient des Français, la situation linguistique ne convenait pas à GDF SUEZ qui souhaitait une plus grande « internationalisation » de leur RS dans lequel une communauté australienne allait bientôt être intégrée. L'entreprise proposait donc que nous fassions une recherche qui devait permettre de

proposer à l'entreprise des pistes d'amélioration. Le but était de trouver une équité dans les langues pratiquées et de faire augmenter le nombre de membres et de contributions. Pour ce faire, il nous a été accordé un accès d'administrateur afin de pouvoir accéder aux espaces du RS dont nous avons besoin pour notre travail.

Les parties prenantes de notre terrain de recherche sont :

- l'entreprise : GDF SUEZ, représenté par le Sponsor de SN et Chef du Département Développement des Territoires et Réseaux RSE / CSR Manager Belgique, Service Développement Social et Solidarités, Direction RH Groupe GDF-SUEZ ;
- les membres de SN : en interne les collaborateurs du Groupe en charge des questions de « responsabilité environnementale et sociétale » et, en externe, des stagiaires, étudiants ;
- le prestataire externe : « *La Coopérative de Communication* ».

Nous les présenterons ci-après en commençant par une brève présentation du groupe GDF SUEZ. Suivront la présentation de la RS et de sa communauté de cadres avant de présenter le prestataire externe *La Coopérative de Communication* (désormais *La Coopérative*). Nous terminerons ce chapitre avec la description du réseau social d'entreprise « SolidarNet » (SN).

1.1 Présentation du Groupe GDF SUEZ et sa communauté RSE

Comme il a été évoqué dans l'introduction, le contact avec le groupe GDF SUEZ date de 2009, mais c'est début mars 2012 que l'occasion de travailler sur un de leurs RS nous fut offerte. La mission qui nous a été confiée consistait alors à travailler sur le RS pour connaître les motivations des membres à utiliser telle ou telle langue, les difficultés rencontrées avec la communication en anglais et, plus largement, les difficultés du plurilinguisme en entreprise.

Pour les conditions spécifiques de réalisation de cette thèse, cette mission a pris plus de temps que prévu. Néanmoins, nous espérons que les résultats et l'analyse qui suivront plus loin seront utiles pour la suite de l'utilisation de SolidarNet, ou autres RS du groupe.

1.1.1 Présentation du Groupe GDF SUEZ

Avant de présenter la partie du groupe qui nous intéresse pour notre terrain de recherche, nous donnons ci-après quelques informations telles que GDF SUEZ les livre au public sur leur site web. Dans la partie « En Bref », cette entreprise se présente comme étant :

« un acteur mondial de l'énergie et expert dans trois métiers : électricité, gaz naturel, services à l'énergie. Le Groupe soutient une évolution de la société dans une transition énergétique qui repose autant sur le développement économique que le progrès social et la préservation des ressources naturelles ».

Leur plaquette de présentation⁵¹⁷ informe que le groupe a 147.200 collaborateurs (59.700 pour le métier « électricité et gaz naturel » et 87.500 pour les « services à l'énergie ») répartis dans 70 pays. Parmi les 123 sites du groupe, 74 sont présents en Europe, Amérique Latine, Amérique du Nord, Moyen-Orient, Turquie et Afrique, Asie et Australie. 49 autres sites sont répartis entre « Réseaux & Capacités » (7), « *Energie Services*⁵¹⁸ » (15) et « Environnement » (27). Le groupe est classé 1^{er} mondial en tant que « producteur d'électricité non nucléaire » et « producteur indépendant d'électricité ». Concernant l'importation de GNL (gaz naturel liquéfié), le groupe est placé 2^e européen et 3^e au niveau mondial. En gaz naturel, GDF SUEZ est classé 2^e acheteur en Europe.

Lorsque nous avons commencé nos travaux de recherche chez GDF SUEZ, le groupe comptait six branches avec un total de 220.000 collaborateurs environ à travers le monde. Depuis juillet 2013, une branche du groupe a été cédée. GDF SUEZ détient 39% du capital de cette branche qui est nommée « Suez Environnement ». La carte suivante montre, entre autres, le nombre de collaborateurs présents sur les différents continents :

⁵¹⁷ https://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/04/gdf_suez_en_bref_05_2014_vf.jpg (Site consulté le 20/09/2014).

⁵¹⁸ Service d'efficacité énergétique et environnementale.

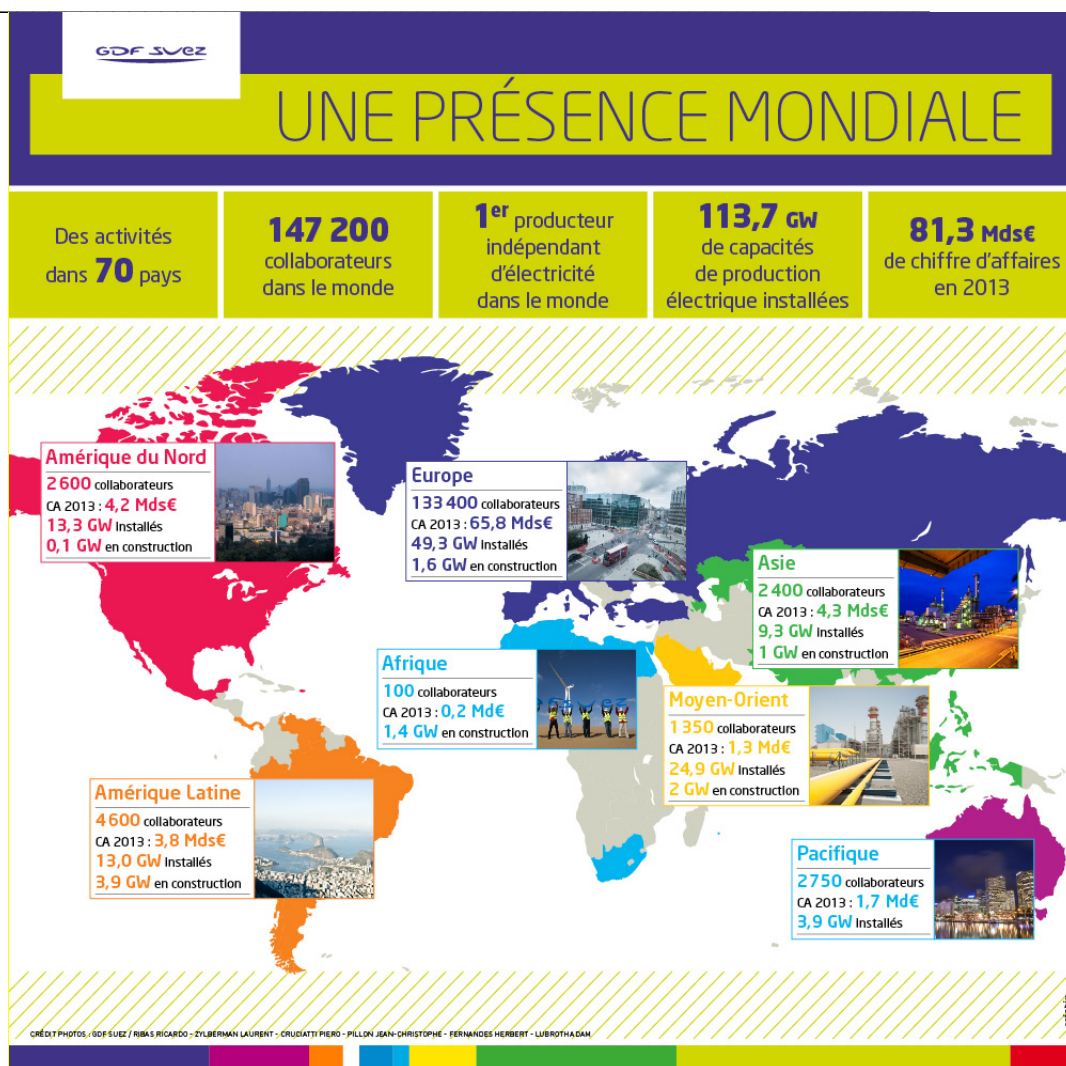


Illustration 8 : La présence mondiale du groupe GDF SUEZ

Nous sommes donc dans un important groupe international, à l'intérieur duquel notre terrain de recherche ne concerne qu'un minuscule groupe de collaborateurs, mais pas le moindre. Il s'agit des cadres chargés des questions RSE à travers tout le groupe, que nous présenterons dans le chapitre suivant.

En termes de management RH, GDF SUEZ mène une politique de développement de tous pour tous. Cette politique nommée « *Development for People, People for development*⁵¹⁹ », et qui concerne tous les collaborateurs du monde, s'appuie sur quatre axes clés⁵²⁰:

⁵¹⁹ En français : « le développement au service des personnes, les personnes au service du développement ».

⁵²⁰ <http://www.gdfsuez.com/engagements/nos-engagements-et-politiques-rh/>. (Site consulté le 26/09/2014)

- chaque collaborateur est porteur de talents ;
- la mobilité au sein du Groupe doit offrir des parcours variés, partout dans le monde ;
- la diversité des équipes est un facteur clé d'innovation et de performance ;
- le Groupe s'appuie d'abord sur ses talents internes et les fait évoluer en fonction des besoins futurs.

Leurs politiques linguistiques de GDF SUEZ reflètent une volonté de laisser libre voie à toutes les langues représentées par les salariés. Dans l'histoire du groupe, notamment lors de la fusion entre GDF et Suez en 2008, les langues ont fait objet de débats pour gérer une nouvelle situation linguistique. La brochure « *Langues et entreprises*⁵²¹ » (DGLFLF, 2010) qui présente GDF SUEZ comme « un exemple de communication interne plurilingue », informe que huit langues⁵²² sont pratiquées dans le groupe, en plus des trois langues officielles. Par ordre alphabétique, ces dernières sont : l'anglais, le français et le néerlandais.

Pour sa communication écrite interne, un volume important de traduction permet d'atteindre un maximum de salariés. A titre d'exemple, on peut constater que leur guide « Pratiques de l'éthique » est disponible en 21 langues⁵²³. Selon la brochure de DGLFLF, « la langue de travail dominante avec l'Europe et l'international est l'anglais. Cependant, au niveau local, ce sont surtout les langues locales qui sont pratiquées dans les relations avec les clients, les fournisseurs et les partenaires ».

D'autres exemples dans la brochure confirment la multiplicité des langues pratiquées, soit à l'oral pour les réunions de travail, soit à l'écrit dans le groupe, notamment pour leurs magazines ou lettres d'information internes. Selon la même brochure, « toute documentation interne imprimable destinée à l'ensemble des collaborateurs est traduite dans les huit langues mentionnées ».

⁵²¹ http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/Extrait_rapport_parlement_BAT.pdf (Site consulté le 23/08/2014).

⁵²² Par ordre alphabétique : l'allemand, l'arabe, l'espagnol, le hongrois, l'italien, le polonais, le portugais et le roumain.

⁵²³ L'allemand, l'anglais, l'arabe, le catalan, le chinois, l'espagnol, le finnois, le français, le hongrois, l'indonésien, l'italien, le néerlandais, le norvégien, le polonais, le portugais, le roumain, le slovaque, le suédois, le tchèque, le thaï et le turc.

Ayant traité les questions de langues dans les réunions de travail dans la partie I, nous sommes attirés par l'information à ce sujet dans la brochure. Celle-ci nous informe que c'est la langue du pays où a lieu la réunion qui devient la langue de travail usuelle. Si des « publics internes » sont de langues maternelles différentes, la langue de la réunion sera celle décidée par les participants, en fonction de la langue la mieux maîtrisée par eux. Il y est précisé que « l'utilisation d'une langue dominante dans les réunions de travail interne » n'est pas une règle⁵²⁴ ».

Pour notre sujet de thèse, nous sommes aussi intéressés par les informations selon lesquelles « le site de l'intranet est bilingue français / anglais » et « certains documents peuvent être traduits dans les autres langues du Groupe⁵²⁵ ». Le site de GDF Suez mettant à disposition des collaborateurs des offres de poste internes serait, selon la brochure, disponible en sept langues.

GDF Suez semble bien un groupe international soucieux des langues, celles de leurs collaborateurs et celles utilisées dans la communication interne. Il est donc logique que ces questions préoccupent le groupe dans le cadre de la communication écrite sur leur RS SolidarNet.

1.1.2 Présentation de la RSE et de sa population cadres

Nous voyons d'abord que l'acronyme « RSE » est utilisé tantôt pour Responsabilité **Sociale** des Entreprises, et tantôt pour Responsabilité **Sociétale** des Entreprises. Le ministère du travail définit la RSE comme suit⁵²⁶ (C'est nous qui soulignons) :

« La responsabilité **sociétale** des entreprises (RSE) – traduction française de « *Corporate Social Responsibility* » – est un concept qui désigne l'intégration volontaire des préoccupations **sociales** et écologiques des entreprises à leurs activités économiques et à leurs relations avec les parties prenantes que sont les salariés, les actionnaires, les fournisseurs, les sous-traitants, les consommateurs... »

⁵²⁴ C'était le cas en 2010, au moment où a été publiée la brochure de *DGLFLF*.

⁵²⁵ « [...] notamment pour des documents relevant des ressources humaines qui doivent être adressés dans la langue maternelle des collaborateurs (actionnaires salariés, mobilités, retraite, prévoyance ».

⁵²⁶ Vue sur site web de « RSE pro », disponible sur <http://rse-pro.com/definition/> (Site consulté le 29/10/2014).

Pour ce qui concerne la RSE dont il était question quand nous avons commencé nos travaux de recherche et que nous avons utilisée et utiliserons comme acronyme pour « responsabilité sociale des entreprises », GDF SUEZ parle aujourd'hui de « Responsabilité Environnementale et Sociétale ». Nous résumons ici brièvement leur politique de responsabilité environnementale et sociétale⁵²⁷ :

« GDF SUEZ répond à ces défis en veillant plus spécifiquement à créer de la valeur partagée avec l'ensemble de ses parties prenantes. Cette politique est constituée de trois axes, qui sont :

- contribuer à / veiller à développer des solutions énergétiques qui permettent aux clients d'atteindre leurs propres objectifs de durabilité ;
- contribuer à / veiller à conduire les activités de manière responsable ;
- contribuer à / veiller à construire des relations responsables avec les parties prenantes afin de créer de la valeur partagée ».

La RSE est en phase de changer, nous explique J. Spelkens⁵²⁸. Depuis 2014, GDF SUEZ développe ce qui est appelé la « RSE 3.0 » qui intègre une « acceptabilité sociale⁵²⁹ ». Cette RSE prend en compte toutes les parties prenantes d'un projet RSE. L'acceptation de celles-ci est importante car, sans elle, le projet risque d'être rejeté. Les RSE d'avant 2014 sont, pour J. Spelkens, classifiées en « RSE 1.0 » (commencée en 2000) et en « RSE Stratégique » (entre 2008 et 2014).

Au commencement de notre travail, le nombre de cadres en charge de ce qui était encore la « RSE » était de 2000 collaborateurs environ. Ils étaient donc des membres et utilisateurs potentiels de SN. Lors de notre premier relevé à la mi-mai 2012, le nombre de

⁵²⁷ Extrait site web, janvier 2014

⁵²⁸ Lors d'un entretien avec J. Spelkens pour faire le point, dans les bureaux de GDF SUEZ le 16/07/2014.

⁵²⁹ Ce concept est expliqué par Bruce Anderson sur le site : <http://www.lactualite.com/societe/bruce-anderson-et-lacceptabilite-sociale/> : Le concept d'acceptabilité sociale est « un contrat tacite entre la population d'un côté et une entreprise ou un gouvernement de l'autre, et qui stipule qu'un projet peut aller de l'avant. Car même si elle obtient toutes les autorisations légales pour un projet, que ce soit la construction d'un immeuble, d'un barrage ou encore l'exploitation d'une usine, une entreprise aura de la difficulté à le mener à terme si la population s'y oppose. Pour le gouvernement, il sera difficile d'adopter une loi très impopulaire, même si sa majorité au Parlement l'autorise à aller de l'avant » (Site consulté le 17/07/2014).

membres inscrits était de 472. Le 6 mars 2013, *La Coopérative de Communication* (prestataire externe) a fourni une liste comptant 580 membres. Sur la capture d'écran montrant les rubriques du RS (page 289), effectuée début novembre 2013, on peut lire que le nombre de membres était de 634, soit une augmentation de 9,31% en 8 mois. Si on compare avec les 472 membres inscrits au mois de mai 2012, au moment de notre premier relevé, on trouve des augmentations approximatives de 22,8% (écart entre 472 et 580 membres en 1 an) et de 34,32% (écart entre 472 et 634 membres en 1 an et demi).

Ces membres sont localisés dans les différents pays où le groupe GDF SUEZ est implanté. A titre d'exemple, la répartition de « localisation » communiquée par *La Coopérative de Communication* le 6 mars 2013 donne pour le total de 580 membres ceci : 225 membres sont localisés en France et 75 collaborateurs partagent les pays comme le Brésil, la Belgique, la Roumanie, le Chili, l'Allemagne, la Grande Bretagne, le Kazakhstan, le Maroc, le Panama et les USA. 280 membres n'avaient pas renseigné leur « lieu » (de travail). A noter que la « localisation » ne veut pas forcément dire « nationalité ».

A cet époque, la RSE était abritée par cinq directions : Communication, Stratégie, Ressources Humaines, Commerciale et Fondation GDF SUEZ. Depuis qu'une branche du groupe a été cédée, comme évoqué plus haut, le nombre de cadres attribués à la RSE dans le groupe a également diminué. Ils sont aujourd'hui environ 1.400 chez GDF SUEZ.

Au lieu de cinq directions, ce sont aujourd'hui deux directions qui abritent deux communautés distinctes :

- développement environnemental et sociétal (DES). Par « sociétal », il faut comprendre « en relation avec les collectivités locales ». Cette communauté a comme RS le « Rassembleur d'énergies » ;
- développement social et solidarité (DSS) concerne le « bien-être des collaborateurs internes, et les partenariats avec des associations, fondations et pouvoirs publics ». Les partenariats avec Emmaüs et PlaNet Finance en sont des exemples.

SolidarNet est maintenant utilisé par la DSS. Depuis fin 2013, le RS a en effet été rapatrié en interne, ce qui a eu comme résultat la cessation du contrat avec *La Coopérative de Communication* qui a conçu et démarré SN. Nous présenterons ce prestataire externe plus

loin. Aujourd'hui, SN fait partie d'une plateforme interne nommée « *Join*⁵³⁰ » qui regroupe d'autres RS de GDF SUEZ. Depuis son intégration en interne, le nombre d'utilisateurs a chuté et compte 350 membres réguliers⁵³¹. GDF SUEZ explique cette diminution par une absence de visibilité et d'un *community manager*, rôle assuré auparavant par *La Coopérative*.

1.2 Présentation de La Coopérative de Communication

La conception et l'animation du RS SN du Groupe GDF SUEZ avaient été confiées à un prestataire externe, *La Coopérative de Communication*, dite *La Coopérative*⁵³², agence de conseil en communication et marketing localisée dans le 2^e arrondissement de Paris. Depuis 2005, elle « apporte des solutions innovantes et accompagne ses clients dans les différentes étapes de développement de leurs projets » pour leurs besoins de communication : audit et conseil, direction artistique et création graphique, marketing interactif et recherche et développement.

Selon la présentation sur leur site web, la « responsabilité sociale des entreprises » est une de leurs quatre expertises. Pour aider leurs clients à « développer la stratégie RSE », *La Coopérative* propose de « concevoir et de réaliser des outils de communication et de mobilisation, de mettre en œuvre des réseaux sociaux et d'animer des communautés internationales ».

D'après cette présentation web, *La Coopérative*, au sein d'un RS même, « [...] porte l'innovation au sein des communautés RSE, met en réseaux les acteurs, permet d'échanger les bonnes pratiques, de partager des expertises et de faire un travail collaboratif ». Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur les RS, les fonctions occupées par *La Coopérative* dans le cadre de SN ont été celles de concepteur, d'administrateurs des utilisateurs, de support et d'animation.

La Coopérative a donc conçu techniquement le RS SN, bénéficiant de la confiance de GDF SUEZ pour cette partie technique, tout en suivant ses instructions. Le travail en amont chez GDF SUEZ, avant le lancement du RS, présente un facteur décisif dans la conception du RS : étant donné que le groupe de travail, qui pendant six mois a discuté du projet de son

⁵³⁰ En français « joindre » ou « joignez-vous ».

⁵³¹ Chiffres fournis par mail par J. Spelkens, le 21 août 2014.

⁵³² <http://www.coop-com.net/> On peut lire sur leur site que l'agence dispose d'une branche dans le Golfe et développe des projets à l'international. (Site consulté le 23/08/2014).

lancement, était constitué de collaborateurs de sept nationalités et avait utilisé l'anglais comme langue de communication, il avait été décidé et demandé à *La Coopérative* de créer un environnement technique en anglais.

Une dernière information avant de passer à la description du RS concernant la traduction automatique évoquée dans la partie I. Dès le début de notre travail de recherche, nous avons compris que cette solution pouvait intéresser GDF SUEZ également pour remédier aux barrières des langues sur SN. Or, le groupe n'a pas encore opté pour cette solution en raison du coût élevé et du manque d'expérimentation de l'outil⁵³³.

1.3 Description du réseau social d'entreprise « SolidarNet »

1.3.1 Contexte et motivations du lancement de SN

La collaboration entre GDF SUEZ et *La Coopérative* existe depuis 2010. Le groupe a alors souhaité mettre en réseau les quelque 2000 collaborateurs en charge des questions de RSE à travers le groupe. Dans une présentation commune GDF SUEZ / *La Coopérative*, SolidarNet est présenté comme étant :

« une nouvelle façon de travailler et de communiquer, centrée autour de ses membres. Concrètement, on trouve le dialogue avec ses pairs à travers le monde et les filiales, le partage d'expériences et d'idées, des réponses à ses questions, la diffusion d'informations transverses et bottom-up, la collaboration sur des projets et sujets communs ».

Après son lancement, l'extension de SN s'est faite par cooptation⁵³⁴. En 2011, au moment où le RS comptait environ 100 membres, les collaborateurs français représentaient 70%. Avec le temps, ces derniers devenaient de plus en plus réticents à l'idée de rédiger leurs contributions en anglais, ce qui a amené GDF SUEZ à les « autoriser » à écrire en français. Nos relevés et recueils des contributions que nous allons présenter confirmeront que le français est devenu la langue la plus utilisée sur le RS. En 2012, lorsque notre travail de recherche a commencé, la situation des langues sur SN fut décrite comme ceci :

⁵³³ Information eue de M. Spelkens par mail le 4 avril 2014.

⁵³⁴ Désignation d'un membre nouveau d'une assemblée, d'un corps constitué, etc., par les membres qui en font déjà partie. (Source : Dictionnaire en ligne Larousse, consulté le 26/08/2014).

« Le problème de l'utilisation des langues sur SolidarNet semble être récurrent et assez complexe à résoudre de façon définitive ».

Dans un témoignage⁵³⁵ datant du mois d'avril 2013, Monsieur Spelkens exprime les motivations pour créer un RS en ces termes :

« Lancé en 2011, SolidarNet tend à répondre aux besoins exprimés par les collaborateurs en terme de communication, d'échange et de partage, par rapport à la responsabilité sociale d'entreprise. Ce thème est transversal: il se retrouve à tous les niveaux, dans les différentes sections (ex.: logistique, DRH, développement, achat, vente...) et dans tous les pays du groupe GDF SUEZ. Mais si certaines grandes lignes restent, les techniques de responsabilité sociale diffèrent énormément selon les pays. Le but de SolidarNet est donc de permettre un échange facile et rapide d'idées et d'expériences. Ce réseau ne s'adresse qu'aux spécialistes du sujet. Ils sont maintenant quelques 600 membres et le trafic est d'environ 65 visites uniques par jour...C'est un succès ! ».

Le témoignage indique ensuite que, même si le lancement de SN demande aux collaborateurs de se connecter à un outil supplémentaire, le RS a de nombreux avantages :

« L'entreprise a ici la possibilité de gérer facilement le contenu des échanges sans avoir de problèmes de confidentialité. Les profils dormants sont gérés de manière régulière⁵³⁶, la navigation est facilitée par une sélection de sujets, tout est archivé de manière à retrouver les informations rapidement... Ce site est donc beaucoup plus ergonomique qu'une page Facebook. De plus, il est maintenant décliné pour les smartphones et les tablettes. Accessible en anglais et en français, la plateforme permet aussi de faire appel à des traducteurs pour les langues plus "exotiques". Le challenge principal de GDF SUEZ reste de susciter l'intérêt de l'utilisateur grâce à des vidéos, des mises à jours

⁵³⁵ <http://redactuel.be/2013/06/05/communication-et-solidarite-chez-gdf-suez/>. Compte-rendu du *networking Event* (événement de réseautage) 2013, intitulé "Réseaux sociaux et communication interne", de l'ABCi (Association Belge de Communication interne), organisé le 18 avril 2013, publié par IHECS (Institut des Hautes Etudes des Communications Sociales), Bruxelles (BE) le 5 juin 2013. (Site consulté le 24/08/2014).

⁵³⁶ Nous avons effectivement vu que La Coopérative avait fait une campagne pour inciter les membres à participer.

régulières... Pour le moment, SolidarNet remplit sa mission avec succès.
Jusqu'à l'apparition d'une nouvelle initiative plus "trendy"⁵³⁷».

Nous terminons ce chapitre en attirant l'attention sur le fait que l'outil SN n'est pas le seul moyen de communication dont dispose la communauté RSE. Nos relevés ne peuvent que concerner l'outil SN – et prioritairement les « groupes thématiques – et n'ont pas de visibilité sur les échanges par mail ou par téléphone que les membres peuvent avoir, ni sur leurs échanges en présence lors des événements organisés par GDF SUEZ. Cela étant, toute activité professionnelle, en dehors de la communication sur SN, peut influencer sur les pratiques, les choix de langue, les comportements et les attitudes des membres sur le RS.

1.3.2 Descriptions des différentes parties de SolidarNet

Comme expliqué, la plateforme a été conçue en prévoyant l'anglais comme langue de présentation. Pour lire une présentation du RS, un « guide de prise en main »⁵³⁸, est téléchargeable dans la rubrique « *Documents / Community / Welcome* »⁵³⁹. Un bouton « français / english » a été prévu pour permettre de basculer d'une langue à l'autre. Nous ne l'avons pas vu fonctionner, mais d'après *La Coopérative*, le bouton permettrait de choisir son interface linguistique.

Les différents composants du site ont de multiples points communs avec d'autres réseaux de communication organisationnelle. Sur la barre en haut de la page, sous un trombinoscope qui défile de façon permanente avec les photos des membres, celles déposées dans leur « profil », on trouve ainsi les rubriques « *Members* » (Membres), « *Referees* » (Référénts), « *Groups* » (Groupes) et « *Documents* » (Documents). A côté, à droite, une case « *Search* » (Rechercher) permet de faire une recherche (simple ou avancée) sur un « *Member* » (Membre) ou sur du « *Content* » (Contenu). En cliquant sur le bouton à droite, on accède à l'option « *Your settings* » (vos paramètres) et « *Log out* » (déconnexion). A droite, on trouve le « *Wall* » (mur) où défilent les messages au fur et à mesure que les membres les déposent.

⁵³⁷ En français : « moderne ».

⁵³⁸ Leur version anglaise intitulée « *Quick start* » (« démarrage rapide » ou « comment déparer rapidement ») est téléchargeable au même endroit.

⁵³⁹ En français : « documents / communauté / bienvenue ».

Dès qu'un membre ait été ajouté via un fichier des ressources humaines ou, après autorisation, inscrit sur le RS, il peut remplir « *My profile* » (mon profil). Comme pour les autres réseaux sociaux, il peut ensuite saisir dans les champs prévus à cet effet des informations⁵⁴⁰ telles que le poste occupé et sa localisation géographique⁵⁴¹, ses loisirs, sa vie sociale en dehors du travail et ses domaines d'expertise. C'est dans ce profil que les membres peuvent également, s'ils le souhaitent, indiquer leur « *Native language* » (langue "maternelle") et leurs « *Spoken languages* » (langues étrangères). Le membre a à sa disposition un cadre « sommaire » pour rédiger librement ses éventuelles attentes quant à son inscription sur le site, ou toute autre information qu'il aimerait transmettre à la communauté RSE.

Dans la partie « *Fields of interest* » (centres d'intérêts), le membre sélectionne dans la liste déroulante des « *Content* » (contenus) des domaines qui l'intéressent et pour lesquels il souhaite recevoir un mail d'alerte à l'arrivée d'une nouvelle contribution ou « *post* » sur le site. Les thèmes principaux de ces « *tag* » sont :

- « ***Community*** » (communauté) ;
- « ***Regulation*** » (lois) ;
- « ***Labour Market*** » (marché du travail) ;
- « ***Training*** » (formation) ;
- « ***Diversity*** » (diversité) ;
- « ***Societal*** » (sociétal).

La partie centrale « *Focus*⁵⁴² » est réservée aux messages importants : attirer l'attention sur un évènement précis, rappeler ou encourager à une participation quelconque. Ces messages sont en général émis au nom du sponsor de SN ou avec son autorisation par *La Coopérative*. En bas à gauche de l'écran ci-après s'affichent les éventuels membres connectés :

⁵⁴⁰ Son nom et prénom y figurent dès la création du compte.

⁵⁴¹ Le nom complet, poste occupé, localisation géographique et éventuelle photo constituent le « mini-portrait » d'un membre sur SN.

⁵⁴² En français : « point central ».

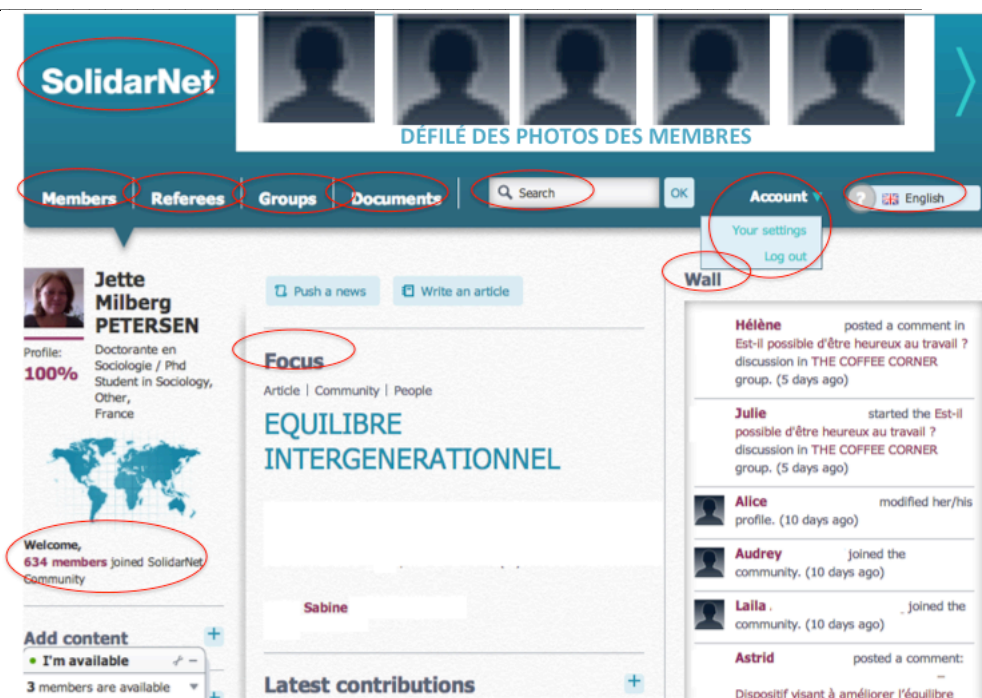


Illustration 9 : Capture d'écran montrant différentes rubriques de SolidarNet⁵⁴³

Lorsqu'un utilisateur souhaite ajouter du contenu (« *Add content* »), il peut choisir entre « *Push a News* » (publier une information), « *Write an article* » (écrire un article), « *Report an Initiative* » (faire part d'une initiative) et « *Create a new Group* » (créer un nouveau groupe).

Nous venons de présenter les parties prenantes de SN, ainsi que l'environnement du RS qui a constitué notre terrain de recherche pendant un peu plus d'un an et demi. Le contact que nous avons eu avec GDF SUEZ et *La Coopérative* a été régulier, en particulier au début de nos travaux. Aussi bien J. Spelkens que *La Coopérative* ont ensuite été disponibles pour répondre à nos questions quand nous en avons besoin.

Avant de présenter nos recherche-actions réalisées sur le RS dans le chapitre 2, nous souhaitons rapprocher l'activité de communication écrite avec des éléments théoriques sur l'usage et l'apprentissage des langues.

⁵⁴³ Cette capture d'écran a été réalisée début novembre 2013 et a ensuite été « anonymisée ».

1.3.3 SolidarNet vu par la « perspective actionnelle » du *CECRL*

Voyons par exemple ce que le *CECRL*⁵⁴⁴ peut nous apprendre sur les échanges écrits du RS de notre terrain de recherche. Cet appui nous sert pour illustrer le cadre, les acteurs sociaux et les compétences mises en œuvre sur SolidarNet. Cette démarche a permis de répondre aux questions : « Qui sont les « usagers et apprenants des langues » et donc les « acteurs sociaux » ? », « Quelles « tâches » ont-ils à accomplir ? » et « Dans quelles "circonstances" et à l'intérieur de quel "domaine d'action" accomplissent-ils ces tâches ? ». Ainsi, les parties prenantes, dont les utilisateurs de SN, sont des « acteurs sociaux », ou des « usagers et des apprenants des langues », qui accomplissent des « tâches » de type « activité langagière ». Par ailleurs, on peut se demander quelles sont les « situations extérieures », les « conditions et contraintes », le « contexte mental des utilisateurs / apprenants » et le « contexte mental de / des interlocuteur(s) ». Nous avons déjà vu la description du *CECRL* des « Caractéristiques de toute forme d'usage et d'apprentissage d'une langue » (Les soulignées sont ceux de la source) mais les rappelons ici :

« L'usage d'une langue, **y compris son apprentissage**, comprend les actions accomplies par des gens qui, comme individus et comme acteurs sociaux, développent un ensemble de **compétences générales** et, notamment une **compétence à communiquer langagièrement**. Ils mettent en œuvre les compétences dont ils disposent dans des **contextes** et des **conditions** variés et en se pliant à différentes **contraintes** afin de réaliser des **activités langagières** permettant de traiter (en réception et en production) des **textes** portant sur des thèmes à l'intérieur de **domaines** particuliers, en mobilisant les **stratégies** qui paraissent le mieux convenir à l'accomplissement des **tâches** à effectuer. Le contrôle de ces activités par les interlocuteurs conduit au renforcement ou à la modification des compétences » (Source : *CECRL*, 2005 : 15).

Nous étudions la perspective actionnelle telle qu'elle est décrite dans le *CECRL*. Celle-ci n'est donc pas détaillée sous l'angle de l'intercompréhension qui n'est pas non plus intégrée dans la communication écrite entre les utilisateurs.

⁵⁴⁴ *CECRL*, 2005 : 15 portant sur l'approche retenue, à savoir « Une perspective actionnelle ».

Les compétences générales que les utilisateurs auront à mettre en œuvre sont les « savoirs ou connaissances déclaratives », les « habilités et savoir-faire » ainsi que les « savoir-être ». Le *CECRL*⁵⁴⁵ entend par connaissances déclaratives les « savoirs académiques » (résultant d'un apprentissage formel) mais aussi les « savoirs empiriques » (résultant de l'expérience sociale). Ces derniers surtout peuvent être imprégnés par des valeurs culturelles de l'individu ce qui est, selon le *CECRL*, essentiel à la communication interculturelle. Dans ces compétences générales se trouvent également les « savoir-apprendre ». Ces savoirs, qui concernent tous les domaines dont celui du « professionnel », englobent les « savoirs », les « savoir-être » et les « savoir-faire ». En d'autres termes, les savoir-apprendre représentent « le savoir / être disposé à découvrir l'autre⁵⁴⁶ ».

La « compétence linguistique » constitue la première compétence dont auront besoin les utilisateurs d'un RS pour « communiquer langagièrement ». Celle-ci est activée grâce au savoir (lexique, syntaxe, etc.) et au savoir-faire qui, lui, permet d'organiser ses connaissances et d'utiliser le « savoir ». La culture est ici également présente dans la mesure où **« l'organisation cognitive du lexique, le stockage de locutions, etc. peuvent dépendre des caractéristiques culturelles de la / des communauté(s) où se sont opérés la socialisation de l'acteur et ses divers apprentissages »**. (C'est nous qui soulignons).

A ce propos, nous attirons l'attention sur la population constituant les « acteurs sociaux » de notre RS et notamment les membres / utilisateurs. En effet, malgré le fait qu'une majorité des membres est originaire d'un pays européen, d'autres utilisateurs sont d'origine sud-américaine ou australienne. D'un côté, on trouve des utilisateurs d'origine européenne qui peuvent avoir eu – mais peut être pas encore – un apprentissage des langues basé sur le *CECRL*, et, de l'autre, des collaborateurs non européens pour qui le *CECRL* n'a pas été étudié (mais comme évoqué, l'idée que le *CECRL* puisse s'étendre en dehors de l'Europe a commencé à émerger).

Au sujet du Brésil par exemple on peut lire que :

« [...] malgré l'entrée en vigueur, en décembre 1996, d'une nouvelle loi d'orientation générale pour l'éducation nationale assez favorable à l'enseignement des langues, les apprenants ont rarement plus de deux

⁵⁴⁵ CECRL, 2005 : 16.

⁵⁴⁶ Par « autre », le CECRL entend « une langue », « une autre culture », d'autres personnes » ou « des connaissances nouvelles ».

heures de cours de langue étrangère par semaine et, en général, finissent le secondaire sans en avoir appris aucune » (Source : Cairn, n° 121, 2001⁵⁴⁷).

Pour ce qui concerne l’Australie, les conditions de l’enseignement / apprentissage des langues ne sont pas non plus identiques à celles de l’Europe, mais au moins les Australiens ont l’avantage d’avoir l’anglais comme langue maternelle. Cet « avantage » est aujourd’hui remis en cause du fait que les anglophones apprennent moins de langues étrangères.

En plus de cette première compétence à communiquer langagièrement, les utilisateurs auront à utiliser leurs compétences « sociolinguistique » (l’utilisation de la langue selon des normes sociales) et « pragmatique » (l’utilisation fonctionnelle des ressources de la langue). Comme évoqué dans la partie I, même si les communicants peuvent ne pas en être conscients, le *CECRL* précise que « la composante sociolinguistique peut affecter toute communication langagière entre représentants de cultures différentes ». Dans la partie I, nous avons relevé qu’une discussion portait sur la question de savoir si le « respect des règles culturelles » est inclus dans la dimension pragmatique ou dans la dimension sociolinguistique et que, selon Margaret Bento, il ferait partie des deux, à savoir les « dimensions pragmatico-sociolinguistique⁵⁴⁸ ». Étant donné que les utilisateurs du RS sont des sujets de cultures et de langues différentes, l’aspect culturel en fait obligatoirement partie.

Les activités sur le RS peuvent être de la « réception » (compréhension écrite) ou de la « production » (écrite) de « textes ». Même si par « texte » on entend « oraux ou écrits », il s’agit pour nous plutôt de « textes écrits ». La « réception orale » peut intervenir lorsque il est question d’écouter une des vidéos diffusées sur le RS.

En rapport avec les « textes » rédigés par les utilisateurs, on peut se demander également si « les conditions de production » sont connues par la communauté RS « réceptrice » ? Nous faisons ici une déviation au *CECRL* pour aborder les conditions de productions « locales ». D’après Charaudeau⁵⁴⁹, le texte ne pourra être « porteur de sens » et

⁵⁴⁷ "Métalangage et didactique intégrée des langues dans le système scolaire brésilien", voir http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=ELA_121_0037 (dernière visite le 22/07/2014).

⁵⁴⁸ Margaret Bento, dans APLV « Les langues modernes », 2012 : 15).

⁵⁴⁹ Patrick Charaudeau, « Les conditions de compréhension du sens de discours », in *Langage en FLE Texte et compréhension*, Revue ICI et LÀ, Madrid, Soc. General Española de Librería, 1994, consulté le 16 août 2014 sur le site de Patrick Charaudeau - Livres, articles, publications.

« témoigner de la parole de quelqu'un » que si ces conditions sont connues. Dans le cas contraire, c'est à dire qu'au lieu que cela soit la personne qui parle, c'est un « texte qui parle par lui même » et nous sommes alors dans la « textualité ». Si les conditions de production sont considérées, les « récepteurs interprétant » seront alors avec les « sujets communicants » dans une situation de « discursivité ».

Contrairement à ce qu'on pouvait croire, l'activité langagière « interaction » est rarement présente sur le RS étant donné qu'il n'y a pas d'échange direct à proprement parler comme dans une messagerie instantanée. Aussi, les échanges sont « asynchrones », c'est à dire décalés dans le temps entre « production » et « réception ». Pour ce qui concerne le nombre d'acteurs sociaux impliqués dans une action langagière, la spécificité d'un RS se trouve dans le fait qu'une « contribution » peut être destinée à un seul interlocuteur comme elle peut être destinée à tout un groupe d'utilisateurs. Individuellement, ces personnes peuvent donc choisir de se considérer comme destinataires ou non du texte produit par le scripteur et décider s'il va y avoir échange ou non.

L'activité langagière « médiation » pouvait être impliquée dans le cas où les utilisateurs acceptent l'idée de s'entraider ou de collaborer pour la compréhension ou la production de textes écrits dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment.

Le « domaine d'action » où exercent les usagers de langues est le « domaine professionnel⁵⁵⁰ » qui se réfère aux « interventions et relations des acteurs dans l'exercice de leur activité professionnelle ». Les lieux sont en principe des « bureaux » devant un ordinateur mais depuis 2013, où l'application du RS est disponible via Smartphone, ce lieu peut être celui où se trouve le lecteur / scripteur au moment où il se connecte à l'application. Ce lieu peut alors être son domicile, ce qui conduit à faire chevaucher le « domaine professionnel » et le « domaine personnel ».

Les « tâches⁵⁵¹ » peuvent être des « activités langagières » lorsqu'un utilisateur lit, ou bien qu'il « traite », par exemple, un texte écrit sur SolidarNet. Il recourt ensuite à des « stratégies » parmi lesquelles : rechercher un lexique dans un dictionnaire, poser une question à un collègue, construire un texte ayant le sens qu'il souhaite donner à sa

URL: <http://www.patrick-charaudeau.com/Les-conditions-de-comprehension-du,62.html> (Site consulté le 16/08/2014).

⁵⁵⁰ L'ensemble des domaines sont « public », « professionnel », « éducationnel » et « personnel » (CECRL, 2001 : 19).

⁵⁵¹ Une « tâche » peut ne pas comporter d'activité langagière du tout (monter une tente en silence), comme elle peut comporter une « composante langagière » (par exemple lire une recette afin de préparer un plat).

contribution et, aussi, éviter de répondre à une contribution. Selon le *CECRL*, la « relation entre stratégies, tâche et texte est fonction de la nature de la tâche⁵⁵²».

Les utilisateurs du RS ont aussi des « conditions et contraintes⁵⁵³ » spécifiques à leur environnement qui représentent toutes les catégories à savoir « le matériel », « le social », « le temps » et « autre ». D'abord, les conditions matérielles sont constituées de l'ordinateur du travail en premier (ou Smartphone), mais aussi et peut-être même surtout de l'environnement technique de l'application web. Cet environnement peut-il « dicter » la façon d'agir linguistiquement des utilisateurs ? Pour ce qui concerne la conception de l'application, il peut être question de gestion multilingue du contenu ou un accès facile à un dictionnaire par exemple. L'outil permet-il d'écrire dans n'importe quelle langue ? Les utilisateurs peuvent-ils facilement imprimer ou transférer du contenu via une messagerie ? Autant de questions qui peuvent se poser pour une optimisation d'un RS, y compris pour la diversité linguistique et la variation des pratiques.

La contrainte « temps » semble un facteur dont les utilisateurs se plaignent facilement. Elle a été mentionnée oralement par deux utilisateurs et fait partie d'une réponse à notre questionnaire. La gestion dans les entreprises de la multiplicité des outils de communication peut impacter en bien ou en mal l'utilisation par les collaborateurs, qui vont alors adhérer ou pas aux outils. Le temps intervient, d'après nous, également par rapport aux compétences linguistiques (et celles mentionnées plus haut) qui permettent d'agir plus au moins rapidement.

Les « conditions sociales » qui font partie des « conditions et contraintes » nous intéressent particulièrement par rapport aux acteurs sociaux de langues-cultures différentes de notre terrain de recherche. Nous traitons quelques-unes parmi celles indiquées dans le *CECRL*⁵⁵⁴ en décrivant la situation du RS :

Le nombre d'interlocuteurs varie en fonction du nombre de collaborateurs affectés d'abord au thème du RS en question qui, dans notre cas, est la RSE. Le « *turn-over*⁵⁵⁵ » joue aussi un rôle comme dans n'importe quelle entreprise. L'essentiel, d'après nous, est la motivation des membres à s'inscrire sur le RS, à remplir leur profil et à devenir utilisateurs, quel que soit leur degré de participation. Dans le cadre d'un RS, nous dirions qu'à la fois

⁵⁵² CECRL, 2005 : 19.

⁵⁵³ CECRL, 2005 : 42.

⁵⁵⁴ CECRL, 2005 : 42.

⁵⁵⁵ Rotation de l'emploi qui peut être plus ou moins importante selon le rythme de renouvellement des effectifs.

« personne » et « tout le monde » peut être interlocuteur, ce qui rend les échanges, surtout dans un cadre multiculturel, plus complexes.

Pour la question de « familiarité », on parlerait plutôt de « d'entente » ou « d'affinité » (par exemple à l'intérieur d'un même groupe linguistique ou culturel, groupe socio-professionnel, selon âge ou sexe). Nous avons un exemple dans l'échange entre deux utilisateurs du RS, originaires de deux pays différents de l'Amérique du Sud, où il semble y avoir eu une affinité.

Au sujet du « statut » des interlocuteurs, nous avons vu que les RS ont changé les rapports hiérarchiques ; notre contact chez GDF SUEZ l'a récemment confirmé. Malgré tout, les rôles de pouvoir entre dirigeants et employés persistent, de même que la possibilité de solidarité. Le statut intervient dans le facteur « présence / absence d'oreilles indiscrettes » (que nous avons évoqué dans la partie I) comme étant un frein ressenti par un utilisateur du RS. Il intervient également dans le facteur « nature des relations ».

Pour la contrainte « autre », nous avons pensé au fait que, pour certains utilisateurs, l'idée de se sentir obligé à communiquer en anglais peut représenter un stress déjà mentionné. Même si une majorité des contributions, dans les groupes thématiques en tout cas, est rédigée en français, le fait d'avoir comme public (potentiel) des collaborateurs localisés dans différents pays du monde, et qui « attendent » de vous que vous écriviez en anglais, peut inhiber les utilisateurs. Nous allons voir plus loin comment les répondants à notre questionnaire ont répondu aux questions à ce sujet.

Dans le cadre de notre terrain de recherche, il nous a semblé important d'évoquer également le « **contexte mental des utilisateurs / apprenants**⁵⁵⁶ ». Il existe d'abord le « contexte situationnel », **indépendant de l'utilisateur** (C'est nous qui soulignons), mais qui intervient malgré tout dans son contexte mental. Le sujet « interprète et filtre » le « cadre extérieur » grâce à différents facteurs qui influencent sa perception du contexte. Trouvant pertinents les facteurs qui peuvent être impliqués dans un « acte de communication », nous les citons ci-dessous :

- les intentions (qui président à la communication) ;
- le courant de pensée (idées, sentiments, etc. qui viennent à la conscience, etc.) ;
- les attentes (à la lumière des expériences antérieures) ;
- la réflexion (sur l'effet des opérations mentales sur l'expérience) ;

⁵⁵⁶ CECRL, 2005 : 44.

- les besoins, désirs, motivations et intérêts qui entraînent le passage à l'acte ;
- les conditions et les contraintes qui limitent et contrôlent le choix de l'action ;
- l'état d'esprit (fatigue, excitation), la santé et les qualités personnelles.

Le contexte mental d'un utilisateur communiquant n'est pas seul à être impliqué dans les actes de communication ; celui de son / ses interlocuteur(s) l'est également. Ainsi, le *CECRL* résume cette prise en compte en ces termes⁵⁵⁷ : « Les sujets devront envisager de s'adapter au contexte mental de leur interlocuteur et se préparer le mieux à faire des ajustements nécessaires ». Pour un RS, cela est surtout valable pour un nombre restreint d'interlocuteurs, mais une adaptation est également nécessaire pour des contributions adressées à toute la communauté.

Le tour d'horizon que nous venons de faire, en étudiant SolidarNet d'un point de vue « CECRL et perspective actionnelle », nous permettra d'avoir ces éléments à l'esprit lorsque plus tard, nous analyserons les comportements des utilisateurs du RS. Dans le chapitre suivant, nous présenterons le troisième des acteurs sociaux, à savoir la Coopérative de Communication ayant conçu et animé le RS SolidarNet.

⁵⁵⁷ Nous avons ici remplacé « utilisateurs du *CECRL* » et « apprenants » par « sujet(s) ».

Chapitre 2 - Recherche-actions - Recueils de données et résultats

Dans notre introduction, nous avons annoncé que nos recherche-actions avaient été réalisées en nous inspirant de l'approche empirico-inductive « qualitative ». Avec cette approche, nous avons d'abord voulu procéder à un « état des lieux » de SN d'un point de vue linguistique. Pour ce faire, nous avons relevé les langues que tous les membres / utilisateurs de SN avaient eux-mêmes déclarées dans leur profil et qui donc présenteraient leur répertoire linguistique déclaratif. Le nombre de profils dans lesquels aucune langue n'avait été déclarée, a également été comptabilisé. Nous avons ensuite rapproché les données de ces répertoires linguistiques avec les langues réellement utilisées dans les contributions des groupes thématiques.

En plus de ces premières recherche-actions « chercheur », nous avons souhaité entrer en contact avec les membres / utilisateurs de SN par des actions-recherches « interactives ». Il s'agit de la création d'un groupe thématique « Langues » sur SN, de la passation d'un questionnaire auprès des membres SN, de la création d'un quizz, des exercices d'intercompréhension pour initier les membres à la compréhension de textes rédigés en langues romanes et, pour finir, des entretiens avec les membres. Notre but était cette fois d'obtenir des témoignages des membres / utilisateurs SN afin de connaître leurs avis, leurs pratiques, attitudes et représentations par rapport aux langues sur leur RS. Nous avons cherché à créer un dialogue avec les membres autour du thème des langues.

Chacune des recherche-actions sera présentée en détails dans le chapitre la concernant. Nous précisons que les différentes recherche-actions « chercheur » et « interactives » listées ci-dessous n'ont pas toutes été décidées en même temps :

A. Recherche-actions « chercheur » :

- relevés linguistiques des profils de tous les membres SolidarNet ;
- relevés linguistiques des groupes thématiques (profils des membres et contributions).

B. Recherche-actions « interactives » :

- création d'un groupe thématique « Langues » ;
- passation d'un questionnaire auprès des membres ;
- exercices de compréhension de textes en langues romanes ;

- quiz « anglais / français / normand » ;
- invitation à participer à des entretiens.

Nous présenterons ci-dessous chacune de ces recherche-actions avec leurs résultats. Dans le chapitre 2.3, nous présenterons, action par action, l'analyse que nous proposons d'en faire, suivie d'une synthèse et d'une discussion dans le chapitre 2.4.

2.1 Recherche-actions « chercheur »

Grâce à un accès « administrateur » (et à un moment-donné même « super-administrateur »), nous avons pu consulter les profils de tous les membres et relever leur données linguistiques. Pour ce travail, GDF SUEZ nous a demandé de respecter leur confidentialité et anonymat. C'est la raison pour laquelle les noms des membres ne figurent pas dans nos fichiers mais sont remplacés par une référence numérique⁵⁵⁸. Nous présenterons d'abord les cases linguistiques du profil SN ainsi que les manières choisies par les membres pour les remplir, avant de présenter les résultats de nos recueils.

2.1.1 Profils des membres SolidarNet – Relevés linguistiques

Le relevé (manuel) des profils de tous les membres inscrits sur le RS, effectué les 19 et 20 mai 2012, constitue la première recherche-action « chercheur » effectuée sur SN. Il a permis de recueillir leur(s) langue(s) maternelle(s) « N/L⁵⁵⁹ », et leur(s) langues étrangères « S/L », mais aussi, la / les langue(s) utilisée(s) pour remplir ces cases linguistiques du profil. Les cases linguistiques d'un profil sont en effet à rédaction libre. Un membre peut donc indiquer ses langues dans la / les langue(s) de son choix et dans les formats de son choix. Hormis une mention de ces dernières données qui seront évoquées plus loin, celles-ci n'ont pas été traitées dans cette thèse. C'est donc essentiellement les répertoires linguistiques recueillis dans les profils qui ont fait l'objet de notre recherche. Nous avons saisi ces données dans un fichier Excel consultable en annexe n° 2.

⁵⁵⁸ Si des données sont reconnaissables, elles ne devraient l'être que par les membres eux-mêmes ou par leurs collègues membres SN.

⁵⁵⁹ Dans cette thèse, et spécialement dans la présentation des résultats, nous utiliserons souvent les abréviations N/L pour « *native language* » (langue maternelle), et S/L pour « *spoken languages* » (S/L).

2.1.1.j) Description des cases linguistiques du profil SolidarNet et de la manière dont les membres les ont remplies

Pour commencer, l'image plus loin illustre comment les cases linguistiques sont présentées dans un profil du RS avec deux lignes distinctes pour « langue maternelle » et « langues étrangères » (les « N/L » et « S/L » ont été ajoutées par nous-mêmes). La conception, appliquée aussi pour d'autres clients de *La Coopérative*, a donc été décidée avec GDF SUEZ afin de « mettre en valeur les langues parlées⁵⁶⁰ ». Cette décision se traduit dans le « Guide de prise en main » évoqué plus haut pour apprendre aux membres comment utiliser l'outil SN. Dans le point n°1 de la « Brève présentation professionnelle », il est en effet proposé, en plus de « faire quelques lignes pour retracer votre parcours professionnel et expérience précédente », d'indiquer "**les langues que vous parlez**" (souligné par nos soins).

L'illustration montre également une compilation de quatre approches différentes, choisies par des membres pour remplir leur profil, sachant que ces informations sont facultatives. Ces exemples seront suivis d'une illustration de six autres exemples de remplissage d'un profil. Pour commencer, voici la présentation des cases linguistiques d'un profil SN et les premiers quatre exemples :

SolidarNet – *My profile / Mon profil*

Native Language (N/L) – Langue « maternelle »

- 1) *Portuguese - Brésil* (393)
- 2) *French* (444)
- 3) *Français* (24)
- 4) *Arabic / French* (354)

Spoken Languages (S/L) – Langues « étrangères »

- 1) *French, English, Portuguese* (393)
- 2) *Nederlands, English, Italiano* (444)
- 3) *Français, anglais* (24)
- 4) *French, Arabic, English, Dutch, Spanish and a little Turkish* (354)*

Illustration 10 : Quatre exemples de remplissage d'un profil SolidarNet

⁵⁶⁰ Confirmé par La Coopérative le 02/09/2014 lors d'un entretien téléphonique.

Une fois remplies, les deux cases linguistiques d'affichent à l'écran comme ceci⁵⁶¹ :

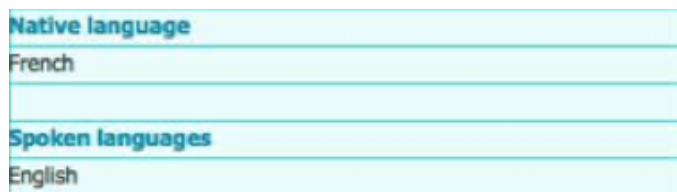


Illustration 11 : Capture d'écran des cases linguistiques d'un profil une fois remplies

<p>5) <u>Native Language</u> (451)⁵⁶² <i>Nederlands / Dutch / Néerlandais</i></p> <p><u>Spoken Languages</u> <i>Dutch, Français, English</i></p>	<p>6) <u>Native Language</u> (262) <i>German</i></p> <p><u>Spoken Languages</u> <i>English, French, Swedish</i></p>	<p>7) <u>Native Language</u> (393) <i>Portuguese -Brésil</i></p> <p><u>Spoken Languages</u> <i>French, English, Portuguese</i></p>
<p>8) <u>Native Language</u> (349)</p> <p><u>Spoken Languages</u> Français, Anglais, Allemand, Italien</p>	<p>9) <u>Native Language</u> (342) Français</p> <p><u>Spoken Languages</u> "some"</p>	<p>10) <u>Native Language</u> (322) <i>English</i></p> <p><u>Spoken Languages</u> <i>English</i></p>

Illustration 12 : Six exemples de remplissage d'un profil SolidarNet

Nous proposons de classer dans douze catégories, sachant qu'un profil peut contenir plusieurs approches. Les exemples listés ci-dessous, dont les numéros ne figurent pas parmi les 10 exemples indiqués dans les deux tableaux ci-dessus, peuvent être consultés dans l'annexe n° 2). Pour les dix exemples des deux tableaux, les numéros sont rappelés en parenthèse dans les approches suivantes :

- a. indication simple dans sa langue maternelle (ex. : « Français » (3), et « English » (10)) ;

⁵⁶¹ Exemple pris du Guide de prise en main, avec l'exemple d'un membre ayant le français (« French ») comme langue maternelle (« Native language ») et l'anglais (« English ») comme langue étrangère (« Spoken languages »).

⁵⁶² Les traductions des langues indiquées dans les exemples de profil sont : « Arabic/french » est « arabe/français », « Spanish » est « espagnol », « Nederlands/Dutch » est néerlandais en français, « German » est allemand en français, « English, French, Swedish » sont anglais, français et suédois en français, « Portuguese » est portugais en français, « some » veut en français dire « un peu » (l'utilisateur ici n'a pas indiqué la / les langue(s) dont il précise son niveau).

-
- b. indication dans sa langue maternelle mais la même donnée est complétée par sa traduction dans d'autres langues (ex. : « *Nederlands / Dutch / Néerlandais* » (5)) ;
 - c. chacune des langues étrangères (S/L) est indiquée avec la langue en question, (ex. : « *Nederlands, English, Italiano* » (2)) ;
 - d. indication d'une nationalité (« Française ») au lieu d'indiquer sa langue. Un membre l'a indiquée comme N/L (sans indication de S/L). Un autre membre l'a indiquée comme S/L (en ayant comme N/L « France »). Voir point 5 et utilisateurs 294 et 355 dans l'annexe n° 2 ;
 - e. indication du nom de son pays (« France » et « *Romania*⁵⁶³ ») au lieu d'indiquer la N/L. C'est le cas pour trois membres, dont deux « France » (utilisateurs 267 et 355) et un « *Romania* » (utilisateur 345) dans l'annexe n° 2 ;
 - f. en renseignant les langues étrangères (S/L), l'utilisateur peut avoir inclus sa langue maternelle (ex. : « *Nederlands / Dutch / Néerlandais* »). Ici, le néerlandais, indiquée en N/L, est reportée sous forme de « *Dutch* » (5) dans la liste des S/L ;
 - g. en renseignant les langues étrangères (S/L), l'utilisateur peut ne pas inclure sa langue maternelle dans la liste de ses langues S/L (ex. : « *French* » en N/L ne figure pas dans la liste des S/L (« *Nederlands, English, Italiano* » (2)) ;
 - h. par souci de vouloir préciser son niveau de maîtrise d'une langue, l'utilisateur ajoute librement un adjectif à la langue (ex. : « *a little Turkish* » (4)⁵⁶⁴. Un récapitulatif des 15 exemples recueillis est présenté ci-dessous ; le tableau est également consultable en annexe n° 3. S'y trouve entre autres l'exemple d'un utilisateur ayant indiqué comme niveaux de langue : « compréhension, lecture (faible) ») ;
 - i. l'indication d'une langue peut être complétée en précisant le nom d'un pays (ex. : « *Portuguese (Brésil)* » (7)) ;
 - j. ne pas indiquer de langue (maternelle, N/L) dans la case prévue à cet effet, mais indiquer tout son répertoire linguistique dans la case S/L (ex. : « Français, Anglais, Allemand, Italien » en S/L (8))⁵⁶⁵ ;
 - k. indication de deux langues maternelles (ex.: « *Arabic / French* » (4). Nous avons relevé un autre exemple où cette même combinaison figure dans un profil mais dans l'ordre inverse des deux langues, à savoir « Français / arabe » (176) ;

⁵⁶³ En français : « Roumanie ».

⁵⁶⁴ En français : « un petit peu de turc ».

⁵⁶⁵ Etant donné que le membre n'a pas indiqué de langue dans la case N/L, mais indiqué des langues dans les cases S/L, nous ne pouvons savoir où classer les langues en question. Une d'elle est-elle sa langue maternelle et si oui laquelle ? Voir aussi nos commentaires pour la catégorie 10.

1. l'ordre d'arrivée d'une langue indiquée dans la liste, quand celle-ci en comporte plusieurs, peut avoir du sens pour des utilisateurs souhaitant préciser qu'une langue est mieux maîtrisée qu'une autre, mais ceci n'est pas visible pour nous. En revanche, nous avons constaté que sans exception⁵⁶⁶ tous ceux qui ont inclus leur langue maternelle dans la liste de leurs S/L l'ont indiquée au tout début de la liste, soit 42 membres (liste disponible en annexe n° 2⁵⁶⁷).

Le tableau ci-après présente les niveaux de langue évoqués dans le point « h » que 15 membres ont ajoutés dans les cases linguistiques de leur profil :

Util. n°	N/L	Adj.	S/L 1	Adj.	S/L 2	Adj.	S/L 3	Adj.	S/L 4	Adj.	S/L 5	Adj.
163	Dutch		French		English		Spanish		Portugese	some	German	some
97	English		French	intermediate								
17	Français		Espagnol		Anglais	intermédiaire						
28	Français		Anglais	lu								
104	Français		English	bad	Italien	compréhension, lecture (faible)						
360	Français		Anglais	scolaire								
453	Français		(english)	(english)								
71	French		English	bad								
94	French		English		Japanese	in progress						
182	French		English		Dutch		Spanish	Basic				
316	French		English		Russian	Basic						
342	French		"some"	"some"								
354	French/arabic		English		Dutch		Spanish		Turkish	a little		
393	Portugese	Brésil	French		English							
9	Spanish		English		French	FEW OF	Portugese	FEW OF				

*15 membres, soit 7,5%, ont ajouté un adjectif en indiquant leur(s) langue(s) dans leur profil (sur 200 ayant rempli les cases linguistiques)
Pour les cas où la N/L figurait parmi les S/L, celle-ci n'a pas été reportée dans ce tableau (28, 354, 54, 71, 182, 342)*

Tableau 6 : Recueil de données linguistiques dans 15 profils SolidarNet avec « niveaux de langue »

2.1.1.k) Récapitulatif des relevés linguistiques des profils

Afin de donner une vision globale du résultat obtenu par les relevés linguistiques, nous proposons les tableaux récapitulatifs suivants qui donnent le nombre de membres ayant rempli

⁵⁶⁶ Une exception a été trouvée chez l'utilisateur 111 qui, d'abord, en mai 2012, n'avait pas déclaré de langues. En novembre 2013, il déclare N/L "French", et S/L "English, Español, français", donc en mettant sa N/L à la fin des S/L.

⁵⁶⁷ Les références des membres ayant inclus leur langue N/L dans la liste des langues S/L en mettant la N/L en début de la liste de leurs S/L sont : 14, 24, 39, 43, 46, 54, 71, 81, 90, 112, 130, 140, 149, 155, 167, 168, 172, 174, 182, 197, 225, 251, 280, 284, 304, 307, 310, 311, 320, 329, 342, 354, 371, 424, 436, 443, 445, 448, 451, 455, 456, 462. L'utilisateur 393 a indiqué « portugese » parmi ses S/L, mais à la fin de ses langues S/L. Etant donné que cette personne a ajouté « Brésil » à la langue N/L "portugese", nous considérons qu'il voit le "portugese" dans ses S/L comme étant le portugais européen et différent de sa N/L « Portugese (Brésil) ».

une ou deux cases linguistiques et le nombre de membres n'ayant rempli aucune des deux cases linguistiques⁵⁶⁸:

SN	Rempli N/L et S/L	Rempli N/L - non rempli S/L	Rempli ni N/L ni S/L	Total rempli	Total non rempli	TOTAL
N/L	172	28 rempli	271	200	271	471
S/L	172	28 non rempli	271	172	299	471

Tableau 7 : Récapitulatif des relevés linguistiques des profils SolidarNet - Nombre des membres ayant rempli, ou n'ayant pas rempli, les cases N/L et S/L

Relevés linguistiques des profils SolidarNet (mai 2012)	Nombre de membres	% sur 200 (membres ayant rempli leur profil)	% sur 471 (nombre total de membres SN)
Nombre total de membres sur SN	471		100%
Nombre de membres ayant rempli les deux cases linguistiques N/L et S/L	172	86%	36,52%
Nombre de membres ayant rempli la case N/L « seulement »	28	14%	
Nombre de membres n'ayant rempli aucune case linguistique	271		57,54%
Nombre de membres ayant rempli les cases linguistiques de leur profil	200	100%	42,46%
Nombre total de membres n'ayant pas rempli la case S/L	299 (28+271)		63,5%

Tableau 8 : Récapitulatif des relevés linguistiques des profils SolidarNet (En nombre et pourcentage sur 200 et sur 471)

Dans le tableau suivant nous présenterons la répartition des différentes langues déclarées par les membres SN qui ont rempli les cases linguistiques de leur profil. On peut aussi lire les langues utilisées pour remplir les cases (rappelons que ces données n'ont pas davantage été traitées pour notre thèse) :

⁵⁶⁸ Les profils des membres ont été consultés à nouveau au mois de novembre 2013 sans que cela soit un nouveau recueil de données pour notre recherche. Nous avons alors observé quatre cas où les cases linguistiques ont été remplies alors qu'elles ne l'étaient pas au mois de mai 2012 lors de nos premiers relevés.

PARTIE II - Chapitre 2 - Recherche-actions - Recueils de données et résultats

"NATIVE LANGUAGE" (N/L)		"SPOKEN LANGUAGES" (S/L) MEMBRES NON NATIFS	TOTAL SPOKEN LANGUAGES NATIFS + NON NATIFS	REPARTITION de colonne D "Spoken language" sur les origines diverses (natifs)										
Français	176	16	192	FR	NL	ES	GB	DE	PT	RO	RUS	MIXTE	TOTAL	
Néerlandais	12	24	36		10	1	1	1	1	1	1		16	
Espagnol	1	29	30	23									1	24
Anglais	3	138	141	24	3				1	1				29
Allemand	2	18	20	118	12	1		2	3	1	1			138
Portugais	3	5	8	13	4						1			18
Roumain	2		2	3	1	1								5
Russe	1		1											0
TOTAL	200													0

(sur 472 membres inscrits)

LANGUE UTILISEE POUR REpondre A LA CASE "NATIVE LANGUAGE"			
	en FR	en GB	PLURILINGUE
NATIVE FR	111	64	1
NATIVE NL	1	10	1
NATIVE ES		1	
NATIVE GB		3	
NATIVE DE		2	
NATIVE PT		3	
NATIVE RO		2	
NATIVE RUS		1	
TOTAL 200	112	86	2

Exemple ligne 3 : 176 membres (colonne B) sont natifs Français, donc parlent français
16 membres (colonne D) ne sont pas français mais parlent français
sur les 16 membres non natifs FR, il y a :
10 Néerlandais, 1 Espagnol, 1 anglais, 1 Allemand, 1 Portugais, 1 Roumain et 1 Russe
(voir colonnes de H à P incluse)

On constate qu'il y a 3 Anglais mais que 138 membres non-natifs Anglais parlent anglais

Tableau 9 : Récapitulatif des résultats des recueils linguistiques des 200 profils⁵⁶⁹ SolidarNet effectués les 19 et 20 mai 2012

Selon ce relevé, l'anglais est la deuxième langue la plus connue par les membres. Il compte 3 natifs (N/L) et 138 non natifs (S/L), soit un total de 141 membres connaissant l'anglais. Le français compte 176 natifs et 16 non natifs, soit un total de 192 membres connaissant le français. Le néerlandais, l'espagnol et l'allemand arrivent après avec respectivement 36, 30 et 20 « N/L + S/L ». Les langues les moins représentées sont ensuite le portugais (8), le roumain (1) et le russe (1).

2.1.1.1) Familles de langues

En vue de pouvoir questionner les utilisateurs sur leur intérêt ou pas à suivre une formation à l'intercompréhension⁵⁷⁰, nous avons regroupé les langues les plus représentées en famille de langues. La précision de la famille de langues n'est donc pas une information donnée par les membres eux-mêmes (mais des membres ont répondu à une question dans notre questionnaire portant sur ce sujet). Les nombres des membres ayant déclaré soit une langue romane soit une langue germanique sont les suivants (natifs et non natifs confondus, sachant que plusieurs membres ont déclaré plusieurs langues) :

⁵⁶⁹ Des membres ayant rempli les cases linguistiques de leur profil SN.

⁵⁷⁰ Cette question a été posée dans notre questionnaire remis aux utilisateurs en précisant que la réponse était sans engagement.

- 232 membres ont déclaré une langue romane : le français, l'espagnol, le portugais ou le roumain ;
- 197 membres ont déclaré une langue germanique : l'anglais, le néerlandais et / ou l'allemand.

Les résultats des relevés de « langue maternelle » (*Native language N/L*) et « langues étrangères » (*spoken language S/L*) ainsi que le total des deux peuvent être résumé grâce au tableau ci-dessous :

	"NATIVE LANGUAGE" (N/L)	"SPOKEN LANGUAGE" (S/L) - NON NATIFS	TOTAL NATIFS + NON NATIFS
Français	176	16	192
Néerlandais	12	24	36
Espagnol	1	29	30
Anglais	3	138	141
Allemand	2	18	20
Portugais	3	5	8
Roumain	2		2
Russe	1		1
TOTAL (sur un total de 472 inscrits) : 200			

Tableau 10 : Récapitulatif du recueil des langues sur SolidarNet, effectué en mai 2012

Nous constatons le « déséquilibre » entre le français et l'anglais ainsi que d'autres langues sont relativement bien représentées : le néerlandais, l'espagnol et l'allemand. Si, à ces familles de langues dont les relevés ont été effectués à partir des langues maternelles, on ajoute les langues les moins représentées, incluant celles figurant comme S/L, les familles de langues suivantes (par ordre alphabétique) sont aussi représentées : « afro-asiatique / groupe sémitique » (l'arabe), « afro-asiatique / groupe berbère » (le berbère du nord Maroc), « altaïque » (le turc), « japonaise » (le japonais) et « slave » (le russe).

Nous venons de présenter le résultat de nos relevés linguistiques des profils de tous les membres inscrits sur SN au moment de notre recueil les 19 et 20 mai 2012. Nous présenterons plus loin, dans le sous-chapitre 2.3.1, l'analyse que nous proposons d'en faire.

2.1.2 Groupes thématiques – Relevés linguistiques (profils et contributions)

Un groupe thématique peut être créé par n'importe quel membre de SN. Il peut proposer à toute la communauté SN de rejoindre son groupe mais peut aussi inviter explicitement des membres. Les utilisateurs deviennent membres d'un groupe par intérêt afin d'y participer activement ou pour être mis au courant des activités sur le thème du groupe. Un membre peut être inscrit dans plusieurs groupes. Les huit groupes consultables au moment de notre relevé avaient comme thèmes : Alternance, *Brasil*, Champions, Communication, Développement Durable, Diversité, Egalité Professionnelle⁵⁷¹ et Handicap.

Les groupes thématiques forment la partie de SN sur laquelle nous avons concentré nos relevés linguistiques. Notre but était d'observer des phénomènes sociolinguistiques entre ces contributeurs. Considérant que les groupes thématiques présentent des « silos », à l'intérieur desquels les membres communiquent entre eux sur un thème précis, nous avons choisi de présenter d'abord chaque groupe à part. Nous présenterons ensuite des graphiques montrant les résultats de « tous groupes confondus ».

Les recueils des langues utilisées dans les contributions des groupes thématiques ont été effectués début décembre 2012. Ces recueils ont pu se faire grâce aux copies d'écran prises de la communication écrite sur SN. Comme déjà dit, au moment de traiter ces données, nous n'avions plus accès à SN. Dans ces recueils nous n'avons pas inclus le groupe Langues créé pour notre recherche. Ce groupe sera traité séparément, un choix qui sera expliqué à ce moment là.

2.1.2.a) Relevés des répertoires linguistiques des membres des groupes thématiques

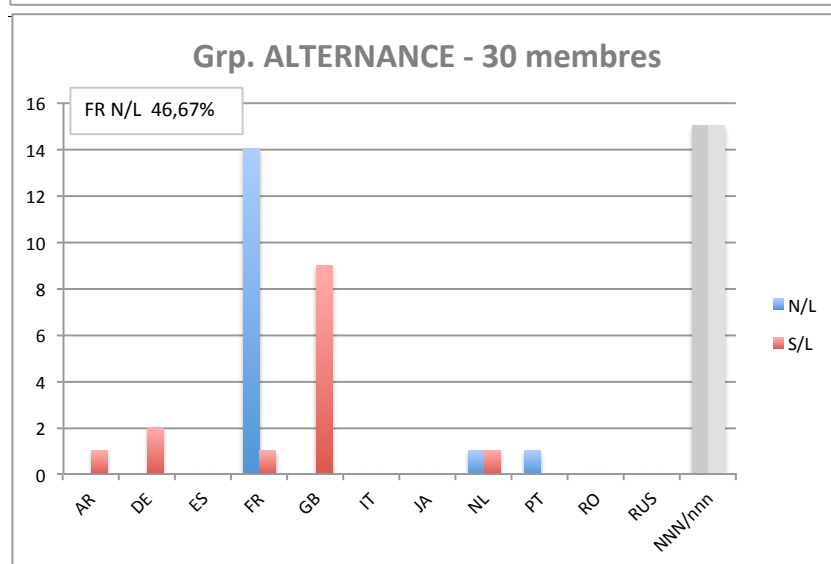
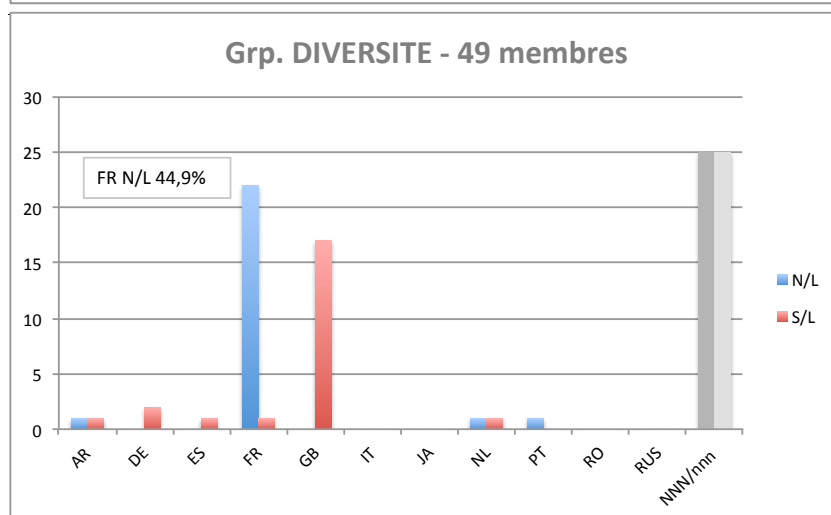
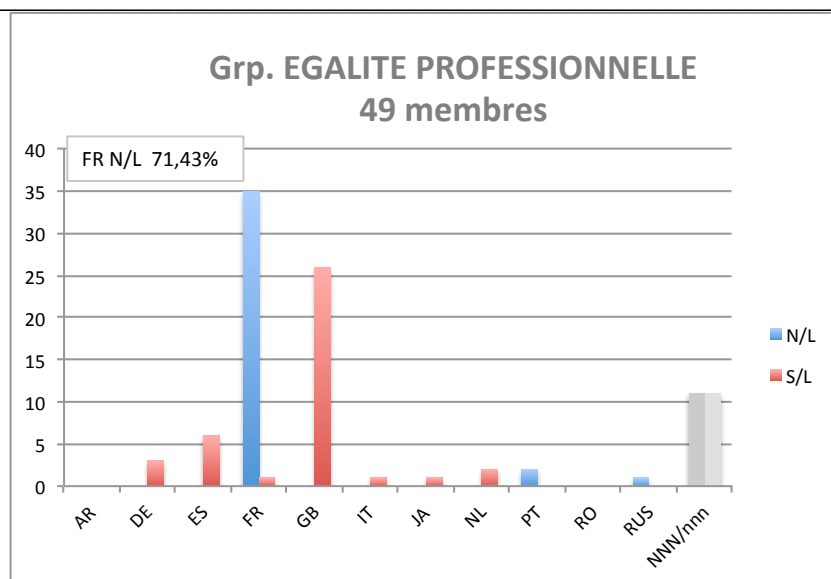
Notre but avec ces relevés était de pouvoir rapprocher le répertoire linguistique des membres inscrits dans les groupes thématiques avec les langues qu'ils ont réellement utilisées dans ces groupes. Aussi, nous avons d'abord créé un tableau récapitulatif pour chaque groupe thématique dans lequel figure le répertoire linguistique de ses membres. Ce recueil effectué le 12 juillet 2012 (consultable en annexe n° 4) est basé sur les répertoires linguistiques déjà recueillis, à savoir la langue maternelle (N/L) et les langues étrangères (S/L) indiquées dans

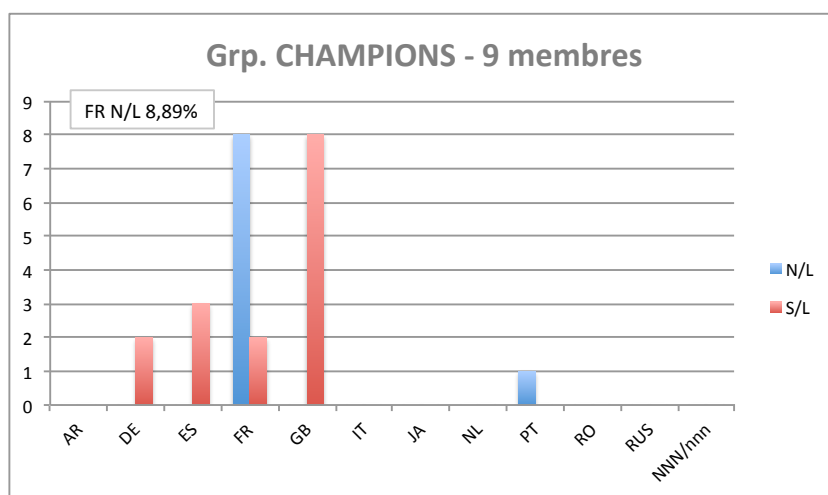
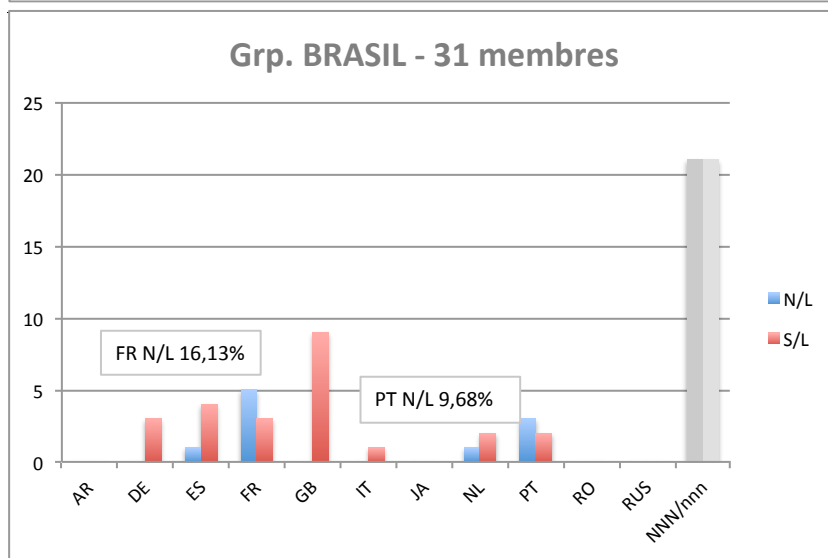
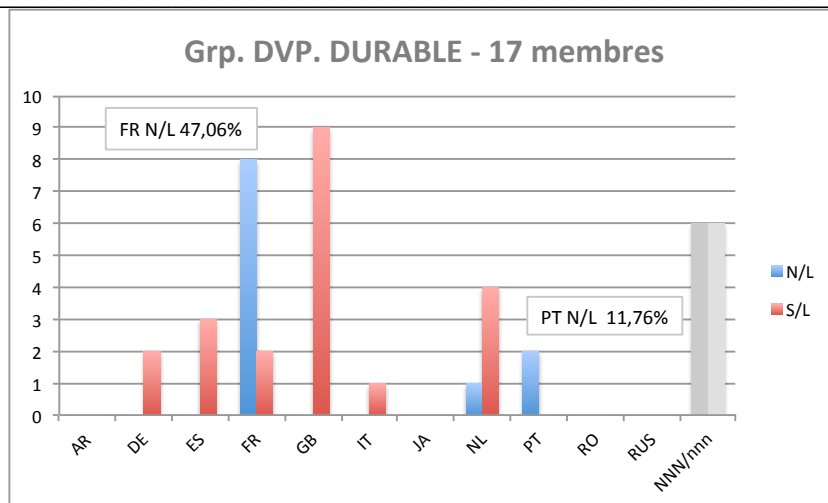
⁵⁷¹ Le titre du groupe en anglais est "*Gender equality*" (égalité F/H).

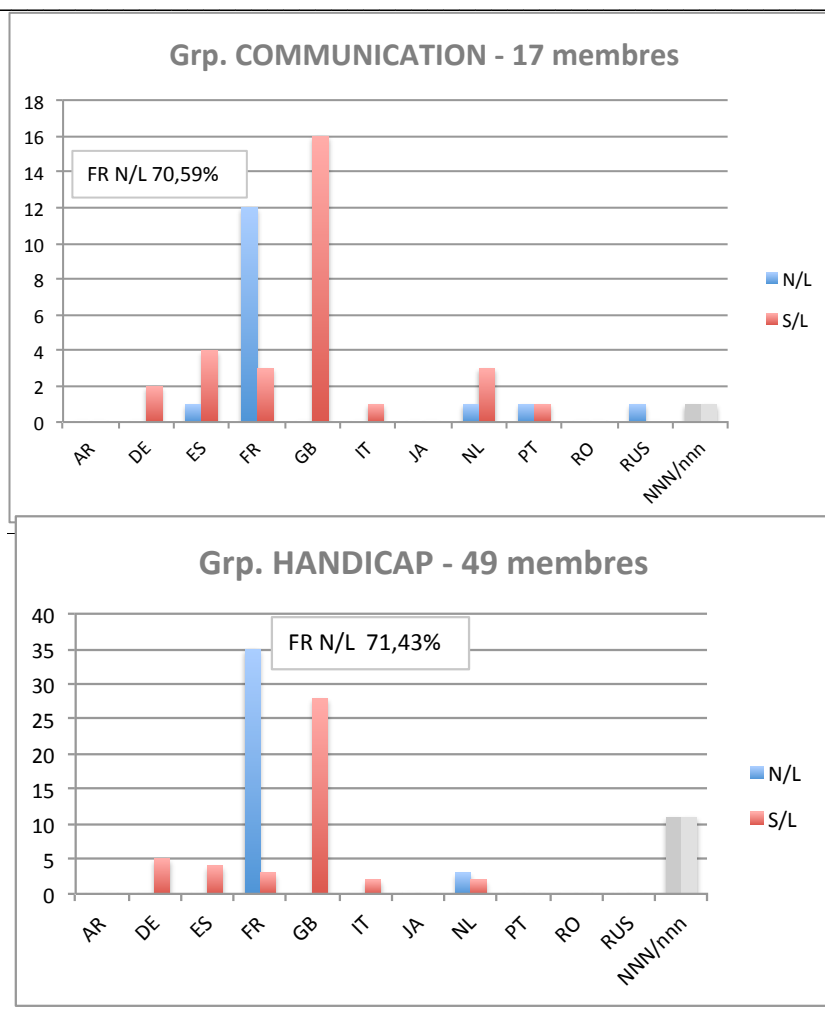
les profils. Les références numériques des membres inscrits dans les groupes thématiques qui n'ont pas rempli de case linguistique figurent également dans le tableau (voir colonne « commentaires »). Ces données, nommées « NNN/nnn » (« n » majuscule pour langue(s) maternelle(s) inconnue(s) et « n » minuscule pour langue(s) étrangère(s) inconnue(s)), ont été comptabilisées en bas de la colonne « commentaires » de manière à pouvoir les intégrer dans les graphiques. A titre d'exemple, nous montrons ci-après le relevé du groupe « Développement Durable » :

Illustration 13 : Exemple de répertoires linguistiques des membres d'un groupe thématique sur SolidarNet – Groupe « Développement Durable »

Les graphiques suivants montrent les différentes langues présentes dans chaque groupe thématique en distinguant langue maternelle et langues étrangères. Les graphiques issus de ces mêmes tableaux et par groupe thématique apparaissent par ordre de date de création du groupe (voir calendrier plus loin). Les chiffres représentent le nombre de membres ayant déclaré la / les langue(s) en question. Dans six groupes thématiques sur huit le pourcentage des membres de langue maternelle française a été ajouté. Sur les deux autres groupes thématiques, les pourcentages des membres de langue maternelle française ou portugaise ont été ajoutés. Les pourcentages qui sont beaucoup moins élevés des autres langues sont consultables en bas des tableaux. Voici le résultat des recueils des langues déclarées des membres par groupe thématique (les graphiques se suivent en bloc) :







Graphique 2 : Langues maternelles et étrangères déclarées par les membres inscrits dans les 8 groupes thématiques de SolidarNet – juillet 2012 ⁵⁷² (8 graphiques en bloc)

Nous venons de voir les résultats de notre recueil des répertoires linguistiques des membres inscrits dans les groupes thématiques. Dans la partie suivante seront présentés les résultats des observations des pratiques langagières dans les groupes thématiques.

2.1.2.b) Relevés linguistiques des contributions dans les groupes thématiques

Le 2 décembre 2012, nous avons procédé au relevé linguistique des échanges écrits dans les groupes thématiques⁵⁷³. Bien que le relevé dans les groupes thématiques ait été

⁵⁷²Pour des raisons inconnues, le groupe Handicap n'avait pas été inclus lors de la création des tableaux du mois de juillet 2012, informant des langues N/L et S/L des membres inscrits dans ce groupe. Aussi, le tableau de ce groupe a été créé en août 2014, sur la base des données du mois de novembre 2013.

réalisé à la même date, la durée d'existence de chaque groupe à cette date n'est pas identique. Le calendrier des dates de création des groupes thématiques montre leurs durées d'existence comme ceci :

Grp. Thématiques	Handicap	Egalité Prof.	Diversité	Alternance
Relevés	02/12/12	02/12/12	02/12/12	02/12/12
Création Groupe	17/03/11	07/09/11	20/11/11	20/01/12
Nbr de jours	626	452	378	317

Grp. Thématiques	Dvp. Durable	<i>Brasil</i>	Champions	Communication
Relevés	02/12/12	02/12/12	02/12/12	02/12/12
Création Groupe	25/01/12	26/01/12	06/03/12	21/03/12
Nbr de jours	312	311	271	256

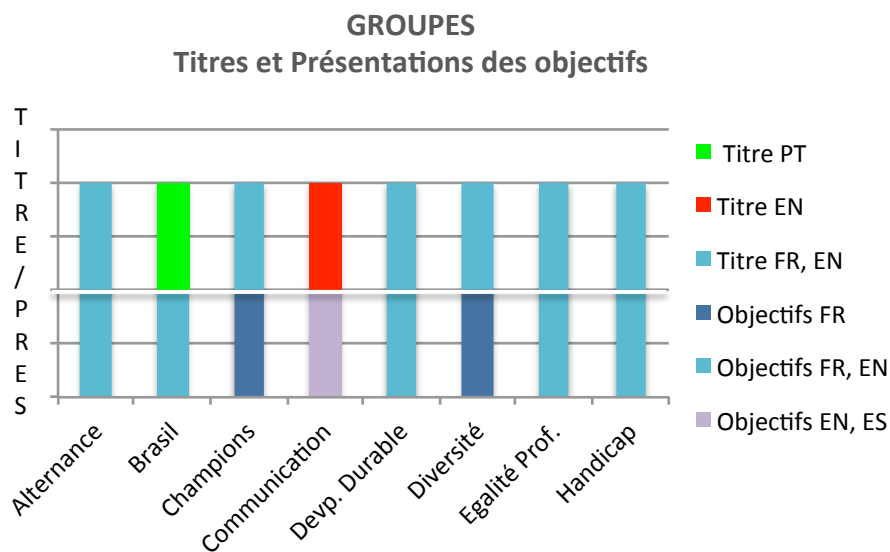
Tableau 11 : Calendrier des dates de création des groupes et durée d'existence à la date de notre relevé le 02/12/2012

Ayant observé une différence de comportement linguistique en fonction des parties composant une contribution, nous avons choisi de recueillir trois types de données (consultable en annexe n° 5) :

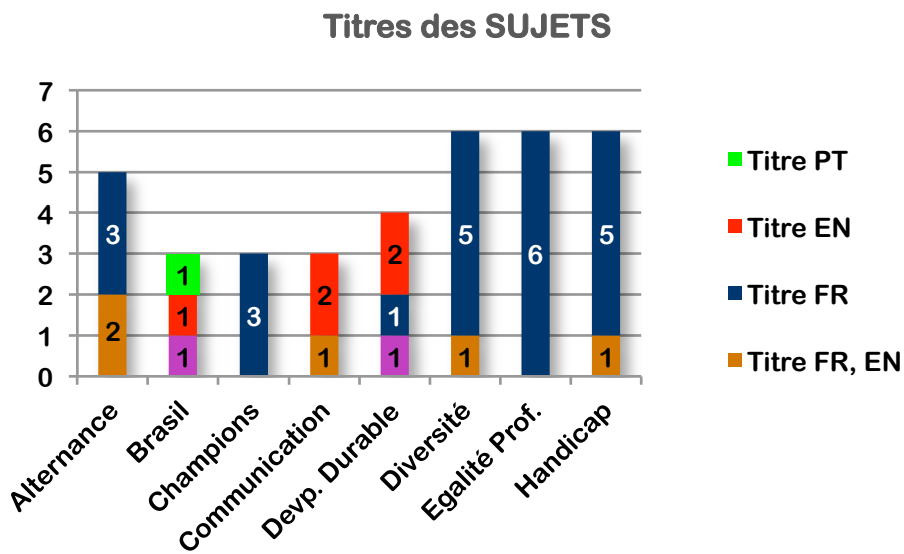
- pour la création du groupe même :
 - a. la / les langue(s) du « titre du groupe » ;
 - b. la / les langue(s) de la « présentation des objectifs du groupe ».
- pour le lancement des sujets, à l'intérieur des groupes :
 - c. la / les langue(s) du « titre du sujet » ;
 - d. la / les langue(s) de la « présentation des objectifs du sujet ».
- pour les messages (ou post) à proprement parler, à l'intérieur des sujets :
 - e. la / les langue(s) utilisée(s) pour rédiger le message (commentaire, information, etc.).

Dans les huit groupes thématiques, 24 utilisateurs au total ont participé aux échanges. Les graphiques suivantes montrent les langues utilisées pour ces trois types de données, en précisant d'abord le résultat pour chaque groupe thématique :

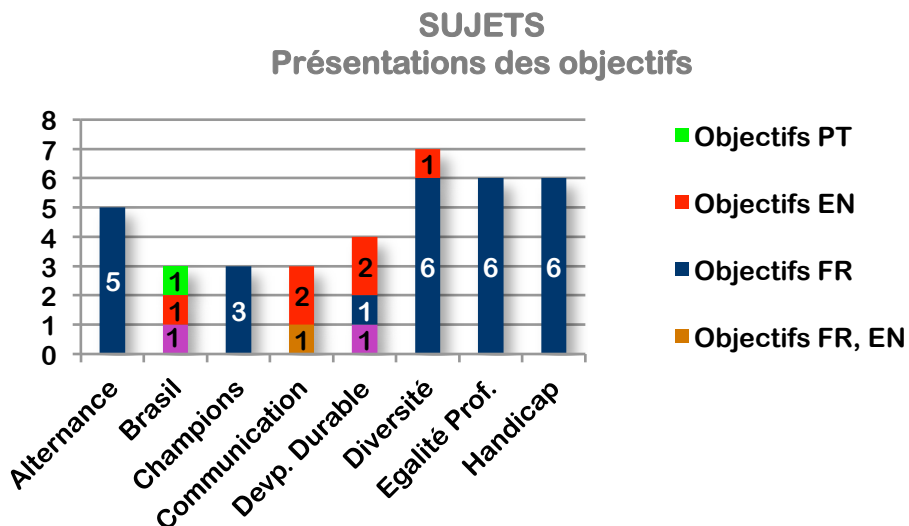
⁵⁷³ Les titres des groupes sont indiqués tels qu'ils apparaissent sur SN. Contrairement à ce qui est le cas sur SN pour les titres bilingues, nous avons mis en italique la version anglaise.



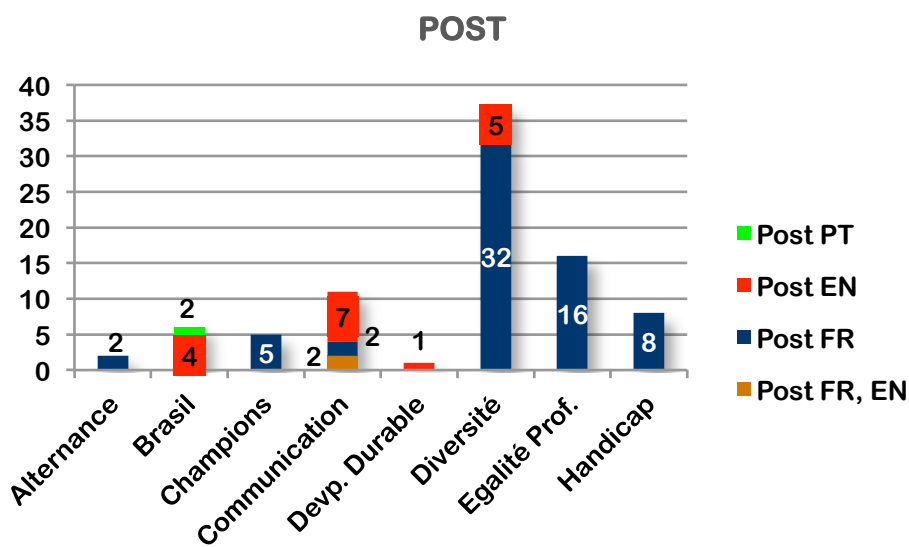
Graphique 3 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs des huit groupes thématiques



Graphique 4 : Choix linguistiques pour les titres des 36 sujets



Graphique 5 : Choix linguistiques pour présentation des objectifs des 36 sujets



Graphique 6 : Choix linguistiques pour 86 contributions dans les groupes thématiques

Nos recueils, dont nous venons de présenter les résultats, montrent donc les trois types de données indiquées plus haut pour chaque groupe thématique. Nous avons regroupé ces

résultats afin d'obtenir un résultat global de tous les groupes confondus, résultat que nous présentons ci-dessous⁵⁷⁴:

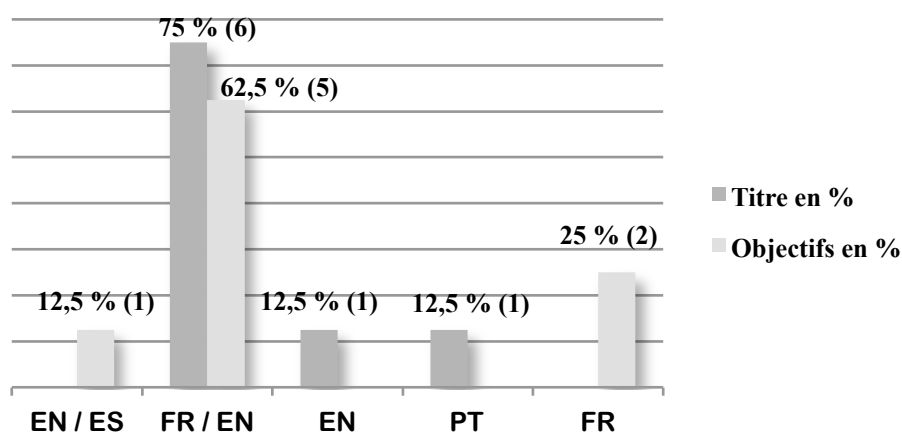
Langues GROUPES	Titre en %	Objectifs en %	Titre en Nbr.	Objectifs en Nbr.
EN / ES	0,0%	12,5%	0	1
FR / EN	75,0%	62,5%	6	5
EN	12,5%	0,0%	1	0
PT	12,5%	0,0%	1	0
FR	0,0%	25,0%	0	2

Langues SUJETS	Titre en %	Objectifs en %	Titre en Nbr.	Objectifs en Nbr.
PT / FR / EN	5,6%	5,6%	2	2
FR / EN	13,9%	2,8%	5	1
FR	63,9%	75,0%	23	27
EN	13,9%	16,7%	5	6
PT	2,8%	2,8%	1	1

Langues CONTRIBUTION	Post en %	Post en Nbr.
FR / EN	2,3%	2
FR	75,6%	65
EN	19,8%	17
PT	2,3%	2

Tableau 12 : Récapitulatif des choix linguistiques dans les huit groupes thématiques

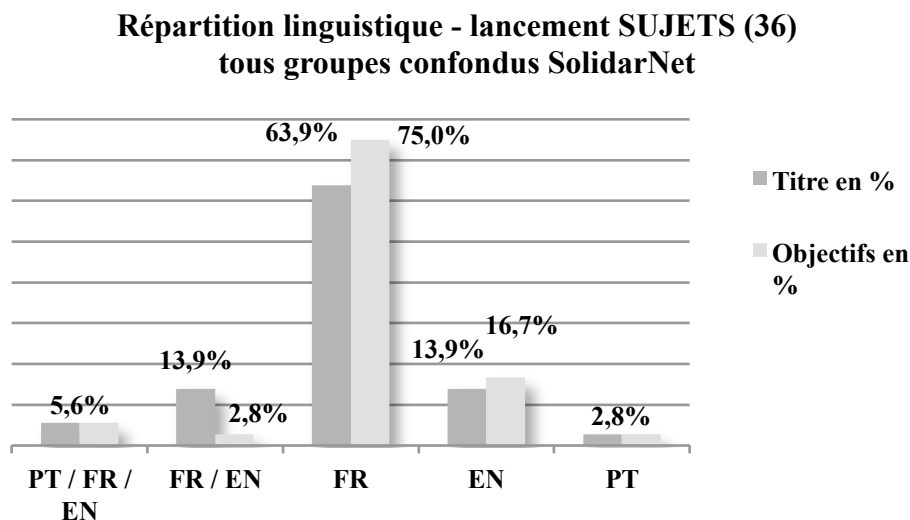
Répartition linguistique - création GROUPE (8)
Tous groupes confondus



Graphique 7 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs lors de la création d'un groupe

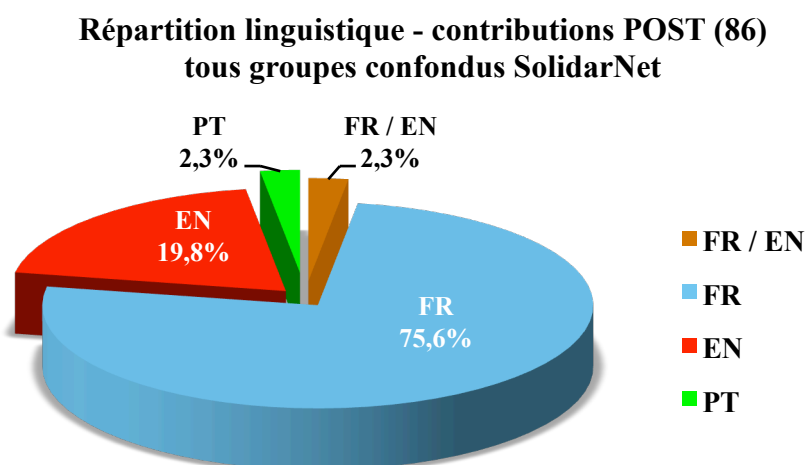
⁵⁷⁴ Rappelons que la durée d'existence des groupes diffère en fonction de leur date de création.

Nous avons comptabilisé un total de 36 sujets lancés par les utilisateurs, tous groupes confondus. Les langues utilisées pour les titres et présentations des objectifs des sujets donnent la répartition suivante :



Graphique 8 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs lors du lancement d'un sujet dans les groupes

Sur un total de 86 post, tous groupes confondus, sans compter les créations de groupe ou lancements de sujet (à l'intérieur des groupes), les langues se répartissent comme ceci :



Graphique 9 : Choix linguistiques pour contributions dans les groupes thématiques

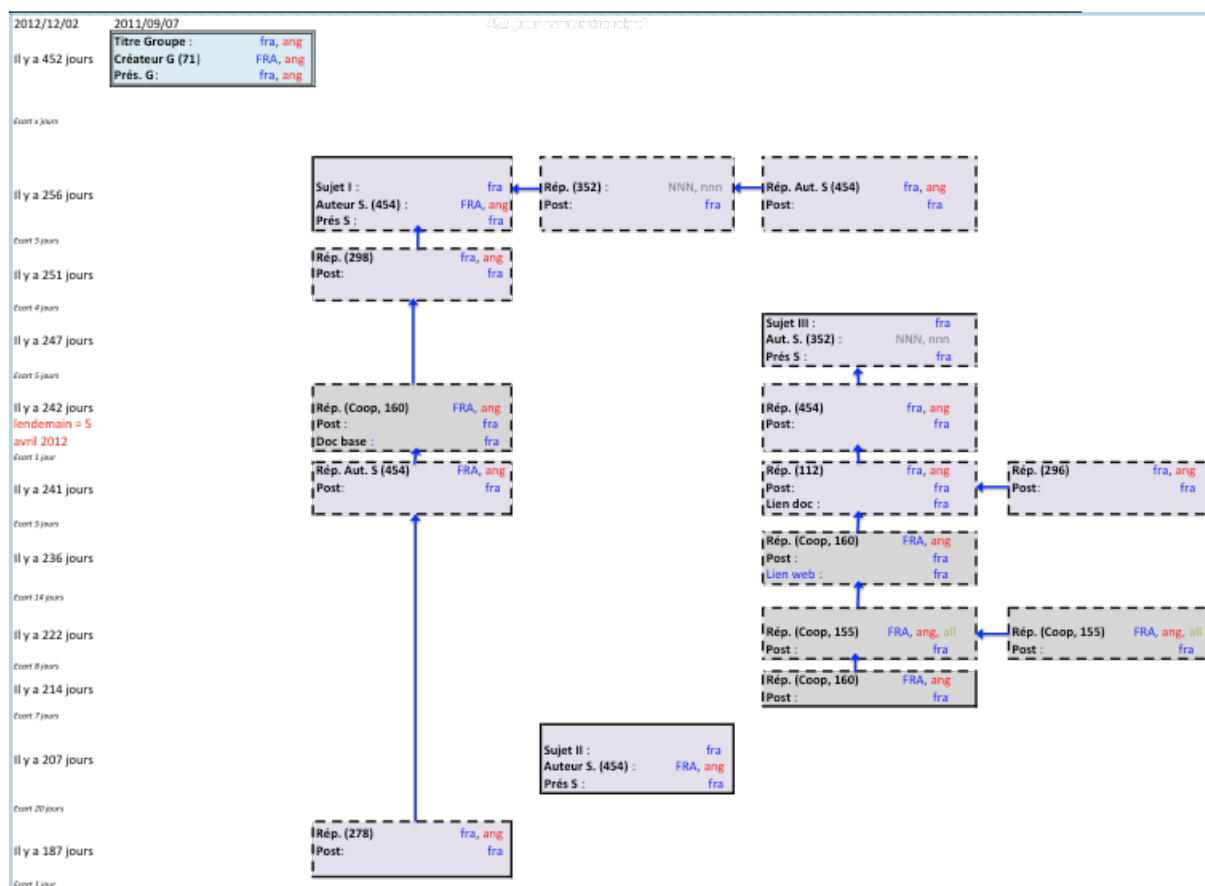


Illustration 15 : Exemple de schéma récapitulant les langues déclarées des utilisateurs ayant contribué dans un groupe thématique et les langues réellement utilisées (groupe Champions)

Lorsque nous connaissons le répertoire linguistique d'un utilisateur, il est possible de voir le lien logique entre ce répertoire et son choix de code dans ses contributions. Dans le cas où l'utilisateur n'a pas indiqué de langues, la question se pose alors de savoir comment il a pu rédiger son texte. Si celui-ci est rédigé par exemple en anglais, est-ce :

- grâce aux connaissances de l'utilisateur ? Cela suppose qu'il a au moins des notions d'anglais, mais pour différentes raisons ne les a pas déclarées dans son profil ;
- en faisant appel à un collègue ou ami qui a traduit pour lui ?;
- en utilisant un dictionnaire en ligne ou un site de traduction automatique ?

A titre d'exemple, dans le groupe « Alternance », on a constaté que le créateur du groupe, le numéro 101⁵⁷⁵, n'avait pas déclaré de langues dans son profil. Or, le titre du groupe

⁵⁷⁵ Ces numéros ont été attribués lors du relevé des profils de SN. Le but a uniquement été de respecter l'anonymat des utilisateurs.

thématique ainsi que la présentation de ses objectifs ont été rédigés de façon bilingue : en français et en anglais.

2.1.2.d) Comportements communicatifs / linguistiques dans les contributions des groupes thématiques (extraits et typologie)

En plus des observations concentrées sur les aspects purement linguistiques, choix de code et pratiques langagières dans les groupes thématiques, nous avons souhaité présenter, de façon anonyme, des extraits des contributions dans ces groupes. Ces extraits montrent aussi quelques comportements linguistiques, mais davantage de comportements communicatifs. Le recueil des observations dans les contributions de tous les groupes thématiques a permis de proposer une typologie pour chacun de ces deux types de comportement.

Pour ce faire, nous nous sommes inspirés d'une typologie d'un autre RS⁵⁷⁶ décrivant les « *givers* » et « *takers* », les « actifs », les « occasionnels » et les « promeneurs ». A notre niveau de recherche, nous n'avons pu qu'observer les « *givers* », les « actifs » et les « occasionnels ». Les « *takers* » ne laissent pas de traces observables sur le RS. Pour les « *takers* » et les « promeneurs », une recherche plus poussée serait nécessaire afin de repérer leur activité passive, par exemple via une activité professionnelle qui montrerait qu'ils ont utilisé une information vue sur le RS. Dans les réponses à notre questionnaire, en revanche, des membres ont répondu ne jamais avoir contribué sur SN. Le résultat des réponses à ce questionnaire sera présenté plus loin. Avant cela, nous allons décrire ci-après les différents comportements que nous avons recueillis dans les contributions des groupes thématiques.

Parmi ces comportements, se trouve d'abord le fait de « créer un groupe thématique » ou de « lancer un sujet » à l'intérieur d'un groupe thématique, ce qui montre une prise d'initiative.

L'initiative peut être pour le « besoin des membres », mais peut aussi être une « invitation à partager des avis » pour les « propres besoins » du contributeur. C'est le cas pour l'utilisateur 287 (FRA, ang⁵⁷⁷) lorsqu'il lance le sujet I dans le groupe « Handicap » en terminant son message en ces termes :

⁵⁷⁶ Chez Lafarge, et mentionné par Jean-Luc Abelin dans le *Livre Blanc sur les Réseaux Sociaux d'Entreprise*, (p. 35).

⁵⁷⁷ Par ces parenthèses, nous rappelons le répertoire linguistique de l'utilisateur : la N/L en majuscule (ici « FRA » pour français) et la/les S/L en minuscule (ici « ang » pour anglais).

« Quelles sont les solutions que vous avez mises en place ? Vos partenaires ? Quels résultats avez vous obtenus ? Dans cet échange nous pourrions nous alimenter, nouer des partenariats éventuels, se partager des idées. Merci de vos post ».

Un autre exemple d'initiative consistant à lancer un sujet peut donner l'impression que l'utilisateur souhaite se mettre en avant : « Regardez ce que j'ai trouvé (et ce que je sais) ». C'est le sentiment que nous avons eu en lisant la contribution de l'utilisateur 353 (FRA, nnn). Il ne répond⁵⁷⁸ pas au sujet précédent, mais lance un nouveau sujet « à lui ». Comme l'a fait l'utilisateur 287 ci-dessus, il invite aussi les autres à partager leur avis : « A très vite dans vos retours, commentaires, questions... ».

Un utilisateur n'est pas obligatoirement « actif » en créant un groupe ou en lançant un sujet. Dans le groupe « Alternance », l'utilisateur 101 (NNN, nnn⁵⁷⁹) crée par exemple le groupe, mais ne contribuera pas tout de suite après. C'est un autre utilisateur qui, trois mois après, lance le premier sujet du groupe.

Cependant, l'utilisateur 101 crée un dossier dans la base documentaire pour permettre de déposer des documents relatifs au thème du groupe. Il a donc su « détecter un besoin » et s'est montré « réactif » après avoir vu un document joint dans le message d'un autre utilisateur. Cette réactivité a été observée chez l'utilisateur 160 (FRA, ang) de *La Coopérative* – mais cela fait partie de sa fonction – lorsque, dans le groupe « Diversité », il « intercepte » un échange entre deux autres utilisateurs, le 146 (FRA, fra) et le 298 (FRA, ang). Le premier ne peut participer à la conférence téléphonique et demande à l'utilisateur 298, en s'adressant à lui par son prénom, de lui faire part d'une synthèse de ce qui aura été dit pendant la réunion. Le 160 les informe, tous, qu'un compte rendu va être mis en ligne après la conférence téléphonique.

⁵⁷⁸ Nous appelons « répondre » ou « réponse » le fait qu'un utilisateur dépose un message à l'intérieur d'un sujet, sachant que d'autres comportements langagiers peuvent aussi être considérés comme une forme de réponse : le fait de ne pas répondre du tout ou de lancer un nouveau sujet. Il est connu que sur les réseaux sociaux d'entreprise l'activité peut souvent être « passive » (c'est à dire « consommer » les messages des autres sans rien écrire soi-même).

⁵⁷⁹ Comme dans le fichier Excel en annexe n° 5 qui est à lire avec cette partie du texte, nous indiquons la langue maternelle (N/L) avec trois lettres en majuscule et les langues étrangères en minuscule, avec également trois lettres). Quand une langue n'est pas indiquée, nous indiquons NNN ou nnn, et pour un utilisateur arrivé après notre relevé et pour qui nous ne pouvons accéder au profil, nous indiquons ses initiales (à confirmer).

L'utilisateur 101 exprime aussi sa « disponibilité » et rappelle l'objectif de « solidarité » du RS :

« Si vous avez des besoins, n'hésitez pas à interroger vos pairs et moi-même ici-même, ce groupe et SN sont faits pour ça ! ».

Un autre exemple de type « solidarité » se trouve dans la contribution du 117 (FRA, ang) dans le groupe « Communication », et en réponse à une question posée par le 160 de *La Coopérative*, à savoir « Comment soigner son image en interne grâce aux réseaux sociaux ? » :

« Une communauté, fut-elle virtuelle, est un espace de ressources, de partage. Nous sommes plus créatifs et intelligents à plusieurs, et ces savoirs partagés ou acquis collectivement retombent en pluie fine sur ses membres ».

Il arrive régulièrement, qu'un utilisateur joigne un document à son message, ou envoie un lien web qui renvoie vers un article. Cette démarche peut être faite par un représentant de *La Coopérative* comme c'est le cas du document joint par le 206 (FRA, ang) lorsqu'il lance un sujet dans le groupe « Alternative ». Il ajoute un petit mot d'accompagnement en français. Nous avons déjà constaté la prédominance du français dans ces contributions, mais pour ce qui concerne les documents joints, sont-ils lus et compris par tous ? Dans le *tag* « Disability »⁵⁸⁰ (handicap), l'utilisateur 463 (RUS, fra, ang) diffuse un long article en français, copié d'un site web d'une filiale de SUEZ Environnement⁵⁸¹. A la fin de l'article, il prend la peine d'ajouter un lien web qui, avec un clic, envoie vers une version anglaise de son article. Il précède le lien avec ces mots :

« *Would you rather read in english ?*⁵⁸² »

En entreprise, il a été vu⁵⁸³ qu'au début d'un mail par exemple l'auteur ajoute « *An english version will follow / Une version anglaise suivra* ». Même si l'utilisateur 206 a mis cette information à la fin de son message, il a fait preuve d'« altruisme » en pensant aux non francophones ou anglophones susceptibles de se connecter sur le RS.

⁵⁸⁰ La partie « Tags » n'a pas vraiment été traitée par notre recherche, nous avons juste voulu montrer l'exemple des versions linguistiques des articles.

⁵⁸¹ A l'époque ancienne branche de GDF SUEZ, devenue « SUEZ ENVIRONNEMENT » depuis juillet 2013.

⁵⁸² « Préférez-vous lire en anglais ? ».

⁵⁸³ Dans l'expérience professionnelle de l'auteur de cette thèse.

Un autre comportement, consistant à diffuser des liens web qui renvoient vers des documents en ligne ou des sites web, peut présenter l'activité principale d'un utilisateur du RS, en tout cas dans la partie que nous avons observée. Nous avons vu l'exemple avec l'utilisateur « JL » (NNN, nnn) dans le groupe « Diversité » où il a diffusé six articles en deux petites semaines et un article dans le groupe « Handicap ». La personne est certes « *giver* », c'est à dire qu'elle donne quelque chose à la communauté. Son mot d'accompagnement semble être une présentation courte du sujet de l'article et pas un avis personnel sur le contenu. A noter que nous ne connaissons pas la fonction professionnelle de ce collaborateur. Par conséquent, son activité de mise à disposition d'articles ou de liens web pourrait faire partie de son travail.

Les échanges qui ont eu lieu entre deux utilisateurs, géographiquement et linguistiquement proches, peuvent illustrer des « marques d'empathie » d'abord mais aussi des « choix de code » intéressants. Seront chevauchés dans l'exemple qui suit des faits de comportements communicatifs et de comportements linguistiques. Le groupe thématique concerné est « *Brasil* », créé par l'utilisateur 393 (POR (Brésil), fra, ang). Cinq jours après avoir créé le groupe, l'utilisateur poste un message de bienvenue, nous l'appelons le sujet I. Le texte est rédigé en trois langues : le portugais du Brésil, le français et l'anglais. L'extrait de la version française du message ci-après montre la première et la dernière phrase qui, d'après nous, reflètent son emballement à l'idée d'échanger avec les autres membres :

« Bonjour à tous et bienvenue dans le groupe Brasil ! »

et :

« J'ai souhaité créer ce groupe pour que nous puissions échanger, discuter librement. Cet espace est le vôtre. A très bientôt ! ».

Le groupe présente deux réels échanges entre deux utilisateurs : le premier échange débute 58 jours après le message de bienvenue. La réponse à ce message vient de l'utilisateur 9 (ESP, ang, fra (*few*) et por (*few*)) qui choisit de faire sa réponse en anglais. Nous remarquons ici que l'utilisateur 393 (POR (B), fra, ang) et créateur du groupe, avant la réponse au sujet I de la part de l'utilisateur 9, a lancé un deuxième sujet, le sujet II. Son message dans le Sujet II est rédigé en anglais. Nous nous demandons alors, si l'utilisateur 9, lorsqu'il s'apprêtait à répondre au sujet I, s'est trouvé face à un choix de code : choisir une des langues du sujet I (message de bienvenue rédigé dans les trois langues citées précédemment)

ou la langue anglaise, utilisée dans le sujet II. Plus tard dans le sujet III, nous allons voir que son niveau de compétences en portugais (avec l'ajout du qualificatif « few » (peu)) n'est peut-être pas suffisant pour une production écrite, d'où son choix de l'anglais.

Ce premier échange du groupe va se dérouler exclusivement entre le créateur du groupe, l'utilisateur 393, et l'utilisateur 9. Des deux côtés, chaque message est rédigé en anglais. Des signes d'emphatie s'ajoutent de plus en plus souvent aux messages à proprement parler. L'utilisateur 9 débute par exemple sa première réponse ainsi :

« *Hi C.*⁵⁸⁴ »

suivie dans la phrase de fin par :

« *Have a nice day*⁵⁸⁵ »,

avant de signer de son prénom (J.).

Dans le prochain message de l'utilisateur 393, celui-ci répond à l'utilisateur 9 en commençant par :

« *Hello J., I was on holiday, only now I can answer your communication so nice*⁵⁸⁶ »

et signe son message avec :

« *Un Abrazo, C.*⁵⁸⁷ ».

En prenant la peine d'indiquer l'équivalent de « Je t'embrasse » ou bien « bisous » à la fin de son message en espagnol (« *Un Abrazo* »), l'utilisateur semble vouloir aller sur le « terrain de l'autre », qui a l'espagnol comme langue maternelle.

A ce message répond l'utilisateur 9 en commençant cette fois-ci son message ainsi :

« *Olà!, Dear C. I hope your vacations have been very good*⁵⁸⁸ ».

Il termine son message par :

« *Abraços, J.* »

On constate que le « *Abrazo* » du 393 semble avoir inspiré l'utilisateur 9 à basculer, au moins pour ce terme, dans la langue de son interlocuteur : dans sa phrase de fin, il « imite » ce

⁵⁸⁴ En français : "Salut".

⁵⁸⁵ En français : "Bonne journée".

⁵⁸⁶ En français : Salut J., j'étais en vacances et peux donc seulement maintenant répondre à ton gentil message".

⁵⁸⁷ En français : "un bisou, C"

⁵⁸⁸ En français : "Salut, j'espère que tu as passé de très bonnes vacances".

dernier tout en mettant le nom au pluriel « *Abraços* ».

Dans sa dernière réponse, l'utilisateur 393 répond en commençant également par :

« *Ola, J.* »

et termine son message avec :

« *Abraços, C.* ».

On voit qu'à son tour, il imite son interlocuteur en utilisant un mot presque identique "*Ola*"⁵⁸⁹ en début du message. Les deux utilisateurs ont ainsi montré une volonté d'aller vers l'autre en utilisant des petits mots de la langue de l'autre : « *Abraço* » en espagnol par l'utilisateur brésilien et « *Abraços* » en portugais par l'utilisateur chilien.

Cet échange, comme nous l'avons dit, se déroule entre les deux interlocutrices exclusivement. Malgré le fait que, dans un de leurs messages, il ait été question d'inviter un troisième utilisateur dans la discussion, personne ne se joint à l'échange.

L'utilisateur 9 pose fréquemment des questions à la fin de ses messages, comme s'il invitait l'autre à poursuivre l'échange. Ce phénomène a été observé plusieurs fois dans les groupes thématiques, mais ne garantit pas une réponse.

Mi-octobre 2012, l'utilisateur 393 lance le sujet III dans le groupe *Brasil*, qui cette fois ci va représenter un changement dans le choix de langue, vers le portugais du Brésil. Ce changement de code concerne d'abord la langue utilisée par l'auteur du message, l'utilisateur 393, dans le message même, et ensuite celle utilisée dans l'échange qui va suivre avec son interlocuteur, le n° 9⁵⁹⁰. Le sujet est intéressant pour le RS :

« *Brevemente uma ferramenta de tradução*⁵⁹¹ »

Il est effectivement question d'un outil de traduction automatique qui pourrait faciliter les échanges entre les membres de SN⁵⁹². Dans son message, l'utilisateur 393 se montre enchanté. Pour attirer l'attention de lecteurs potentiels vers l'essentiel de l'information, il

⁵⁸⁹ Sauf pour l'accent mais qui, dans l'écrit, a pu avoir été omis.

⁵⁹⁰ Nous n'avons pas insisté pour arriver à distinguer le portugais du Portugal et celui du Brésil, pensant que pour notre recherche ce détail n'était pas indispensable. Nous supposons donc que le portugais écrit par l'utilisateur brésilien est le portugais du Brésil et que le portugais écrit (ou traduit) par l'utilisateur chilien est le portugais du Portugal.

⁵⁹¹ « Bientôt un outil de traduction ».

⁵⁹² L'outil de traduction est mentionné comme un projet dans un message dans le « *Coffee Corner* » de SN.

applique une police en gras pour les termes suivants :

« ... *ferramenta de tradução*⁵⁹³ », et

« *Temos muito a partilhar uns com os outros!*⁵⁹⁴ ».

En des termes enthousiastes, l'auteur du message invite les autres à « contribuer » en publiant par exemple des documents sur les thèmes du développement durable et de la responsabilité sociale d'entreprise afin qu'ils puissent échanger avec lui et ceci chacun dans la langue de son choix (c'est nous qui soulignons) :

PT : « *Venho convidar a todos vocês a publicarem suas contribuições e documentos **no idioma (língua) de sua preferência**, tanto neste grupo como em todos os outros disponíveis na rede SolidarNet* ».

FR⁵⁹⁵ : « Je viens de vous inviter à publier vos contributions et documents **dans la langue de votre choix**, à la fois dans ce groupe que dans tous les autres groupes disponibles sur SolidarNet ».

Son message laisse penser que la perspective d'avoir un outil de traduction automatique lui donne une forte inspiration. Avec ce moyen de communication, imagine-t-il une communication sans barrière de la langue ? Par les termes qu'il utilise pour s'exprimer, on remarque que le fait de s'exprimer dans sa langue maternelle, et non plus en anglais comme précédemment, lui fait plaisir. S'imagine-t-il une amélioration de la situation de communication sur SN grâce à l'outil de traduction en question ?⁵⁹⁶.

Dans ses messages antérieurs, en s'exprimant en anglais, la *lingua franca* de SN, cet utilisateur a pensé à l'ensemble des membres susceptibles de lire ses messages. En changeant pour le portugais – et en n'ayant plus besoin de penser aux autres – quels sentiments exprime-t-il ? Est-ce de la joie à l'idée de pouvoir écrire dans sa langue maternelle tout en étant sûr que les autres pourraient malgré tout le comprendre ?

⁵⁹³ « ... outil de traduction ».

⁵⁹⁴ « Nous avons beaucoup à partager les uns avec les autres ».

⁵⁹⁵ Traduit via Google traduction.

⁵⁹⁶ Nous ajoutons ici, qu'à notre connaissance, suite à notre question adressée à notre contact chez GDF SUEZ, un outil de traduction automatique n'est pas encore mis en place en raison de son coût et manque d'expérimentation. Nous ne savons donc pas précisément de quel outil de traduction il est question dans cet échange.

L'utilisateur qui répond à son message sera le même que dans le sujet précédent, à savoir le n° 9. Il rédige tout de suite sa réponse en portugais en précisant au bout des trois premières lignes que l'information, qui allait suivre, avait été traduite par lui grâce à l'outil *Google traduction*. Par ce geste et effort a-t-il envie de simuler une traduction automatique, anticiper sur cet éventuel futur outil mentionné par l'auteur du sujet, le n° 393, comme si leurs messages étaient déjà traduits automatiquement ?

Nous nous demandons également si l'utilisateur 9 a, au préalable, lu notre contribution dans notre groupe « Langues ». L'article intitulé « *Qui est supposé faire un effort ?*⁵⁹⁷ » rappelle qu'entre l'auteur d'un message et son destinataire, l'auteur n'est pas seul responsable de la compréhension de son message. Le destinataire peut, lui aussi, faire l'effort de comprendre, par les moyens qui lui sont accessibles à ce moment là.

Si l'utilisateur 9 avait voulu faire comme le n° 393 à qui il répondait, pourrait-on penser qu'il aurait, à ce moment là, pu rédiger son message en espagnol comme l'avait suggéré, de plus, son interlocuteur ? Quoi qu'il en soit, la pratique de cet utilisateur est un exemple de l'effort que peut faire l'auteur d'une contribution.

Pour cet échange, le portugais reste donc la langue de choix. L'utilisateur 393 répond à son tour en portugais. La première et dernière phrase de sa contribution montrent combien il a été heureux de pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle :

« *Adorei a iniciativa de partilhar as informações em português com você* »

et :

« *Gostariamos muito de ter o artigo em PDF, se puder nos enviar.*

Continue em contato!

*um grande abraço*⁵⁹⁸».

Le message de bienvenue dans le « *Coffee Corner* », en août 2012, évoquant l'étude

⁵⁹⁷ Dont l'auteur est Bertrand Duperrin. Le lien web vers son article sera donné lorsque nous livrerons nos réflexions sur les échanges dans le groupe « Langues » : <http://pro.01net.com/editorial/547216/le-reseau-social-nouvelle-tour-de-babel/> (Site consulté le 26/09/2014).

⁵⁹⁸ Première phrase : « J'ai adoré l'initiative de partager des informations avec vous en portugais ». Fin de son message : « Nous aimerions beaucoup avoir l'article en PDF si vous pouvez nous l'envoyer. Restons en contact ! Gros bisous ». Nous précisons que nous avons apporté deux petites corrections à cette traduction réalisée via Google.

d'un outil de traduction, était adressé à la communauté australienne, nouvellement intégrée sur SN. Cette contribution confirme également que les membres peuvent s'exprimer aussi bien en anglais qu'en français :

, « *...please feel free to publish in English as well as in French, both most used languages on SN*⁵⁹⁹ ».

Nous voyons ici en même temps la confirmation de la politique linguistique du RS. Celle-ci accueille aussi bien le français que l'anglais.

Les observations de comportements linguistiques dans le groupe "Brasil" ont montré une variation de langues pour rédiger des contributions. L'utilisateur plurilingue (POR du Brésil, ang, fra) écrit essentiellement en anglais mais rédige les titres et présentations des objectifs du groupe en plusieurs langues. Il peut aussi écrire une contribution dans sa langue maternelle le portugais du Brésil. Il a utilisé cette langue soit pour ajouter des marques d'empathie, soit pour rédiger le message entier.

Cet utilisateur a également rédigé une contribution en français, mais a alors terminé son message en s'excusant auprès des lecteurs pour ses éventuelles fautes : « *Please*⁶⁰⁰, excuse-moi mes erreurs de français pour m'exprimer ».

Le fait de « s'excuser » a également été observé dans le groupe « Communication ». L'échange avec nous⁶⁰¹ avait au départ eu lieu en anglais. Or, souhaitant documenter notre premier point de vue, nous avons envoyé un article sur les stéréotypes, en version française. Cet article qui se trouvait parmi les premiers résultats de recherche *Google* venait d'un site concernant l'intercompréhension. Nous avons envoyé l'extrait de l'article sur les stéréotypes à notre destinataire, l'utilisateur 9 (ESP, ang, fra (*few*), por (*few*)). Nous pensions que, malgré son niveau de français « *few* », il allait comprendre le contenu. Deuxièmement, nous étions curieux de savoir, si la source de l'article, un site web parlant de l'intercompréhension⁶⁰², allait attirer son attention ou pas.

⁵⁹⁹ « Vous êtes libre de contribuer aussi bien en anglais qu'en français, les deux langues les plus utilisées sur SN ». (Traduit librement par l'auteur de cette thèse).

⁶⁰⁰ En français : « S'il vous plaît ».

⁶⁰¹ Une intervention dans d'autres groupes thématiques que le groupe Langues n'avait pas été prévue avec notre contact chez GDF SUEZ. Malgré cela, et à la demande de *La Coopérative*, nous avons accepté de participer à la discussion dans ce groupe dont le thème « Communication » portait sur les différences culturelles.

⁶⁰² Cours 9 « Stéréotypes » accessible via le lien ci-après :

<http://www.eu-intercomprehension.eu/pdf/Cours%209%20-%20Stéréotypes.pdf> (Site consulté le 02/08/2014).

Environ deux mois s'écoulaient entre notre envoi de l'article et la réponse de la part de l'utilisateur 9⁶⁰³ :

« I downloaded the paper, but I'm afraid I couldn't understand very well. I hope that with my french courses I am taking I will understand it much better⁶⁰⁴ ».

L'article en français n'a donc pas été compris par elle. Souhaitant malgré tout qu'elle puisse accéder à l'information sur les stéréotypes, nous traduisons notre information en anglais dans un nouveau message à son attention. Le jour même, elle nous en remercie en anglais. Etant passionnée par le sujet de la communication, elle révèle ses autres réflexions sur le thème des différences culturelles et les questionnements que celles-ci évoquent chez elle. Etant donné qu'elle a réagi le jour même où elle a reçu la version anglaise de l'article, nous ne savons pas si elle l'a lu avant de nous remercier. Et si elle l'a lu, nous ne pouvons savoir ce qu'elle en a pensé.

Les « excuses » dans l'exemple ci-dessus ne sont pas aussi clairement exprimées que par l'utilisatrice 393 dans le cas précédent. Nous nous demandons quels sont les sentiments de l'utilisateur 9 par rapport au fait de ne pas (encore) avoir, selon lui, un assez bon niveau en français ? Cette façon de s'excuser auprès d'un interlocuteur, est-ce authentique ou « hypocrite » ? Cette personne, pense-t-elle au fond d'elle ce qu'elle nous écrit ou bien, au contraire, est-elle d'un avis plutôt critique à notre égard du fait de lui avoir envoyé un article en français et non pas en anglais ? Nous penchons pour l'idée qu'elle soit de bonne volonté pour échanger et comprendre différentes langues sur le RS, mais elle seule pourrait le confirmer. Notre opinion est basée sur des remarques faites par lui dans « son » groupe « Communication » lorsqu'elle évoque la communication comme un « bien universel » :

« Persons who participate in a conversation, or meeting must being patientes, receptives, and generous, because to take a time to try to

603 Ceci n'est pas un reproche de notre part mais un constat. Nous nous demandons comment interpréter un si long silence, mais qui peut avoir autres raisons que sa non compréhension du texte français ou une éventuelle réaction à ce qu'il aurait pu voir sur le site web par ailleurs.

604 En français : « J'ai téléchargé le document, mais regrette de n'avoir pas bien compris. J'espère qu'avec les cours de français que je suis en train de prendre j'arriverai mieux à comprendre ».

understand what the other wants to say, i think it is an act of generosity and patience⁶⁰⁵ ».

Nous profitons de l'exemple de cet utilisateur pour évoquer un autre comportement observé dans les échanges sur le RS. Il s'agit de la « stratégie linguistique » pour atteindre un groupe social précis. L'utilisateur 9 a contribué dans le groupe *Brasil*, d'abord en anglais puis en portugais, en se faisant aider par un outil de traduction automatique. Contrairement à ces contributions, celle qui nous intéresse est rédigée en français. Par ce choix de code exprime-t-il une nette volonté d'atteindre le groupe des managers ou des dirigeants, ce que nous considérons être le cas ? Dans son profil, il a déclaré le français (en ajoutant « *few* ») parmi ses langues étrangères et il n'avait pas compris notre article en français. Malgré tout, il rédige une contribution en français en posant la question suivante :

« Quelle est la façon la plus appropriée pour refuser une proposition ou idée de nos chefs au travail ? ».

En faisant ce changement de code par rapport à ses choix linguistiques habituels, cette personne a-t-elle cherché à joindre un groupe de personnes en particulier ? A-t-elle eu des difficultés à s'exprimer par écrit ce qui fait que le message semble ne pas être dans les « normes » d'un tel RS ? Nous nous demandons aussi comment cette contribution a été rédigée. L'utilisateur s'est-il fait aider par un collègue francophone ou bien a-t-il fait appel à un outil de traduction ? Quelque soit la solution, la démarche de cet utilisateur montre qu'il sait varier les langues en fonction des interlocuteurs avec qui il est ou souhaite être en contact.

D'autres utilisateurs ayant indiqué l'anglais comme S/L utilisent cette langue pour indiquer les titres d'un groupe thématique ou d'un sujet de discussion mais rédigent les messages à proprement parler dans leur langue maternelle. L'utilisateur 101 qui a créé le groupe « Alternance », n'avait pas indiqué de langues dans son profil. Il a publié une version anglaise de la description des objectifs de son groupe, mais rédige sinon ses contributions en français.

⁶⁰⁵ Notre libre traduction en français donne ceci : « Les personnes qui participent dans une conversation ou une réunion doivent être patientes, réceptives et généreuses car le fait de prendre son temps pour essayer de comprendre ce que veut dire l'autre, d'après moi, est un geste de générosité et de patience ».

Nous avons observé des contributions où un utilisateur suit le changement de code du contributeur précédent par rapport aux autres messages. C'est le cas dans le groupe « *Brasil* », quand l'utilisateur 393 choisit de rédiger un message en portugais du Brésil au lieu de le faire en anglais, comme il le fait habituellement. Son interlocuteur n° 9, change aussi de code, même si, pour ce faire, il fait appel à *Google traduction*. Un autre petit exemple se trouve dans le groupe « Diversité », où des contributions en français se suivent pour répondre à la question de savoir si oui ou non les membres peuvent participer à une conférence téléphonique. L'utilisateur 14 (NEE, fra, ang) vient de rédiger sa réponse en anglais, ce que fait également l'utilisateur 354 (ARA/FRA, ang, néerl) tout de suite après le message de l'utilisateur 14. Par ailleurs, les deux utilisateurs peuvent aussi bien contribuer en français, qu'en anglais, ce qui leur permet de changer de code à leur guise.

Pour ce qui est de l'animation de *La Coopérative*, nous avons relevé un grand nombre de contributions, souvent en français, mais aussi en anglais (voir l'utilisateur 160 dans le groupe « Communication »). Les membres de l'équipe de *La Coopérative* jouent leur rôle d'animateurs en proposant des thèmes de discussion (voir le 206 dans le groupe « Alternance », et le 160 dans les groupes « Communication », « Développement Durable », « Égalité professionnelle », « Champions »). De plus, dans le groupe « Diversité », le 160 de *La Coopérative* occupe une fonction de « secrétaire » en communiquant aux membres les détails pour se connecter et participer à des conférences téléphoniques organisées par l'utilisateur 170 (FRA, ang).

Dans le groupe Champions créé par *La Coopérative* (via l'utilisateur 160), celle-ci a été particulièrement active. Le but était d'encourager la participation des membres / utilisateurs et, dans le sujet I, d'accueillir des témoignages : quel intérêt représente SN pour les membres (à titre de rappel, collaborateurs cadres chez GDF SUEZ et chargés de la RSE) et que pensent les membres de leur « plateforme 2.0 » ? L'utilisateur 160 termine son message, rédigé en français, par une citation de Howard Thurman⁶⁰⁶. Aucun utilisateur ne répond à son message, ce qui est regrettable également pour nous-mêmes. Effectivement, des réponses auraient pu enrichir notre étude et analyse.

⁶⁰⁶ « Une communauté ne peut longtemps se suffire à elle-même ; elle ne peut se développer qu'avec des personnes provenant d'horizons différents et des frères encore inconnus. (Howard Thurman (1899-1981)) ». Howard Thurman, né en 1899 à Daytona Beach en Floride et mort le 10 avril 1981 à Daytona Beach, est un auteur, philosophe, théologien, éducateur et leader des droits civiques. (Source : <http://www.citations-francaises.fr/auteur/Howard-Thurman>).

Un petit mois plus tard, l'utilisateur 160 propose une autre solution pour encourager les membres à participer davantage. Dans son sujet II, il offre d'organiser un concours avec un barème de points. Ces points devaient être attribués pour chaque « commentaire », « réponse du contributeur initial » ou « *like*⁶⁰⁷ », qu'un utilisateur aurait fait sur SN. Un « *like* », explique-t-il, peut n'avoir l'air de pas grand chose, mais à défaut de pouvoir contribuer soi-même, ce « *like* permet de donner un retour agréable à un contributeur. Deux utilisateurs ont fait de longs commentaires, mais pas dans le sens de l'auteur du sujet. Un de leurs arguments, celui venant de l'utilisateur 393, illustre en même temps une des difficultés à participer sur le RS que peuvent rencontrer certains utilisateurs. En effet, il s'agit du fait qu'au Brésil, selon l'utilisateur, un RS est considéré comme un outil de communication destiné à échanger sur des sujets purement techniques et professionnels. Cet argument confirme le témoignage reçu par téléphone de cette même personne. Le manque de temps est évoqué comme une deuxième cause de leur faible participation, mais cet argument a été évoqué par d'autres membres également.

Une autre proposition de l'utilisateur 160 porte sur l'idée que les membres SN pourraient publier, en leur nom, un petit questionnaire, souvent à dix questions, sous forme d'un « portrait chinois⁶⁰⁸ ». Comme plus personne ne contribue, jusqu'à la date de notre relevé, le sujet est clos.

Les sujets proposés dans le groupe « Champions » n'ont reçu que peu de réponses. Dans ce groupe en particulier, nous avons observé un grand effort de la part de *La Coopérative* pour stimuler et faire croître le nombre d'utilisateurs actifs, le nombre de contributions et d'échanges. Nous nous demandons ce qu'en ont pensé les utilisateurs qui auraient lu, mais sans réagir, les différentes propositions faites par elle.

2.1.2.e) Typologie des comportements des contributeurs

Les différents comportements communicatifs et linguistiques, recueillis par lecture dans les contributions, nous ont permis d'établir et de proposer une typologie. Le but de ces recueils était essentiellement de repérer des pratiques langagières impliquant différentes langues « parlées » par les utilisateurs, mais aussi de voir si des « négociations » avaient lieu

⁶⁰⁷ L'équivalent à un « J'aime ». Les deux versions sont utilisées sur différents réseaux sociaux.

⁶⁰⁸ Le principe d'un portrait chinois est de déceler certains aspects de la personnalité ou d'identifier des goûts ou des préférences au travers d'un questionnaire entièrement basé sur l'identification à des objets, des éléments ou des personnes. (Source : <http://www.portrait-chinois.com>).

entre les membres pour décider du choix de code et se renseigner sur la langue préférée de communication. Ces recueils ont en même temps permis de déduire des comportements communicatifs, ou sociologiques, qui illustrent des exemples concrets à quoi peut servir un RS.

Nous distinguons ici deux types de comportement : ceux n'ayant pas de rapport direct avec les langues et ceux qui ont un rapport avec les langues. La typologie, que nous proposons, se résume ainsi :

A. Comportements communicatifs (par ordre alphabétique) :

- a. **disponibilité** : des utilisateurs se déclarent disponibles pour le reste du groupe et le rappellent explicitement, souvent à la fin de leur message ;
- b. **documentaliste** : ce comportement consiste à mettre à la disposition d'un groupe des articles ou des liens web sans forcément ajouter un avis personnel. Notre exemple montrait peu de commentaires personnels ;
- c. **empathie** : des marques d'empathie ont été observées dans le groupe "*Brasil*" sous forme de petits mots, parfois dans la langue de l'autre, au début et à la fin des contributions : « *hi* » (salut), « *Abraços* » (bisous), « *I hope your vacations have been very good ?* » (J'espère que tes vacances ont été très bonnes ?) ;
- d. **initiative** : une prise d'initiative peut être la création d'un groupe thématique, le lancement d'un sujet à l'intérieur d'un groupe ou la création d'un dossier portant le nom du groupe thématique dans la base documentaire commune sur le RS. Cette prise d'initiative peut être décidée soit pour les besoins des membres du groupe soit pour l'utilisateur lui-même (obtenir l'avis des autres par rapport à un sujet professionnel pour lui permettre d'avancer) ;
- e. **questions** : le fait de poser des questions peut être le signe de la volonté de faire durer le dialogue avec son / ses interlocuteur(s). Cela peut bien entendu montrer que l'utilisateur est intéressé par l'expertise de son interlocuteur. Le fait de poser une question ne garantit pas une réponse, loin de là ;

- f. **réactivité** : en lisant les contributions des autres, un utilisateur peut détecter un besoin et agir. S'il voit par exemple un document joint à un message il peut décider de créer un dossier thématique dans la base documentaire afin de pouvoir « ranger le document ». Il est également réactif quand il voit deux autres utilisateurs échanger sur la mise à disposition d'un compte rendu et qu'il sait que lui-même est responsable de la diffusion de ce compte rendu. Il répond alors à la place d'un des deux utilisateurs ;
- g. **savant** : est celui qui, sous prétexte de demander un avis aux autres, aime faire savoir « qu'il sait ». Cela peut aussi être interprété comme de la fierté du fait d'être tombé sur une information intéressante à partager avec les autres et de la satisfaction d'avoir eu une occasion de contribuer ;
- h. **solidarité** : des rappels des objectifs du RS sont régulièrement faits en des termes comme « partage », « communauté », « intelligence 2.0 », « savoirs partagés ». Dans ce comportement, nous proposons d'ajouter le fait d'inviter les autres à contribuer.

B. Comportement en rapport avec les langues

- i. **excuses** : dans une contribution écrite dans une langue, qui pour l'auteur est sa ou une de ses langues étrangères, il arrive que celui-ci s'excuse pour ses « fautes ». L'utilisateur, le fait-il pour anticiper d'éventuelles critiques ou bien par humilité, ou par respect, conscient de son niveau potentiellement moins élevé que celui de ses interlocuteurs natifs ? Se sent-il obligé d'énoncer ces excuses ou sont-elles sincères ? ;
- j. **générosité** : il s'agit d'anticiper sur la réaction des lecteurs potentiels de votre propre contribution, en ajoutant une deuxième version linguistique de l'article ou du document publié sur le RS.
- k. **bi-plurilinguisme / monolinguisme**⁶⁰⁹ : nous regroupons ici les différentes pratiques selon le répertoire des utilisateurs :

⁶⁰⁹ Les termes « bi-plurilinguisme » et « monolinguisme » sont ici basés sur les déclarations de langue(s) dans les profils et/ou sur le code choisi pour rédiger un message.

- i. bi-plurilingue qui varie ou utilise plusieurs codes, parfois en fonction de son interlocuteur ;
- ii. bi-plurilingue qui ne varie les codes que pour les titres des groupes ou des sujets de discussion ;
- iii. bi-plurilingue qui rédige ses contributions dans sa langue maternelle ;
- iv. monolingue qui écrit dans sa langue ;
- v. sans indication de langues dans le profil, il rédige ses contributions dans une seule langue.

1. **« imitation » de code**

C'est le cas lorsqu'un utilisateur choisit le code utilisé par un contributeur précédent, après que ce dernier ait, lui-même, choisi un code différent que celui utilisé au préalable dans les échanges du sujet en question. Les exemples évoqués plus haut ont été vus dans les groupes « *Brasil* » et « *Diversité* ».

Afin de clore le chapitre sur les répertoires linguistiques des membres inscrits dans les groupes thématiques et les langues réellement utilisées dans leurs contributions, nous présenterons ci-après l'analyse que nous proposons d'en faire.

2.2 Recherche-actions « interactives »

Ces « recherche-actions » ayant comme but d'instaurer un dialogue avec les membres SN, ont été décidées au fur et à mesure durant une période allant du mois d'août 2012 jusqu'au mois de septembre 2013. Parmi nos interventions sur le terrain de SN se trouve celle de proposer des exercices aux utilisateurs. En plus de la création d'un groupe thématique Langues, à l'intérieur duquel nous avons essentiellement opéré, nous avons remis un questionnaire à tous les membres SN. Les initiatives prises dans le groupe Langues sont décrites indépendamment. Avant cela, nous présenterons d'abord le groupe Langues puis le questionnaire.

2.2.1 Groupe thématique « Langues »

GDF SUEZ a accepté l'idée de créer un groupe thématique Langues sur SN dans le but d'échanger avec les membres sur ce thème. Le groupe fut créé le 25 août 2012 et nous avons rédigé la présentation des objectifs du groupe en quatre langues : le français, l'anglais, le néerlandais et le portugais du Brésil :

Cet espace nous permet d'échanger sur divers sujets en rapport avec les langues sur SolidarNet. Vos commentaires, témoignages et questions sont les bienvenus.

This space is an opportunity to discuss language issues related to SolidarNet. Your comments, experiences and questions are welcome.

Este espaço nos permite compartilhar sobre diversos assuntos em relação às línguas no SolidarNet. Os seus comentários, depoimentos e perguntas são bem-vindos.

De SolidarNet Group kan ons de gelegenheid geven om veel taalkwesties te bespreken, bijvoorbeeld het gebruik (door uzelf of de andere leden) in uw taal (talen) op SolidarNet. Uw opmerkingen, ervaringen en vragen zijn welkom.

Au début, la version néerlandaise n'y figurait pas. Nous attendions une traduction suite à une demande auprès d'un membre néerlandophone. La deuxième intention avec cette démarche était en effet de montrer l'exemple d'une « collaboration » que nous souhaitions mettre à l'épreuve dans le groupe thématique. Nous verrons dans notre analyse, comment s'est passée cette démarche. L'image ci-dessous montre la présentation des objectifs du groupe, avant l'ajout de la version néerlandaise :

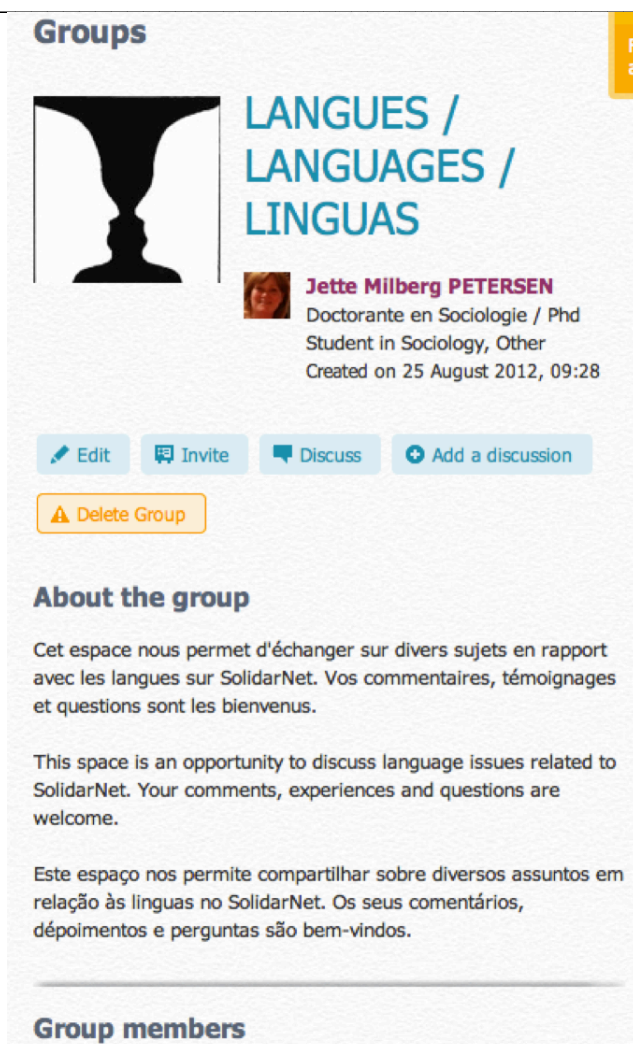


Illustration 16 : Création du groupe Langues, SolidarNet le 25/08/2012

Après la création du groupe, des membres se sont tout de suite inscrits. Le 9 septembre 2012, le groupe comptait 17 membres. Le premier sujet du groupe, intitulé « La voie est libre », fut lancé aussitôt (Consultable en annexe n° 6).

Nous avons pris plusieurs initiatives dans ce groupe afin d'encourager les membres à contribuer avec des témoignages, des points de vue ou des questions. De notre côté, nous souhaitions donner au groupe Langues une (nouvelle) occasion de débattre sur ce qui au début de notre recherche avait été évoqué par GDF SUEZ comme étant « des difficultés à communiquer sur le RS » ainsi que « des difficultés à communiquer en anglais ». Or, la question se posait de savoir si le fait d'être « étrangers » sur leur RS allait faciliter, ou au contraire, freiner la prise de parole des membres ?

Les 5 et 6 mars 2013, *La Coopérative* diffuse au nom du sponsor du RS, une relance (en version française et anglaise) dans la partie « *Focus* » sur SN afin d'encourager les utilisateurs à rejoindre le groupe Langues. Voici son message :

« A l'attention de l'ensemble des membres de SN,

En entamant son étude sur SN, Jette Petersen a créé un nouveau groupe « Langues et communication interculturelle⁶¹⁰ » dans l'idée d'échanger avec vous sur cette thématique, de recueillir différents avis, des opinions et des expériences vécues via le réseau social, afin d'analyser comment ses membres, n'utilisant pas forcément les mêmes langues maternelles ni étrangères, communiquent entre eux et parviennent à se comprendre. Je vous encourage donc à rejoindre ce groupe et à nourrir le débat de vos commentaires – nombreux – pour que des idées nouvelles puissent émerger. Faisons en sorte que chacun, quelles que soient sa langue maternelle et ses connaissances linguistiques, puisse participer aux échanges et mieux profiter de SN.

En vous remerciant par avance pour votre coopération ».

A la suite de cette relance, quelques membres supplémentaires se sont inscrits au groupe qui comptait alors 34 membres.

De la même manière que nous l'avions fait pour les autres groupes thématiques, nous avons établi un récapitulatif des répertoires linguistiques des membres de notre groupe. L'objectif était de les sensibiliser à leur diversité linguistique même si, comme pour le reste du RS, la majorité était francophone, avec 23 natifs. Par cette initiative, nous pensions également éveiller leur curiosité sur la faisabilité de « négocier » le / les choix de code pour contribuer dans le groupe. Nous déposons le résultat de notre relevé, accompagné d'un petit texte, dans le groupe comme ceci⁶¹¹ :

⁶¹⁰ A un moment donné, nous avons modifié le nom du groupe, mais pour simplifier, nous le nommons toujours groupe thématique « Langues ».

⁶¹¹ Titre du tableau : « Langues maternelles et étrangères des membres du groupe Langues sur SN au 18/03/2013 ». Le texte d'accompagnement en français est : « Ce tableau n'est pas à considérer comme une compétition mais un outil pour discuter / négocier les langues de communication dans le groupe afin de s'assurer que tout le monde puisse comprendre et participer dans les échanges. Les références numériques en rouge signifient que le membre n'a pas rempli les cases linguistiques de son profil, ou bien n'a pas rempli de case "S/L". La note * informe que les « adjectifs » (indication libre d'un niveau de maîtrise d'une langue) n'ont pas été pris en compte dans ce récapitulatif. Une erreur s'est glissée dans la création du tableau qui a été déposé sur SN : il s'agit du numéro 17 qui est de N/L le français. En plus de l'anglais, ce membre a aussi indiqué le néerlandais comme S/L ».

Native and spoken * languages of the members of the « Languages » group on SolidarNet – 18/03/2013

	Allemand/ German	Anglais / English	Danois/ Danish	Espagnol/ Spanish	Français / French	Italien/ Italian	Néerlandais/ Dutch	Portugais/ Portuguese
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								

Native language
Spoken language

This table is not to be considered as a language competition but only a tool to discuss / negotiate the language(s) of communication within the group and ensure that all it's members can understand and participate in the exchanges. The members (nbr) indicated in red speak either french or english « only » or have not filled in the linguistic boxes in their profile.
Jette M. Petersen

* The levels of language skills indicated by some members have not been taken into account

Tableau 13 : Répertoires linguistiques des membres du groupe « Langues »

Nous comptabilisons donc trois membres qui n'ont pas déclaré de langue dans leur profil. Deux membres ont l'anglais comme langue maternelle, sans indication de S/L. Trois membres ayant le français comme N/L n'ont pas indiqué de S/L. 28 membres sur 34, soit 82,4%, ont l'anglais soit comme N/L (2), soit comme S/L (26). 27 membres sur 34, soit 79,4%, ont le français soit comme N/L (23), soit comme S/L (4).

Malgré cette combinaison de langues, le nombre total de contributions dans le groupe a été très faible. Deux membres au total se sont manifestés : un premier utilisateur pour critiquer les contributions en déposant le message suivant :

« En réaction à cet item, et suite à notre entretien de ce matin, je ne suis pas étonnée qu'il y ait peu de réactions à cette communication : elle présente votre approche, et n'appelle pas explicitement à commenter ».

Sa deuxième contribution allait livrer un indice pertinent :

« Une remarque en complément : SolidarNet est centré sur une thématique certes transverse aux métiers, transnationale. Mais la plupart des acteurs confrontés à des difficultés liées à la différence de langue (et aux différences culturelles souvent associées) sont-ils membres actifs de ce réseau ? ».

Le deuxième utilisateur ayant contribué dans le groupe a partagé des informations sur l'approche d'herméneutique, qui selon lui pouvait être une piste à explorer pour la compréhension des textes écrits sur SN (annexe n° 6). Hormis nos propres réponses à cette contribution, il n'y aura pas d'autres réactions dans le groupe.

Nous aurons une troisième réaction, cette fois ci par mail. Le 8 septembre 2013, ayant souhaité faire le point avec les membres du groupe « Langues » avant de clore notre travail, nous envoyons un mail à l'ensemble des membres. Après les avoir informés de l'approche de la fin de notre recherche, nous leurs demandions de nous faire parvenir leurs commentaires :

- Avez-vous pu profiter du contenu des communications dans ce groupe ? ;
- Auriez-vous souhaité voir abordés des sujets en particulier en rapport avec les langues ? ;
- Auriez-vous un ou des commentaires à faire au contenu d'un « *post* » ?

Suite à ce mail, deux jours après, un membre « externe » nous fait part par mail de ses commentaires, cette fois ci plutôt positifs (annexe n° 6) disant qu'il avait trouvé les textes mis à disposition pour un exercice « intercompréhension » intéressants et, de manière générale, qu'il avait apprécié les contributions (lues plus tard) dans le groupe.

2.2.2 Questionnaire

En octobre 2012, notre questionnaire⁶¹² fut remis aux quelque 570 membres inscrits sur le RS. Nous aurions aimé le faire passer à l'ensemble de la communauté RSE, qui à l'époque comptait environ 2000 collaborateurs. Or, notre travail s'effectuant sur le RS exclusivement, il ne permettait pas de joindre les cadres RSE non inscrits sur SN. Le questionnaire a été établi sur la base d'une approche psychosociale. Les questions portaient aussi bien sur l'individu lui-même que sur sa relation avec les autres au sein du champ social que représente SN. Avant de présenter les résultats des réponses, nous décrierons ci-dessous la liste des questions. Plusieurs questions comportent des sous-questions pour expliquer les raisons d'une réponse simple affirmative ou négative. Les options de réponses, quand cochées, sont consultables dans les résultats des réponses.

2.2.2.a) Présentation de notre questionnaire

Le questionnaire est à questions fermées, mais quelques questions permettent d'ajouter des commentaires pour détailler sa réponse, par exemple à des questions impliquant une réponse du type « oui » ou « non ». Nous avons choisi ce type de questionnaire afin de mieux pouvoir traiter les réponses. Ce choix a généré un assez grand nombre d'options afin de permettre à un maximum de répondants de trouver la réponse qui leur correspondait le mieux. Nous avons ajouté l'option « Autre » à certaines questions, mais cette option n'a pas été trop utilisée.

Pour répondre, les membres pouvaient choisir entre une version française et une version anglaise. Nous espérons ainsi atteindre les membres ne parlant pas, ou ne comprenant pas, le français. La version française du questionnaire, incluant notre texte introductif, est consultable en annexe n° 7. Il est constitué de 43 questions au total, dont 24 questions principales, réparties en trois thèmes :

- A. Connaissances linguistiques, langues auto-déclarées sur le profil SolidarNet
- B. Contributions sur SolidarNet
- C. Apprentissage et formation linguistiques

⁶¹². Réalisé sur le site de Survey Monkey <https://fr.surveymonkey.com/> (Site consulté le 07/09/2014).

En fonction de la réponse à la question 1, portant sur le choix de langue pour répondre, le répondant pouvait continuer en répondant à la version française du questionnaire ou bien il était renvoyé vers la version anglaise qui commençait au niveau de la question n° 44. Un répondant ayant répondu au préalable que le français était sa langue maternelle doit répondre à la question : « Que pensez vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en anglais ? ». Un répondant ayant précisé que l'anglais était sa langue maternelle doit répondre à la question : « Que pensez vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en français ? ».

Nous présentons ci-après les 24 questions principales, dont quelques-unes sont à choix multiples :

1. Veuillez sélectionner une langue pour répondre au questionnaire (choix entre le français et l'anglais).
2. A quelle FAMILLE DE LANGUES appartient votre langue natale, communément appelée « langue maternelle » ? (choix multiples exclusivement pour ceux ayant 2 « langues maternelles ») ? ;
3. Quelles cases linguistiques avez-vous remplies dans votre profil SN ? ;
4. Dans la case « langues parlées » de votre profil, avez-vous inclus votre « langue natale » ? ;
5. Selon vous, un « profil » d'un RSE doit contenir quel type de « cases linguistiques » pour permettre à chaque membre de décrire ses connaissances linguistiques ? ;
6. Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le Cadre européen commun de référence pour les langues (*CECRL*) pour préciser vos niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) dans chacune de vos langues ? ;
7. Votre « langue natale » est-elle le français, l'anglais ou autre(s) ? ;
8. Que pensez vous en voyant une nouvelle « contribution » écrite en FRANÇAIS / ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) ;
9. Que faites vous face à une « contribution » écrite en FRANÇAIS / ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) ? ;
10. Avez-vous déjà écrit une contribution sur SN ? ;
11. Dans quelle(s) langue(s) avez-vous écrit votre/vos « contribution(s) » ? (Choix multiples) ;
12. Avez-vous répondu à un article / commentaire / information dans une autre langue que celle utilisée par l'auteur du texte (choix multiples) ? ;
13. Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à ECRIRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ? ;
14. Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à COMPRENDRE une contribution écrite dans une langue autre que votre langue natale ? ;

15. Quelles langues estimez-vous pouvoir comprendre à l'écrit à un niveau tel que vous compreniez le sens global ? ;
16. Dans le cadre de vos activités professionnelles, souhaiteriez-vous pouvoir écrire dans votre langue natale (même si celle-ci n'a pas un statut de langue de communication internationale) ? ;
17. SN, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ? ;
18. Cochez la part de plaisir et de trouble ressentis quand vous écrivez sur SN (réseau social multiculturel et plurilingue), ou à l'idée d'y communiquer par écrit (4 étant plus fort que 1) ;
19. Si SN était aménagé pour favoriser (de manière ludique et interactive) l'acquisition, la mise en place et l'usage de stratégies de compréhension d'écrits dans des langues proches de celles que vous connaissez, quelles soient « petites » ou "grandes », seriez vous prêt à vous y impliquer ? ;
20. Combien d'années avez-vous étudié une ou plusieurs langues dites « étrangères » ? (ne pas compter la formation continue) ;
21. Cet enseignement vous a-t-il permis d'être à l'aise pour communiquer dans une ou plusieurs langues « étrangères » ? ;
22. Avez-vous suivi / suivez-vous des cours linguistiques en formation continue ? ;
23. Auriez-vous besoin d'une formation linguistique supplémentaire pour utiliser SN à son potentiel maximum ? ;
24. Seriez-vous intéressé pour suivre une formation avec la méthode « Intercompréhension » (votre réponse est sans engagement) ?

Sur conseils de *La Coopérative*, l'invitation à participer au questionnaire fut communiquée une première fois dans le « *Coffee Corner*⁶¹³ ». Le but était de prévenir de l'arrivée du questionnaire et de toucher un maximum de membres. L'invitation fut ensuite publiée sur le « *Focus* » de SN et dans le groupe Langues. Ci-après les annonces :

⁶¹³ En français "Coin café".



THE COFFEE CORNER
Community Manager, SolidarNet
Created on 20 May 2011, 16:37

Edit Invite Discuss Add a discussion

INVITATION A PARTICIPER AU QUESTIONNAIRE

Jette Milberg PETERSEN 23 days ago

Bonjour à tous les membres de la communauté RSE sur SolidarNet,

Comme vous le savez peut-être déjà, les initiateurs du Réseau Social Entreprise SolidarNet ont souhaité trouver des solutions pour répondre à une demande émanant des membres : les langues posent des problèmes pour communiquer sur le site.

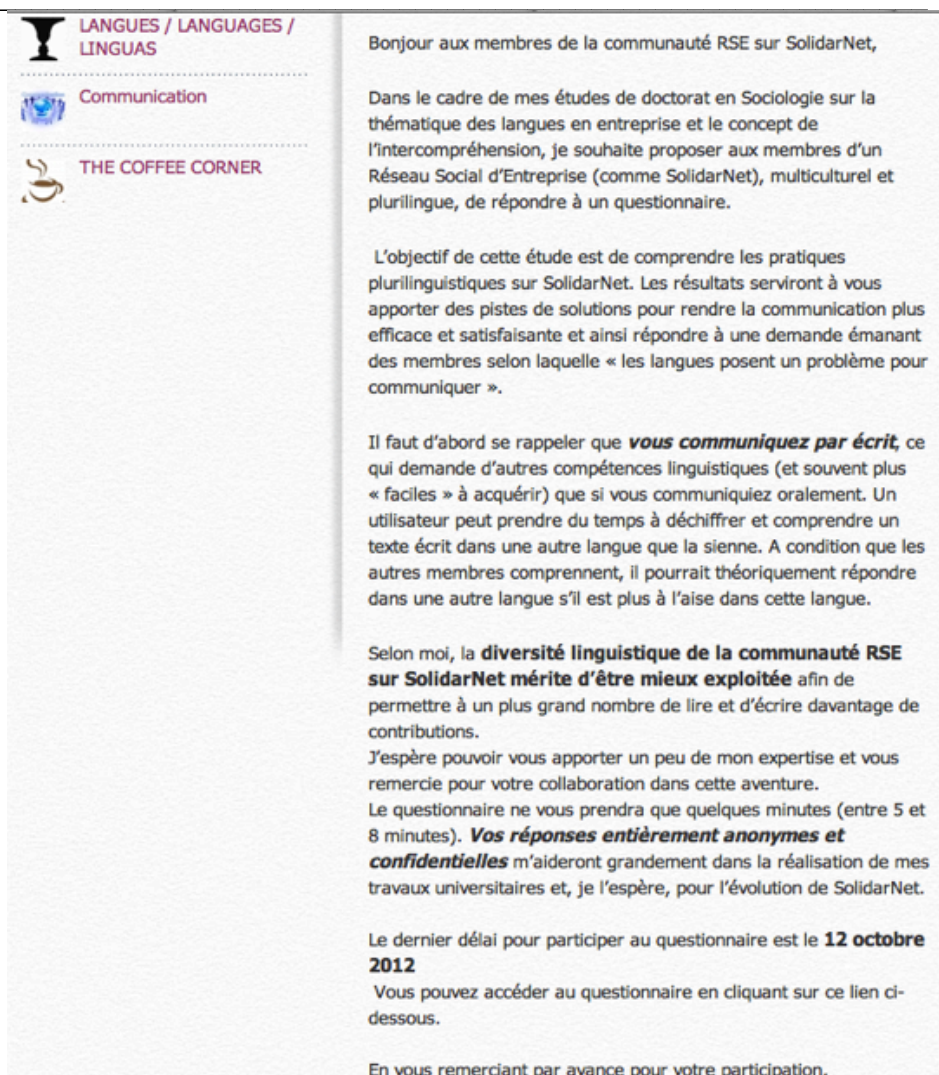
Avec le soutien de Jacques SPELKENS (le sponsor du réseau), j'ai donc créé un questionnaire qui porte sur les thématiques des langues. J'espère qu'avec votre participation, des solutions pourront être apportées pour optimiser votre Réseau Social.

Vous recevrez le lien pour répondre au questionnaire très prochainement sur SolidarNet.

Je vous remercie d'avance pour votre coopération et reste à votre entière disposition pour toute question à ce sujet.

Bien cordialement
Jette Milberg PETERSEN
Doctorante en Sociologie (Sociolinguistique)
Université de Paris 8 (Vincennes – St. Denis)

Illustration 17 : Invitation aux membres SolidarNet de participer à notre questionnaire (sur le Coffe Corner)



LANGUES / LANGUAGES / LINGUAS

Communication

THE COFFEE CORNER

Bonjour aux membres de la communauté RSE sur SolidarNet,

Dans le cadre de mes études de doctorat en Sociologie sur la thématique des langues en entreprise et le concept de l'intercompréhension, je souhaite proposer aux membres d'un Réseau Social d'Entreprise (comme SolidarNet), multiculturel et plurilingue, de répondre à un questionnaire.

L'objectif de cette étude est de comprendre les pratiques plurilinguistiques sur SolidarNet. Les résultats serviront à vous apporter des pistes de solutions pour rendre la communication plus efficace et satisfaisante et ainsi répondre à une demande émanant des membres selon laquelle « les langues posent un problème pour communiquer ».

Il faut d'abord se rappeler que **vous communiquez par écrit**, ce qui demande d'autres compétences linguistiques (et souvent plus « faciles » à acquérir) que si vous communiquez oralement. Un utilisateur peut prendre du temps à déchiffrer et comprendre un texte écrit dans une autre langue que la sienne. A condition que les autres membres comprennent, il pourrait théoriquement répondre dans une autre langue s'il est plus à l'aise dans cette langue.

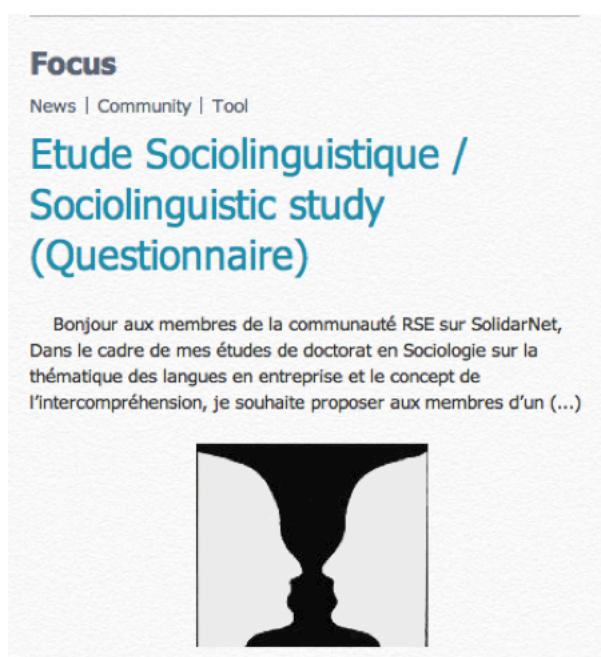
Selon moi, la **diversité linguistique de la communauté RSE sur SolidarNet mérite d'être mieux exploitée** afin de permettre à un plus grand nombre de lire et d'écrire davantage de contributions.

J'espère pouvoir vous apporter un peu de mon expertise et vous remercie pour votre collaboration dans cette aventure. Le questionnaire ne vous prendra que quelques minutes (entre 5 et 8 minutes). **Vos réponses entièrement anonymes et confidentielles** m'aideront grandement dans la réalisation de mes travaux universitaires et, je l'espère, pour l'évolution de SolidarNet.

Le dernier délai pour participer au questionnaire est le **12 octobre 2012**

Vous pouvez accéder au questionnaire en cliquant sur ce lien ci-dessous.

En vous remerciant par avance pour votre participation,



Focus

News | Community | Tool

Etude Sociolinguistique / Sociolinguistic study (Questionnaire)

Bonjour aux membres de la communauté RSE sur SolidarNet, Dans le cadre de mes études de doctorat en Sociologie sur la thématique des langues en entreprise et le concept de l'intercompréhension, je souhaite proposer aux membres d'un (...)




Illustration 18 : Annonce aux membres SolidarNet du questionnaire (sur l'espace Focus)

En plus de connaître les profils linguistiques des répondants – nous avons déjà réalisé nos propres relevés – nous espérons surtout connaître les raisons pour lesquelles les membres avaient rempli leur profil de telle ou telle manière. En effet, nos relevés avaient montré une grande variété dans les approches, mais nous ne connaissions pas les arguments des membres pour avoir choisi, consciemment ou inconsciemment, leurs approches respectives.

Si nous avons posé des questions sur leur formation linguistique antérieure, c'est que nous pensions qu'il existe entre les membres de SN une disparité dans leurs répertoires linguistiques de plusieurs points de vue. Les choix des politiques linguistiques éducatives des pays dont sont originaires les membres et un nombre différents d'années d'acquisition ou d'apprentissage de langues pourraient être à l'origine de certains écarts. Nous nous demandions également s'il existait un hiatus entre ce qui était demandé aux utilisateurs – communiquer en anglais ou en d'autres langues « étrangères » avec des locuteurs de cultures différentes, n'ayant pas les mêmes répertoires linguistiques - et ce qu'ils déclaraient être capables de faire.

D'autres questions allaient, nous l'espérons, montrer si oui ou non les membres étaient sensibles à l'idée d'utiliser SN comme un outil pédagogique. Au-delà de l'usage prévu initialement, un tel outil pourrait permettre de générer un développement continu et collaboratif de compétences linguistiques pouvant se composer, en plus de la compétence « culture », celle des deux versants « production » et « réception », d'où une question portant sur l'IC.

Malgré de nombreux test en amont, une des questions se trouvant au tout début du questionnaire, la Q3 (version FR) et la Q45 (version GB) comportait malheureusement une erreur dans une des « *skip options*⁶¹⁴ ». Les membres ayant répondu avoir rempli uniquement la case N/L (langue maternelle) de leur profil étaient par erreur orientés vers la question suivante, la Q4, à laquelle ils ne devaient pas répondre. Plusieurs y ont quand même répondu, mais de façon incohérente par rapport à leur réponse à la Q3, ou ont précisé ne pas avoir rempli la case. D'autres encore ont peut-être détecté l'erreur et ont continué à répondre aux questions en reprenant à la Q8. Au total, nous regrettons avoir perdu 12 réponses répercutées à cette erreur de conception. Quatre autres répondants se sont arrêtés dès la Q1 sur le choix de langue pour répondre, ce qui fait un total de 16 réponses sur 66, soit 24,2%. La majorité des réponses datent essentiellement du 15 octobre 2012. Seules les réponses reçues après le 22

⁶¹⁴ Critères de réorientation vers une nouvelle question

octobre ont été faites avec un questionnaire corrigé de son erreur dans le "*skip option*" et republié sur SN. Par conséquent, le solde des réponses maintenues pour présenter les résultats des réponses à notre questionnaire est de 50 réponses, soit 75,8% du nombre de personnes s'étant connectées pour répondre.

2.2.2.b) Résultats des réponses au questionnaire

Ci-après seront présentées sous forme de graphiques toutes les réponses aux questions retenues pour notre recherche. Nous apporterons également nos premiers commentaires

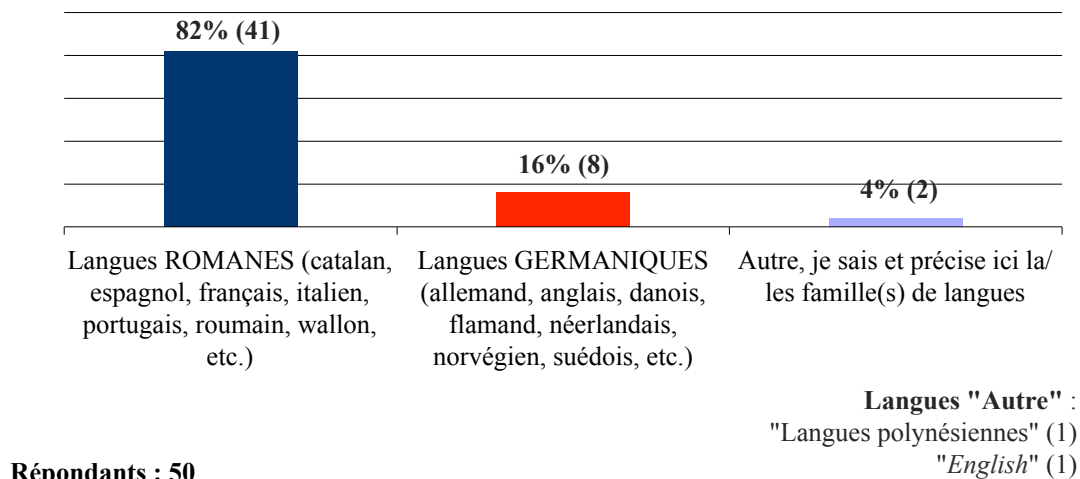
Question « A Q1/43⁶¹⁵ » – Choix de langue pour répondre au questionnaire :

Initialement, la répartition entre le nombre des répondants à la version française et celui des répondants à la version anglaise était la suivante : 53 répondants, soit 80,3%, pour la version française et 13, soit 19,7%, pour la version anglaise. Après avoir écartées les réponses qualifiées non exploitables (cf. p. 333) nous en avons retenu 41, soit 82%, pour la version française et 9, soit 18%, pour la version anglaise. Cette répartition a montré qu'il n'y avait pas obligatoirement de lien avec la langue maternelle des répondants et la version linguistique du questionnaire.

La première « vraie » question, la Q2, était pensée comme une entrée dans la matière des langues. Les répondants connaissaient-ils la famille de langues à laquelle appartient leur langue maternelle ? Cette question aurait dû avoir une suite logique dans la question Q3⁶¹⁶ (avec le défaut de conception). Or, sans la Q3, la Q2 se trouve isolée. Nous avons malgré tout préféré la garder d'autant plus que le résultat montre une information intéressante.

⁶¹⁵ Le « A » correspond à la première partie du questionnaire (plus loin nous parlerons de "B" et de "C"), le Q1 est la question n°1 (version française) et le Q43 est l'identique mais dans la version anglaise du questionnaire.

⁶¹⁶ La Q3 « Quelles cases linguistiques avez-vous remplies dans votre profil SN ? » devait permettre de connaître les arguments ayant habité les membres lors du remplissage de leur profil. Nous demandons entre autres s'ils avaient inclu leur langue maternelle dans la liste des leurs langues étrangères, et si oui pourquoi.



Graphique 10 : A - Q2/44 - A quelle FAMILLE DE LANGUES appartient votre langue natale, communément appelée « langue maternelle » ? (Choix multiples exclusivement pour ceux ayant 2 « langues maternelles »)

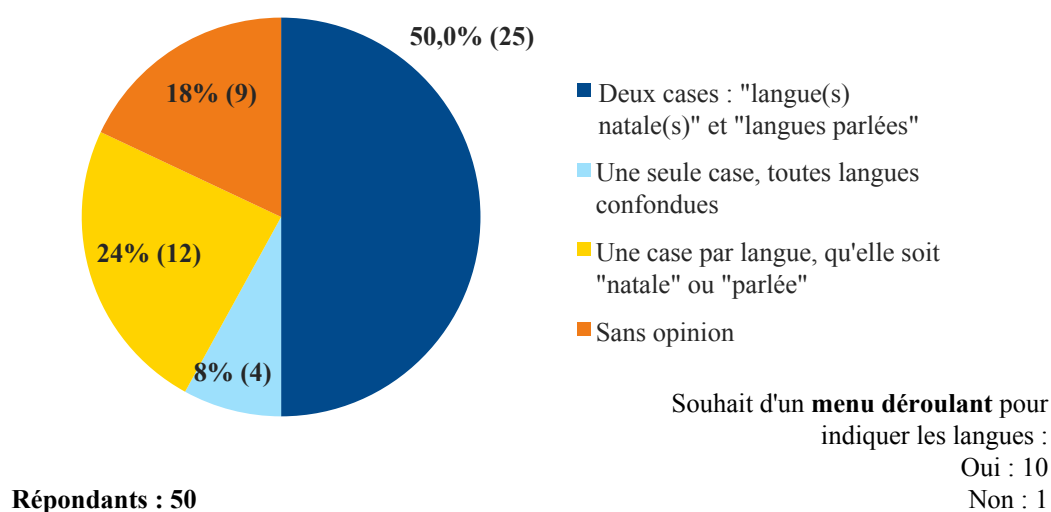
L'option de réponse « Autre, je ne sais pas laquelle » n'a été cochée par aucun répondant. Le dépassement de 100% dans les pourcentages s'explique par le fait qu'un répondant a indiqué deux langues maternelles, un « choix multiples » autorisé pour ce cas. Il y a eu au total 51 langues pour 50 répondants, donc une langue supplémentaire, ce qui correspond au dépassement de 2%.

Dans les réponses « Autre, je sais et précise la / les famille(s) de langues », nous remarquons qu'un membre indique l'anglais au lieu de l'indiquer dans la famille des langues germaniques. Était-il sûr de sa réponse au moment de répondre, ne prenant alors pas le temps de lire les langues indiquées dans la liste « langues germaniques » ? Ne s'imaginait-il pas que « germaniques » est la famille de langues à laquelle appartient l'anglais, sa langue maternelle ? ⁶¹⁷.

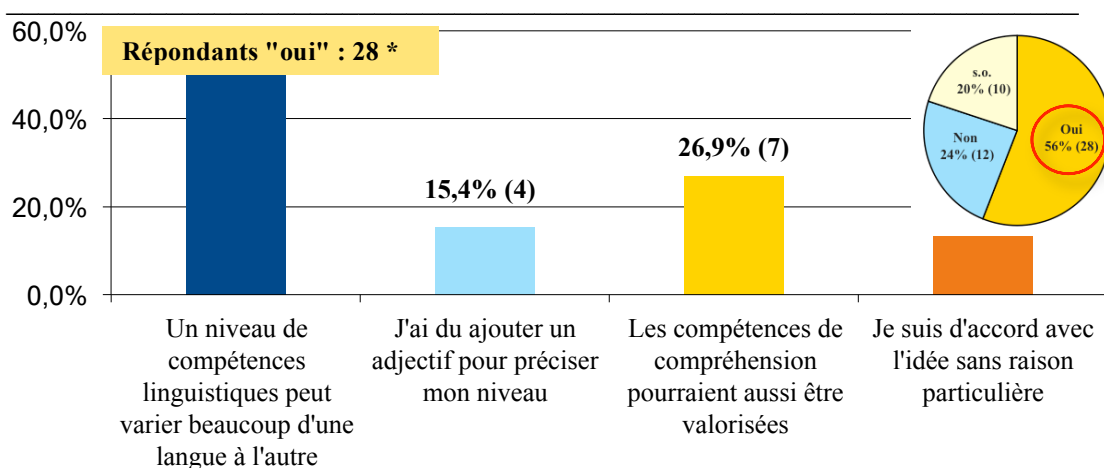
Ayant été nous-mêmes surpris par la conception du profil, pour ce qui concerne le renseignement des langues, nous souhaitions connaître l'avis des membres SN. Le résultat

⁶¹⁷ Bien entendu, nous devons prendre en compte les réponses des membres. Or, si on recalcule la répartition réelle (sous réserves que les autres aient répondu avec la bonne famille de langues), en incluant la réponse « Autre » dans la réponse « Germaniques », nous obtiendrons les pourcentages suivants : 18% (9) membres dont la langue maternelle fait partie des langues germaniques, et 2% (1) dont la langue maternelle fait partie d'une famille de langue « Autre ».

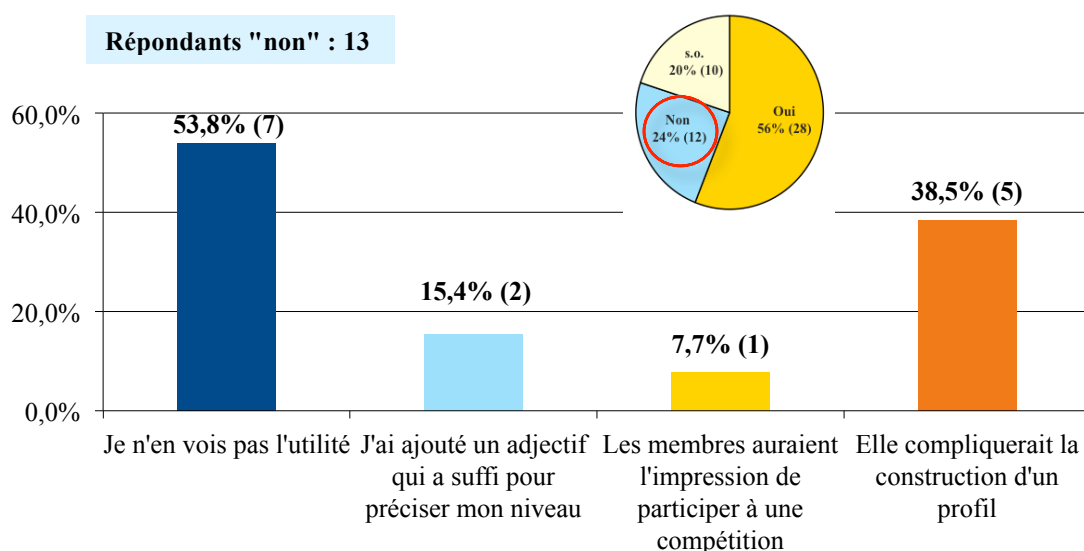
montre que la moitié des répondants expriment ici leur satisfaction avec la conception actuelle. Cela pourrait-il signifier qu'ils préfèrent distinguer leur langue maternelle de leurs langues étrangères ou tout simplement que cela leur convient sans raison précise ? Presque un quart, soit 24%, a coché l'option « une case par langue, qu'elle soit "natale" ou "parlée" ». L'idée d'avoir à sa disposition un menu déroulant pour indiquer ses langues a plu à 10 répondants, soit 20% (des 50 répondants) ou 90,9% des onze membres ayant répondu à cette option. Un répondant a dit « non », ce qui représente 2% des cinquante répondants à la Q8, ou 9,1% des onze membres ayant répondu à l'option « menu déroulant ».



Graphique 11 : A / Q8/50 - Selon vous, un "profil" d'un RS doit contenir quel type de "cases linguistiques" afin de pouvoir décrire ses connaissances linguistiques ?



Graphique 12 : A - Q9-11 / 51-53 - Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le "Cadre européen commun de référence pour les langues", pour préciser vos niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) de chacune de vos langues ? (choix multiples) – Répondants « oui »



Graphique 13 : A - Q9-11 / 51-53 - Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le "Cadre européen commun de référence pour les langues", pour préciser vos niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) de chacune de vos langues ? (choix multiples) – Répondants « non »

* Parmi les 28 répondants « oui », 26 ont détaillé leur réponse dans la Q10. De la même façon, parmi les 13 répondants « non », 12 ont expliqué leur réponse dans la Q11. Les deux questions Q10 et Q11 sont à choix multiples.

Un grand nombre, à savoir dix, soit 20%, des répondants est sans opinion – voir petit camembert en médaillon du graphique – par rapport à la question de mise à disposition ou pas d'une grille d'auto-évaluation. Peut-être ne connaissent-ils pas, comme la plupart des personnes du grand public, les niveaux de langues décrits dans le *CECRL* ?

La majorité des répondants, à savoir 28, soit 56%, est d'accord avec l'idée d'avoir une grille à sa disposition. 14, soit 53,8%, des 28 « oui », ont coché la réponse disant qu'un niveau de compétences linguistiques peut varier beaucoup d'une langue à l'autre. Ces réponses semblent aller dans le sens d'une mise à disposition d'un outil permettant de mieux décrire autrement qu'avec une simple indication d'une langue les compétences linguistiques d'un répertoire linguistique forcément différent. Or, encore faut-il que la description de ces compétences servent la politique linguistique décidée par l'entreprise pour les membres / utilisateurs et leur communication sur leur RS.

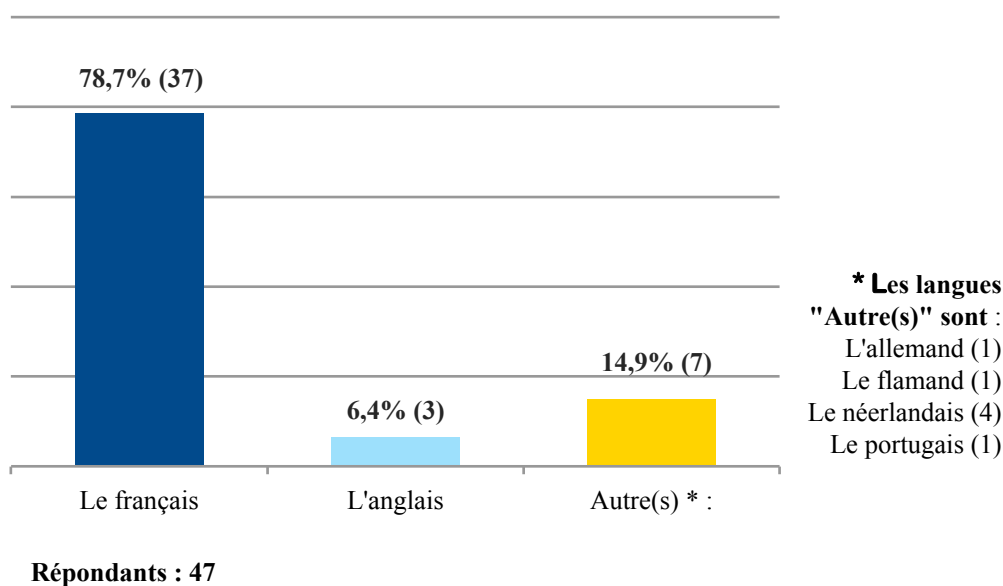
Concernant l'option de réponse « La compétence de compréhension peut aussi être valorisée », sept répondants, soit 26,9% des 28 « oui », l'ont cochée, ce qui, selon nous, représente un nombre non négligeable. Cependant, il convient de rappeler que le fait que les questions soient « fermées » est à prendre en compte. Ainsi, des options de réponse sont proposées auxquelles, sans cela, un répondant n'y aurait peut-être pas pensé. Ceci vaut pour les autres questions, bien entendu.

Dans la catégorie des « non », la majorité, à savoir sept sur 12 « non », soit 53,8%, ont estimé qu'une grille n'était pas utile sur SN et une autre grande partie, à savoir cinq sur 12 « non », soit 38,5%, a trouvé que cela compliquerait la construction d'un profil. Dans l'état actuel des choses, ces réponses sont tout à fait compréhensibles. Nous nous demandons en effet quel usage concret les membres font des renseignements linguistiques des profils des autres membres. L'idée selon laquelle cela compliquerait la construction d'un profil est d'après nous discutable. Ayant relevé 15 profils où les membres avaient ajouté un « adjectif », nous nous mettons à la place de ces personnes et nous demandons quel a été leur éventuel état de confusion lors du remplissage de leur profil. Estiment-ils par exemple que s'ils indiquent une langue, cela reviendrait à dire qu'ils la « parlent » parfaitement ? Voulant alors préciser un niveau, nos relevés ont montré qu'ils ne le font qu'avec des « adjectifs » peu valorisants pour une grande partie des utilisateurs. Si un barème « officiel » était à leur disposition, qui appelle leur compétence par un « nom », quel que soit son niveau, cela aurait-il plus de sens ? Comme pour l'enseignement / apprentissage, une connaissance des niveaux de langue est susceptible

de pouvoir devenir un facteur déclenchant pour avoir envie de se former davantage et s'améliorer.

L'objectif de la question suivante était essentiellement d'étudier les réactions des francophones et anglophones aux contributions rédigées dans la langue de l'autre. De plus, les réponses allaient permettre de connaître les réactions aux contributions rédigées soit en français soit en anglais de ceux parmi les membres qui ne sont ni francophones, ni anglophones.

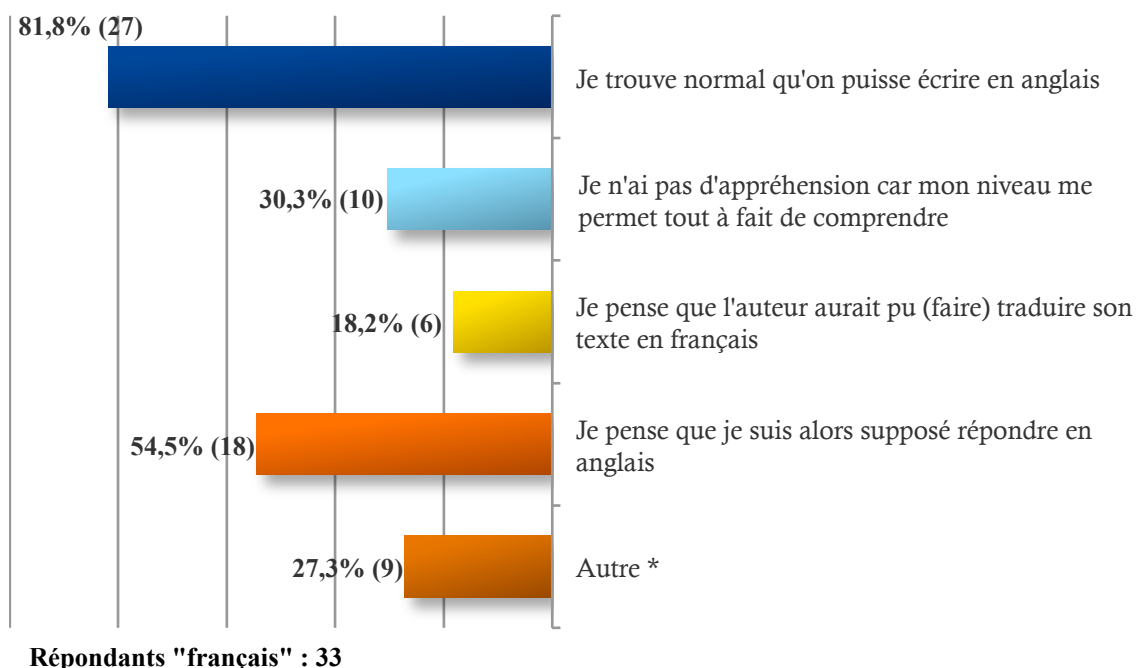
L'idée avec cette partie du questionnaire était également de montrer les attitudes adoptées par les membres face à la diversité linguistique et culturelle. Nous avons tenté de faire émerger une prise de conscience des difficultés que celle-ci représente tout en laissant comprendre que des solutions peuvent exister. Une telle prise de conscience pourrait-elle faire en sorte que les membres sentent une responsabilité mutuelle pour chercher des pistes de solutions, pragmatiques et sans tabous ?



Graphique 14 : B – Q12/54 - Votre « langue natale » est-elle le français, l'anglais ou autre(s) ?

Dans les deux réponses qui suivent, ce sont d'abord les francophones qui livrent leurs réactions par rapport aux contributions écrites en anglais. A titre informatif, lors du comptage des réponses, nous avons constaté qu'après avoir répondu à cette question sur la langue

maternelle pour orienter les répondants vers les bonnes questions, plusieurs répondants n'avaient pas poursuivi leurs réponses. Ce fut le cas pour quatre répondants parmi les 50 réponses retenues, alors qu'après les questions Q9-11, trois répondants (c'est à dire 50 moins 47) avaient déjà abandonné le questionnaire. Après les réactions des francophones, nous présenterons les réactions des anglophones et, pour terminer cette partie, les réactions des répondants n'étant ni francophones, ni anglophones face aux contributions en français ou en anglais. Pour chaque groupe, nous présenterons chaque fois d'abord ce qu'ils disent « penser », ensuite ce qu'ils disent « faire ».



Graphique 15 : B – Q13/55 - (Français) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en ANGLAIS ? (Choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent)

* Les commentaires des 9 membres ayant répondu "Autre" - sur un total de **33 répondants**

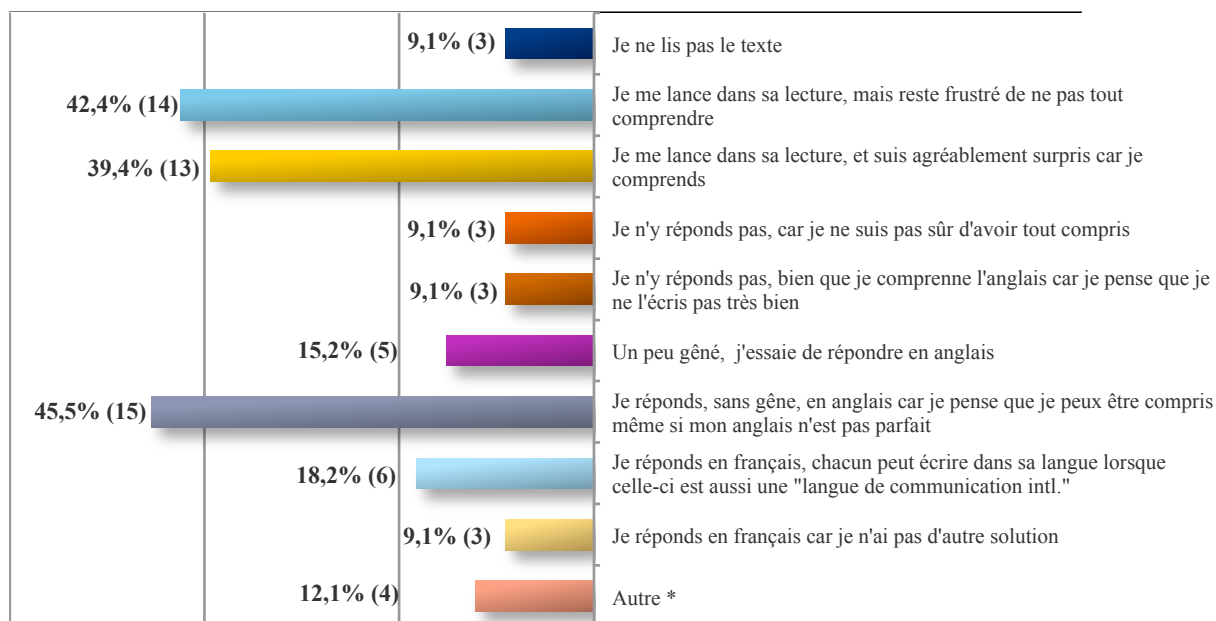
(francophones) - sont :

1. Je ne pense pas que l'information me soit destinée
2. J'écris en français et j'utilise un traducteur pour corriger les fautes éventuelles
3. Chacun écrit dans sa langue, c'est plus facile
4. Nous sommes dans une entreprise internationale !
5.
6. Je ne comprends malheureusement pas tout
7. C'est un bon training
8. Chacun dans sa langue, en émission et en réponse
9. Je réponds en anglais sauf si je sais (pour la connaître) que la personne est française

Les commentaires 2 et 9, ajoutés à la réponse « autre », auraient mieux convenu à la question « que faites vous ? ». Nous observons au travers de ces réponses qu'il aurait fallu prévenir les répondants que la question « que faites vous ? » allait être posée. Concernant le commentaire n° 2, nous avons compris que le répondant écrit d'abord en français avant d'en faire une traduction en anglais, ce grâce à un outil de traduction automatique ? Sa démarche rejoint celle de l'utilisateur 9 dans le groupe thématique *Brasil* qui traduisait en portugais son message destiné à son interlocuteur, l'utilisateur 393. Nous notons dans cette démarche un exemple à l'opposé de ce que préconise B. Duperin par rapport à la responsabilité des lecteurs dans la compréhension des messages. Sur SN, en revanche, une traduction de sa contribution semble une des solutions trouvées pour pallier les problèmes de communication dus aux langues. Or, la tendance observée serait que ce sont plutôt les francophones qui traduisent leurs messages, au moins en anglais, et non pas les anglophones qui traduisent en français.

Nous remarquons que 18 répondants, soit 56,3%, supposent qu'ils doivent répondre en anglais lorsqu'une contribution est rédigée dans cette langue. Sur 33 répondants français, 27 (soit 81,82%) pensent qu'il est normal d'écrire en anglais. Un répondant « français » indique dans son commentaire qu'il estime ne pas être destinataire d'un message rédigé en anglais. Nous allons voir plus loin que cette même attitude se trouve côté « anglais ».

A la question de savoir ce qu'ils font, 14 répondants, soit 42,42%, disent qu'ils lisent le message écrit en anglais, mais sont frustrés de ne pas tout comprendre. Treize répondants, soit 39,39%, lisent et comprennent ; quinze, soit 45,45%, disent répondre sans gêne au message en anglais.



Répondants "français" : 33

Graphique 16 : B – Q14/56 - (Français) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) ?

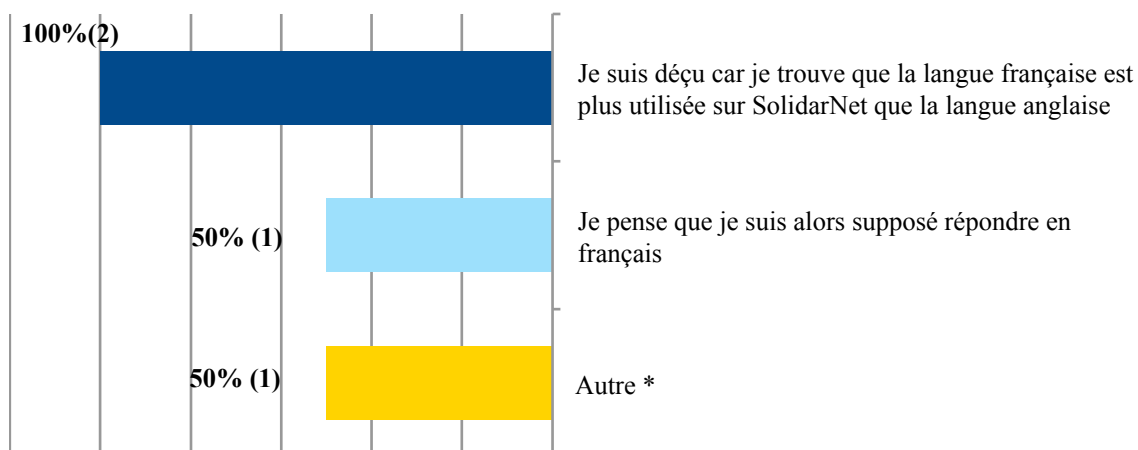
*618

* Les commentaires à « Autre » sont :

1. Je réponds en français et je colle le même message traduit en anglais ;
2. Aucune case ne me correspond ;
3. Je réponds en anglais sauf si je sais (pour la connaître), que la personne est française ;
4. *I read it and answer in English if an answer is needed* *

A un répondant près, les réponses « je lis mais reste frustré de ne pas tout comprendre » (42,4%) et « je lis et suis surpris car je comprends » (39,4%) obtiennent presque le même pourcentage. En revanche, nous remarquons que 45,5% cochent l'option « répondre sans gêne en anglais car je pense que je peux être compris même si mon anglais n'est pas parfait », ce qui semble incohérent si on compare ce pourcentage aux 39,4%, soit un pourcentage inférieur, ayant indiqué comprendre une contribution en anglais. Nous voyons un autre exemple ici, dans le commentaire 1, d'un répondant qui traduit son message en anglais.

⁶¹⁸ En français : « Je le lis et réponds en anglais si une réponse est nécessaire ».



Répondants : "anglais" : 2

Autre : Yes, to me it is a total waste of time being on SolderNet.

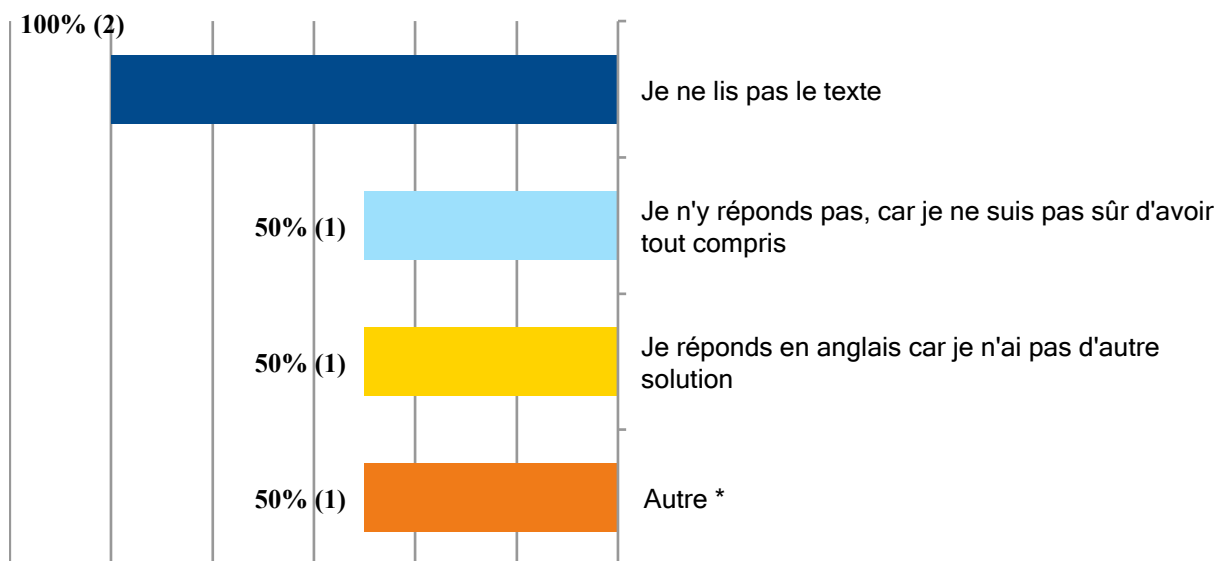
* 619

Graphique 17 : B – Q15/57 - (Anglais) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en FRANCAIS ? (Choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) :

Malgré le petit nombre de deux répondants « anglais » (mais ils avaient été trois à la question Q12), il est intéressant de constater que les deux se disent déçus, car le français est plus utilisé sur SN que l'anglais. Un des deux affirme avoir le sentiment de perdre son temps en se connectant sur SolidarNet. Quant au second, il pense devoir répondre en français.

A ce propos, nous rappelons que chez les répondants « français », ils étaient 18 répondants, soit 56,3%, à supposer devoir répondre en anglais à une contribution rédigée dans cette langue. Ayant à l'esprit le concept d'IC, nous attirons l'attention sur cette attitude et y reviendrons plus loin.

⁶¹⁹ En français : « Oui, pour moi c'est une perte totale de temps d'être sur SolidarNet ».



Répondants "anglais" : 2

Graphique 18 : B – Q16/58 - (Anglais) - Que FAITES vous face à une nouvelle contribution écrite en FRANCAIS ? (Choix multiples, cochez spontanément 2 réponses qui vous correspondent)

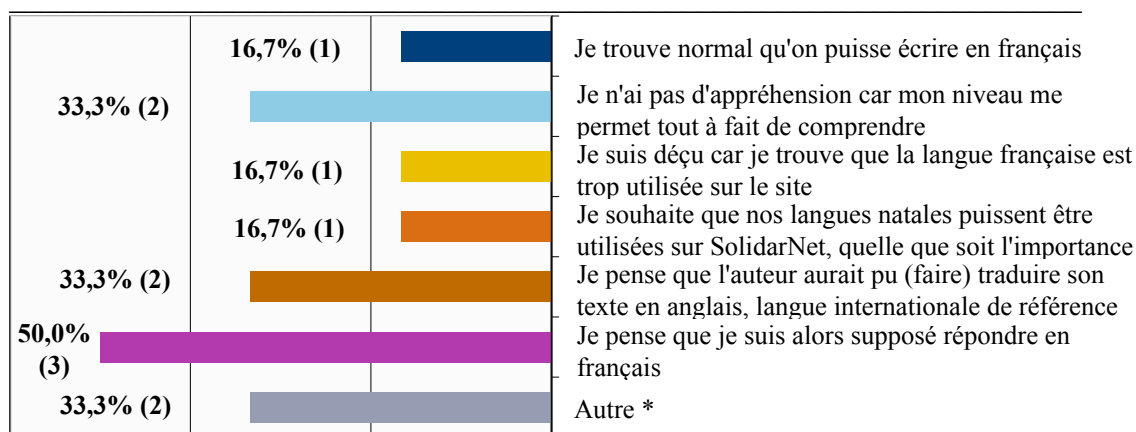
* Le commentaire à l'option « Autre » est :

« I dont read it and press delete immediately, like I have to nearly all SoldarNet correspondance to date...as it is pointless, all in French ! »⁶²⁰.

Les questions fermées n'ont peut-être pas offert toutes les options nécessaires pour répondre. Nous observons qu'un membre répond qu'il écrit en anglais, en l'absence d'autre solution, alors qu'il indique parallèlement ne pas lire le texte en français. Il serait par conséquent utile d'effectuer d'autres recherches dans ce domaine avec davantage de répondants afin d'obtenir des réponses plus fiables et des résultats plus complets.

Nous arrivons aux réactions des « autre », dont le nombre de répondants à la Q12 était de sept. Six parmi eux ont répondu aux quatre questions suivantes :

⁶²⁰ En français : « Je ne le lis pas et supprime immédiatement, ce que j'ai fait avec presque toutes les correspondance SolidarNet jusqu'à ce jour... Elles sont inutiles, car toutes en français ! ».



Répondants "Autre" : 6

Graphique 19 : B – Q17/59 - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en FRANCAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent)

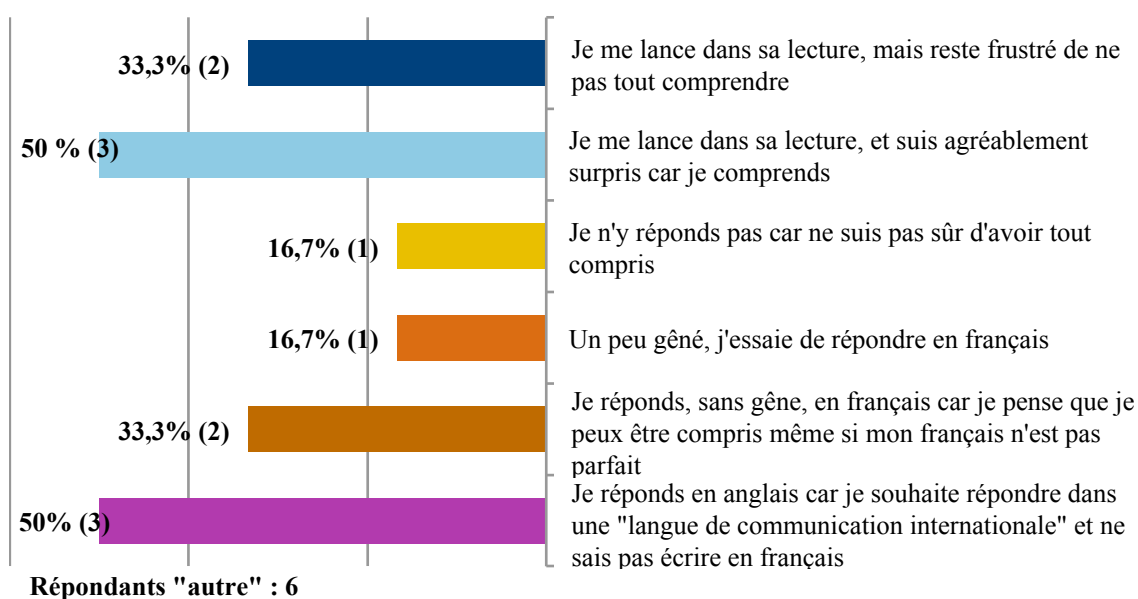
Les deux commentaires à l'option « Autre », sont les suivants :

- « *In a group with base in Paris, I expect French to be the common language. To send a copy translation (all documents) in English would be very helpfull*⁶²¹ » ;
- « *I don't think a lot about it since GDF SUEZ is a French company*⁶²² ».

Sans grande surprise, on voit déjà que deux répondants « autre » considèrent que, puisque GDF SUEZ est une entreprise française dont le siège est à Paris, le fait d'avoir le français comme langue commune est normale. Or, un répondant seulement coche explicitement l'option « je trouve normal qu'on puisse écrire en français ». Nous relevons ici la même attitude que chez les francophones et anglophones, à savoir « je pense que je suis alors supposé répondre en français », réponse cochée par la moitié des répondants « autre »

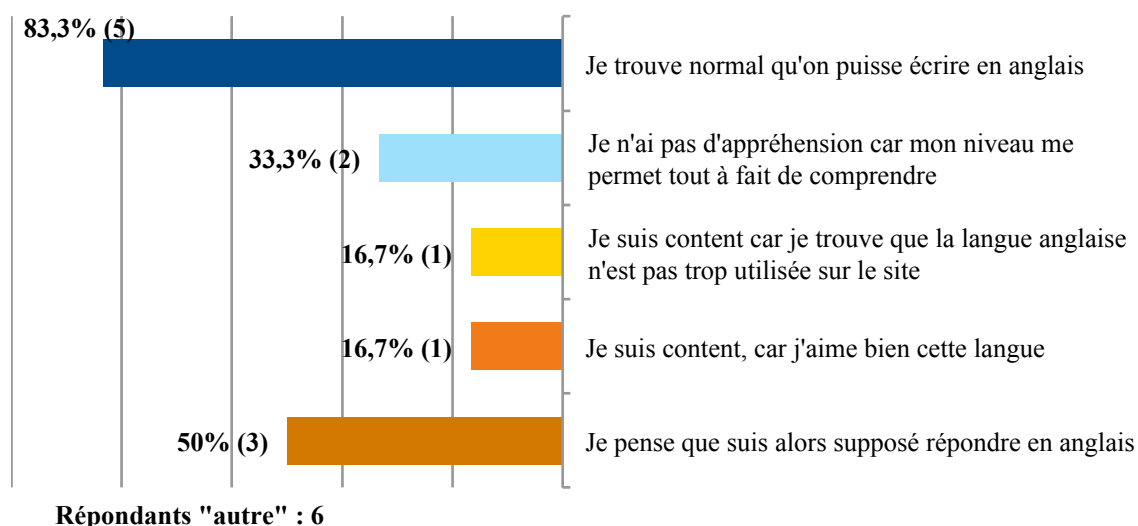
⁶²¹ En français : « Dans un group ayant son siège à Paris, je m'attends à ce que le français soit la langue commune. Le fait d'envoyer une copie traduite (tous documents) en anglais serait d'une aide appréciable ».

⁶²² En français : « Je n'y pense pas beaucoup étant donné que GDF SUEZ est une entreprise française ».



Graphique 20 : B – Q18/60 - (Autre) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en FRANÇAIS ? (choix multiples, cochez spontanément 2 réponses qui vous correspondent)

Sur les six répondants « autre », trois semblent préférer répondre en anglais contre deux qui disent répondre en français à une contribution rédigée en français. Un répondant a coché l'option « un peu gêné, j'essaie de répondre en français ». Rappelons que les langues maternelles des répondants « autre » font majoritairement partie de la famille des langues germaniques (cf. Q12). Un parmi eux, en revanche, n'a pas répondu aux quatre questions de Q17 à Q20 incl..

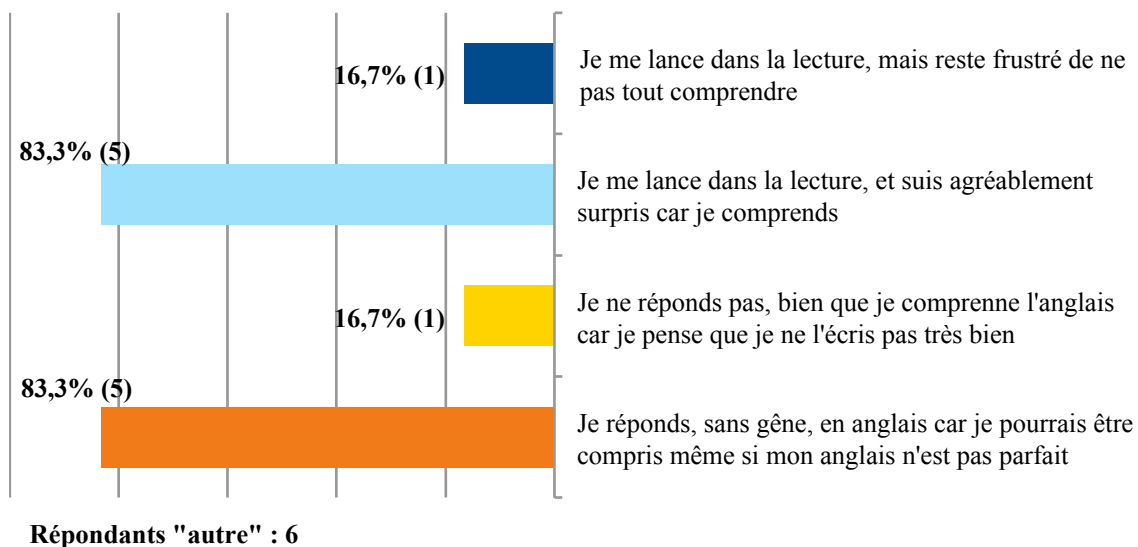


Graphique 21 : B – Q19/61 - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent)

Parmi les réactions des répondants « autre » à une contribution rédigée en français, nous avons noté qu'un seul répondant avait coché l'option « je trouve normal qu'on puisse écrire en français ». Pour ce qui concerne les réactions à une contribution rédigée en anglais, ils sont cinq à avoir coché l'option « je trouve normal qu'on puisse écrire en anglais ».

Une autre différence attire notre attention : à la question Q17, deux répondants avaient coché l'option « je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en anglais... » alors qu'ici, quand il s'agit d'une contribution écrite en anglais, aucun répondant « autre » n'a coché l'option « je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en français... ». Il faut noter que nous avons volontairement conclu la question portant sur une traduction en anglais en ces termes : « ...car je pense que l'anglais est une langue internationale de référence ». Nous nous demandons si cela a pu jouer un rôle, même si nous en doutons.

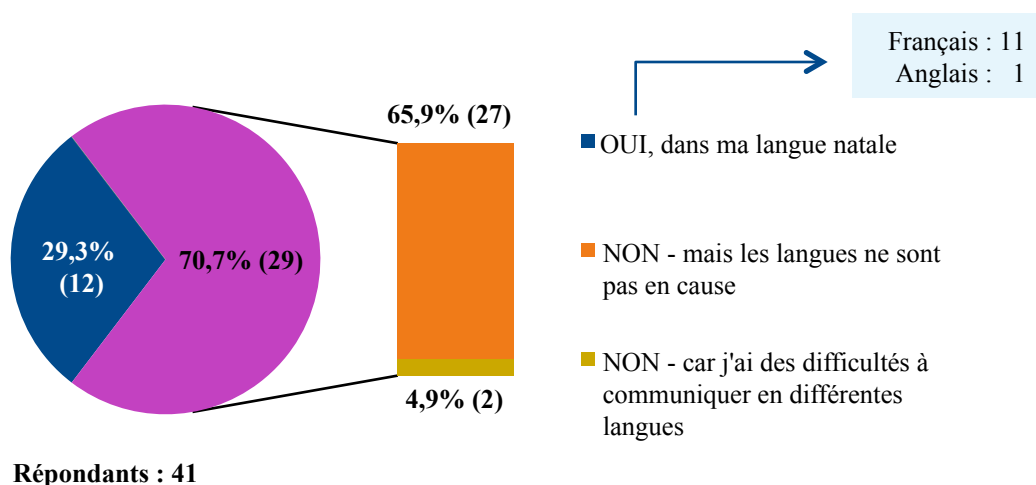
Ces réactions montrent les attitudes distinctes face aux contributions en français ou en anglais. Peut-on parler d'un traitement inégal de ces deux langues ? D'un côté, il est normal qu'on puisse écrire dans les deux langues, mais il n'y a qu'une direction de traduction, à savoir du français vers l'anglais.



Graphique 22 : B – Q20/62 - (Autre) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent)

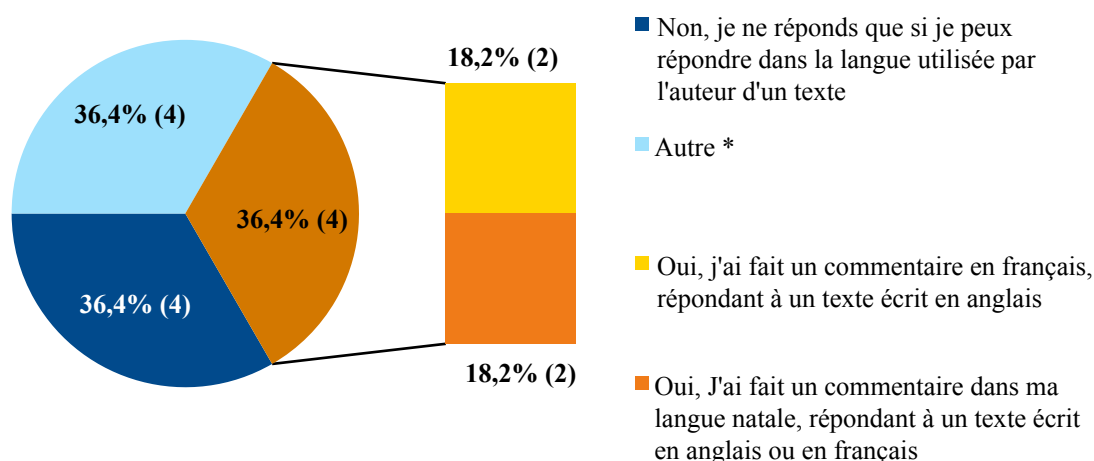
Ces réponses sont bien plus « simples » que les précédentes, pour le français, où les réponses étaient très variées. Ici, cinq des répondants « autre » semblent en effet à l'aise avec l'anglais, aussi bien pour la compréhension des textes que pour la production écrite. Ils étaient

deux à « répondre sans gêne en français », un à « essayer de répondre » et trois à « répondre en anglais » à une contribution en français.



Graphique 23 : B – Q21-22/63-64 - Avez-vous déjà écrit une contribution sur SolidarNet ?

Au total 12 membres ont répondu « oui, dans ma langue natale » (Q21), dont 11 qui ont indiqué leurs langues N/L avec lesquelles ils ont écrit une contribution (Q22). Sur ces 11 membres, deux ont indiqué deux langues N/L. Au total, nous avons donc 41 répondants à la question Q21 et 11 répondants à la question Q22 pour 12 indications de langue : le français (11) et l'anglais (1). Nous observons un pourcentage global important de membres n'ayant pas contribué sur SN (70,7%). Or, dans 65,9% des cas, les langues ne sont pas en cause. Ceux qui ont contribué l'ont tous fait dans leur langue maternelle.



Répondants : 11

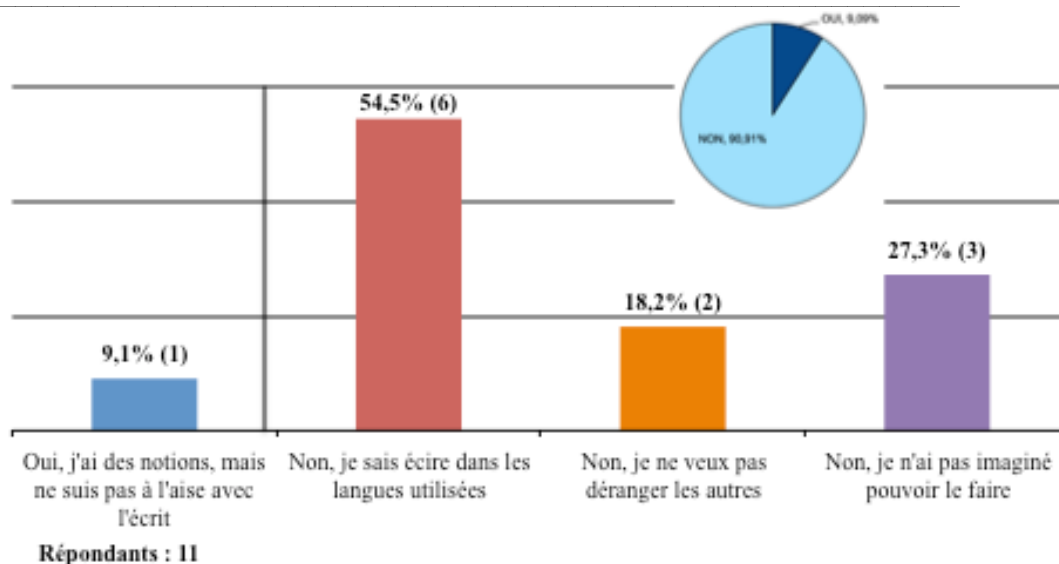
Graphique 24 : B – Q23/65 - Avez-vous répondu à un article / commentaire / information dans une autre langue que celle utilisée par l'auteur du texte (choix multiples) ?

Les commentaires faits par ceux ayant coché « Autre », sont :

- « Pas encore eu envie de commenter » ;
- « Non, car je n'ai jamais répondu à une contribution » ;
- « J'ai répondu en anglais à une question en anglais » ;
- « *I did not have the opportunity yet*⁶²³ ».

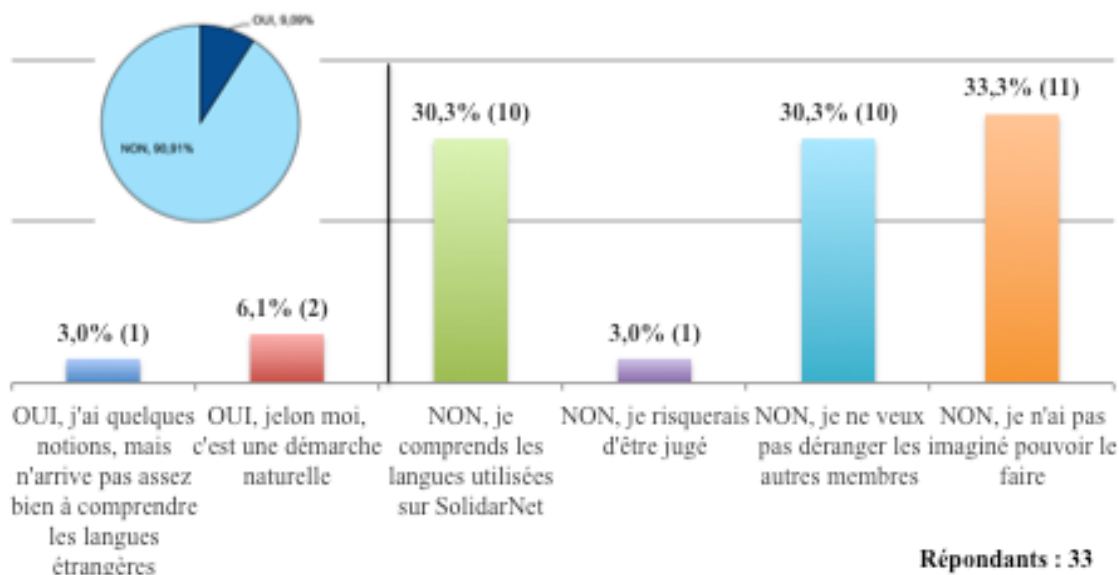
Sur les 11 répondants – rappelons que ce sont ceux qui, à la Q21, avaient répondu avoir contribué sur SN – quatre membres, soit 36,36%, expliquent ne répondre à une contribution que s'ils peuvent le faire dans la langue utilisée par l'interlocuteur. Cette information serait, selon nous, à retenir avec les réponses aux Q13 et Q15 concernant l'attitude « je suis supposé répondre dans la langue utilisée par mon interlocuteur ».

⁶²³ En français : « Je n'ai pas encore eu l'occasion ».

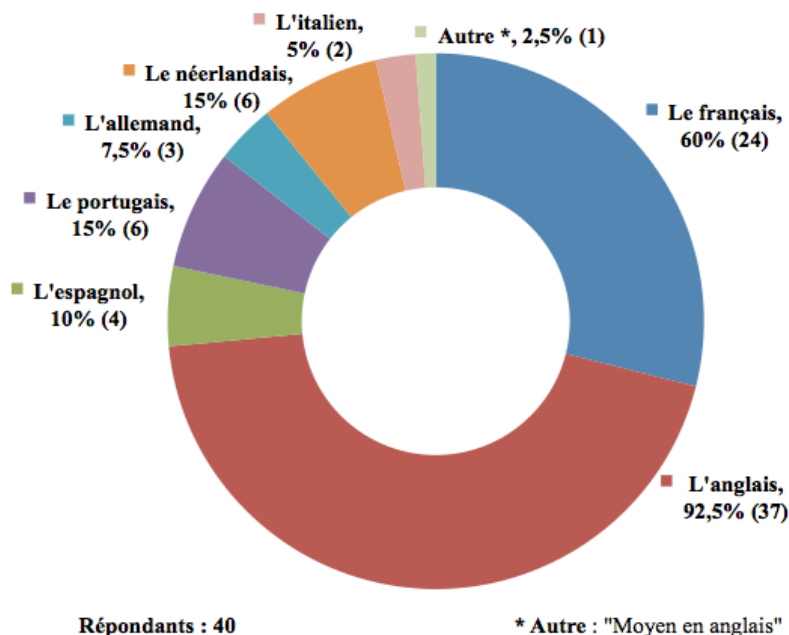


Graphique 25 - B – Q24-26 / 66-68 - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à ECRIRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ?

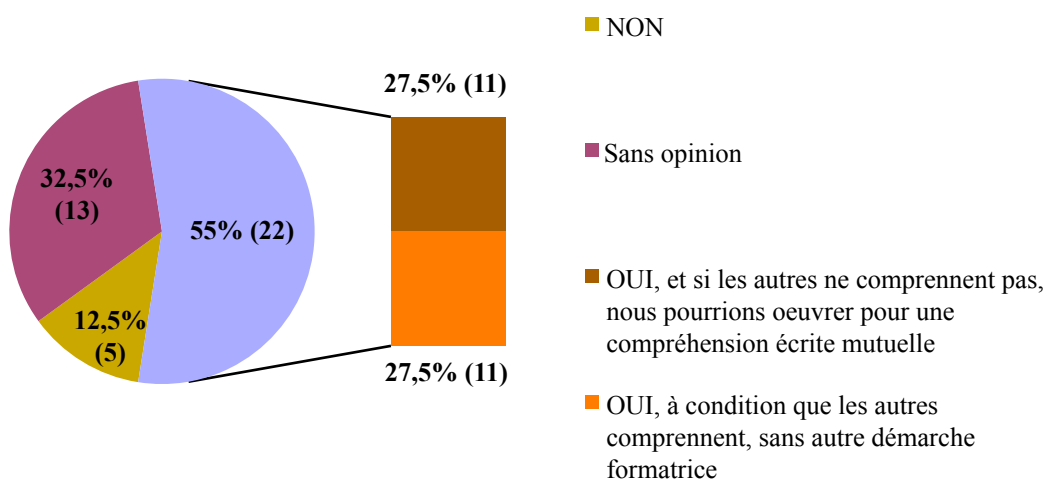
Ceux ayant répondu à la Q24, et ensuite précisé leurs arguments en cochant une ou plusieurs des options, sont ceux ayant répondu avoir contribué sur SN. Dans les résultats suivants, tous les répondants (33) ont traité les questions Q27-Q29.



Graphique 26 : B – Q27-29 / 69-71 - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à COMPRENDRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ?

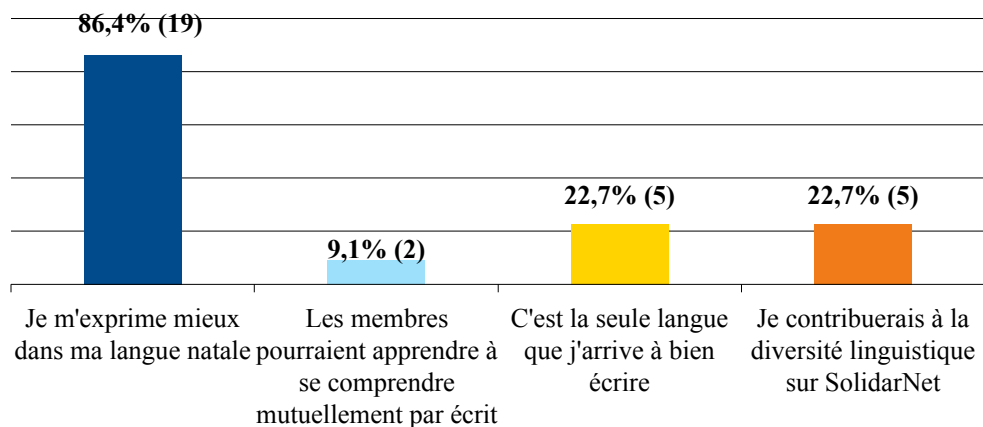


Graphique 27 : B – Q30/72 - Quelles langues estimez-vous pouvoir comprendre à l'écrit à un niveau tel que vous comprenez le sens global ?



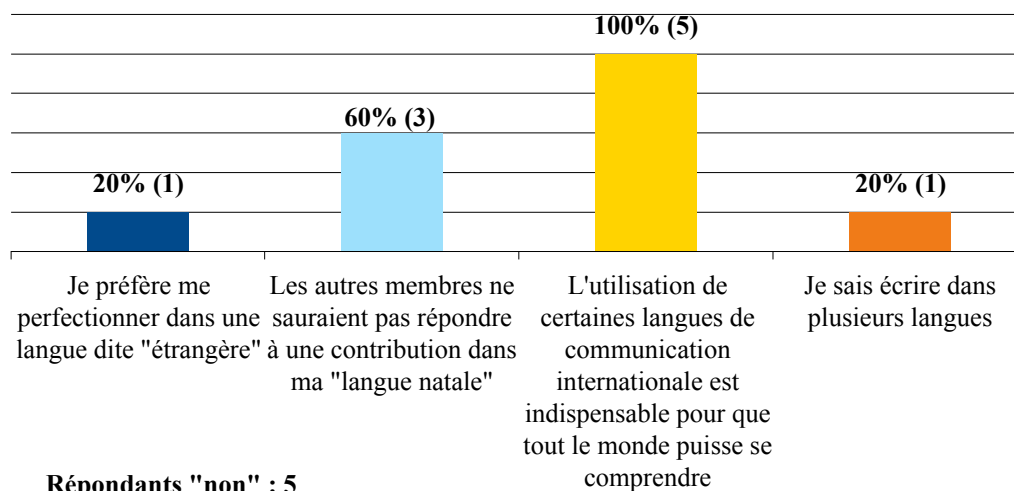
Répondants : 40

Graphique 28 : B – Q31/73 - Dans le cadre de vos activités professionnelles, souhaiteriez-vous pouvoir écrire dans votre langue natale (aussi si celle-ci n'a pas un statut de langue de communication internationale) ?



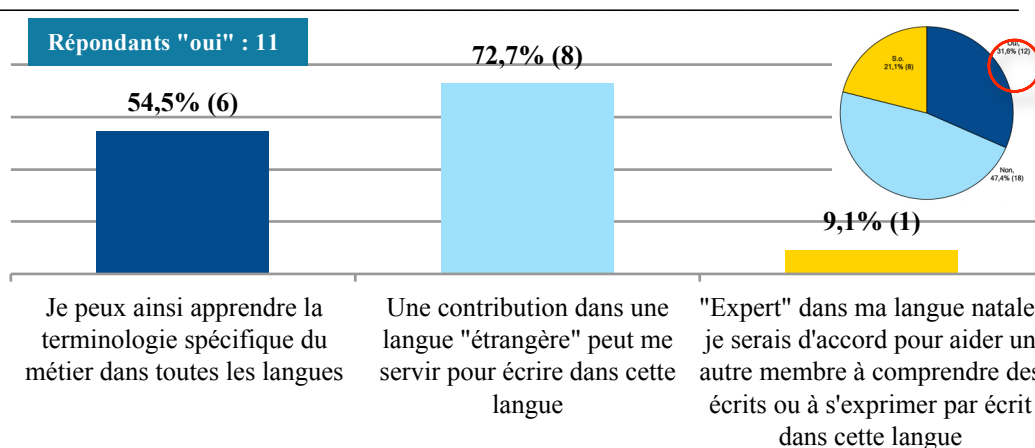
Répondants "oui" : 22

Graphique 29 : B – Q32/74 - OUI, pour les raisons suivantes (choix multiples)

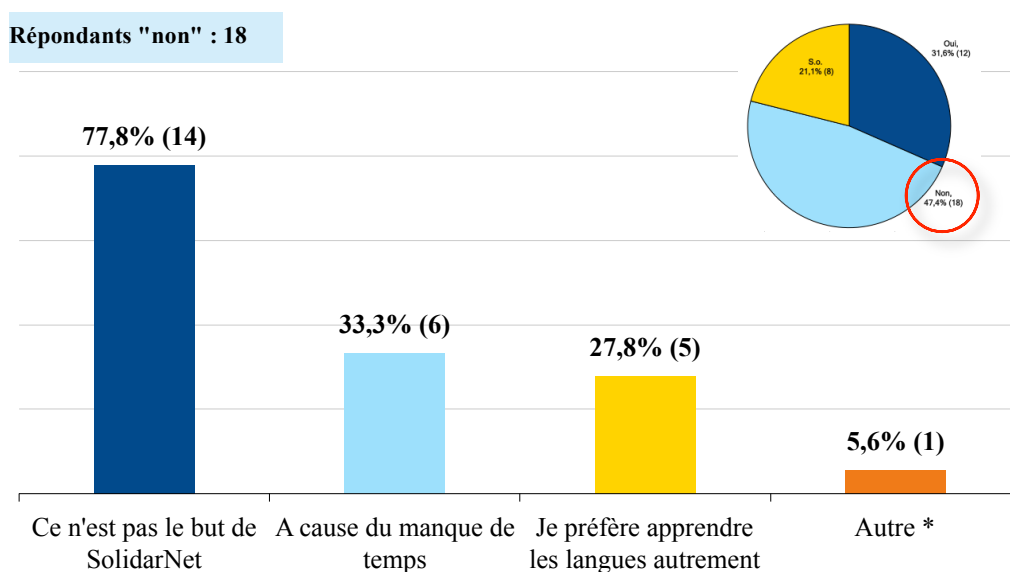


Répondants "non" : 5

Graphique 30 : B – Q33/75 - NON, pour les raisons suivantes (choix multiples) :

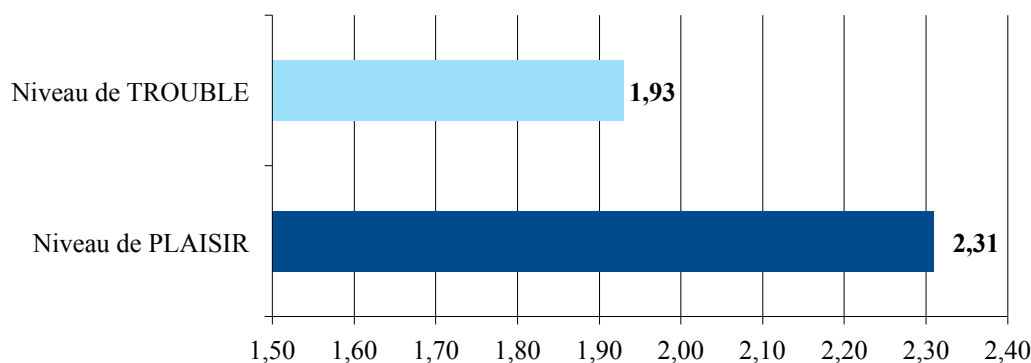


Graphique 31 : B - Q34/76 - SolidarNet, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ? – Répondants « oui »



Graphique 32 : B - Q34/76 - SolidarNet, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ? – Répondants « non »

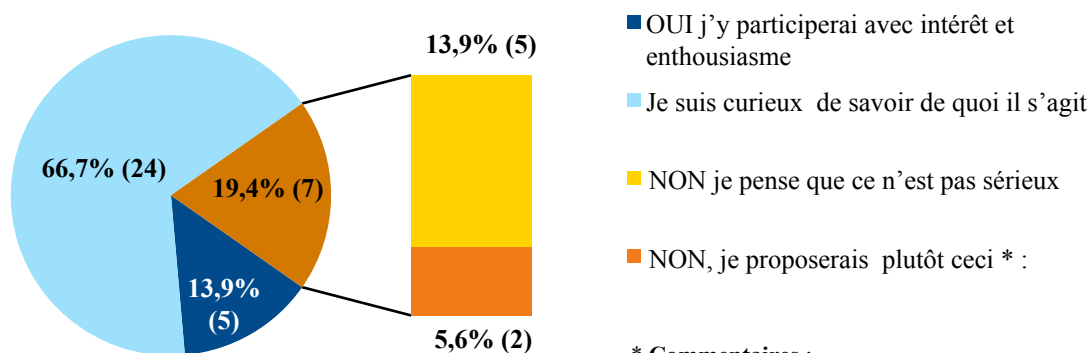
* Commentaire à « Autre » : « Ce n'est pas la lecture ou l'écriture d'un texte (d'une personne dont ce n'est pas la langue maternelle) qui permet d'apprendre une langue ».



Répondants : 36

Graphique 33 : B – Q37/79 - Cochez la part de plaisir et de trouble ressentis quand vous écrivez sur SolidarNet (réseau social multiculturel et plurilingue), ou à l'idée d'y communiquer par écrit (4 étant plus fort que 1)

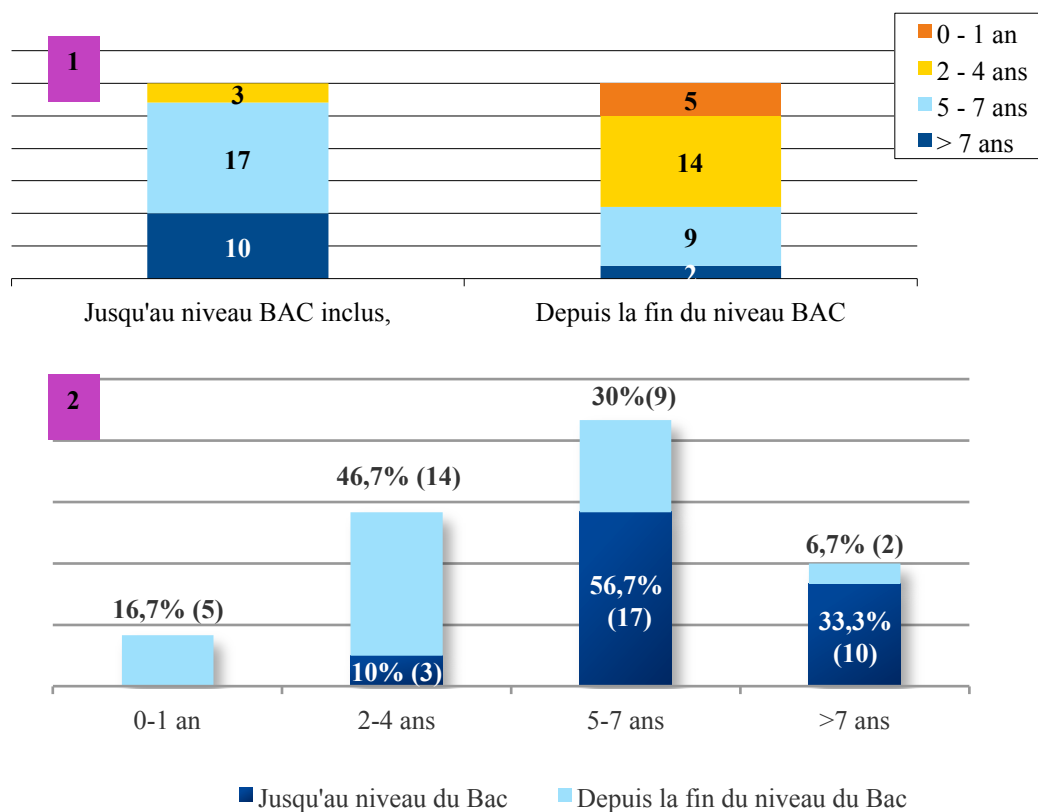
Sur une échelle de 1 à 4, les répondants ont ici indiqué leur niveau de « plaisir » ou de « trouble » par rapport au fait de contribuer, ou à l'idée de contribuer, sur SN. Ils sont 36 à avoir répondu en indiquant un niveau. Pour l'échelle « plaisir », quatre membres ont répondu « sans opinion » (s.o.) ; pour celle du « trouble », le nombre de répondants ayant mis « s.o. » est de huit.



Répondants : 36

* Commentaires :
 - Manque de temps
 - *There are more adapted ways to learn a foreign language; SolidarNet, as many other media is just an additional opportunity to practice foreign languages **

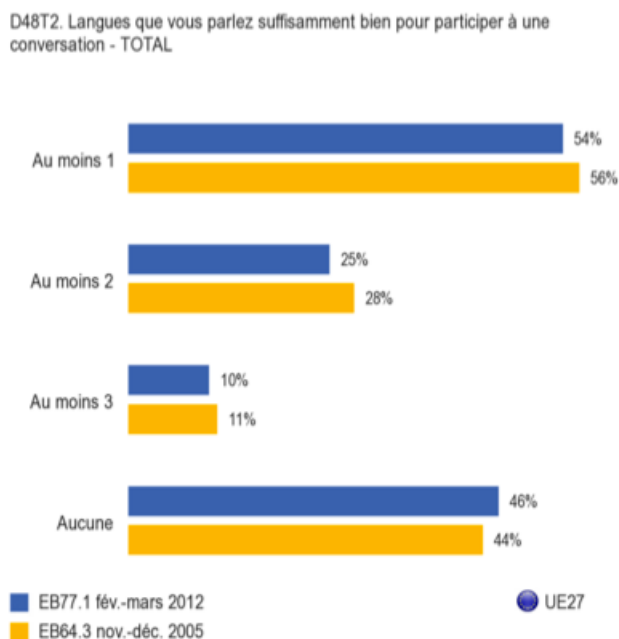
Graphique 34 : B – Q38/80 - Si SolidarNet était aménagé pour favoriser (de manière ludique et interactive) l'acquisition, la mise en place et l'usage de stratégies de compréhension d'écrits dans des langues proches de celles que vous connaissez, quelles soient « petites » ou « grandes », seriez vous prêt à vous y impliquer ?



Répondants : 30

Graphique 35 : C -Q39/81 – (Pendant) combien d'années avez-vous étudié une ou plusieurs langues dites « étrangères » ? (ne pas compter la formation continue).

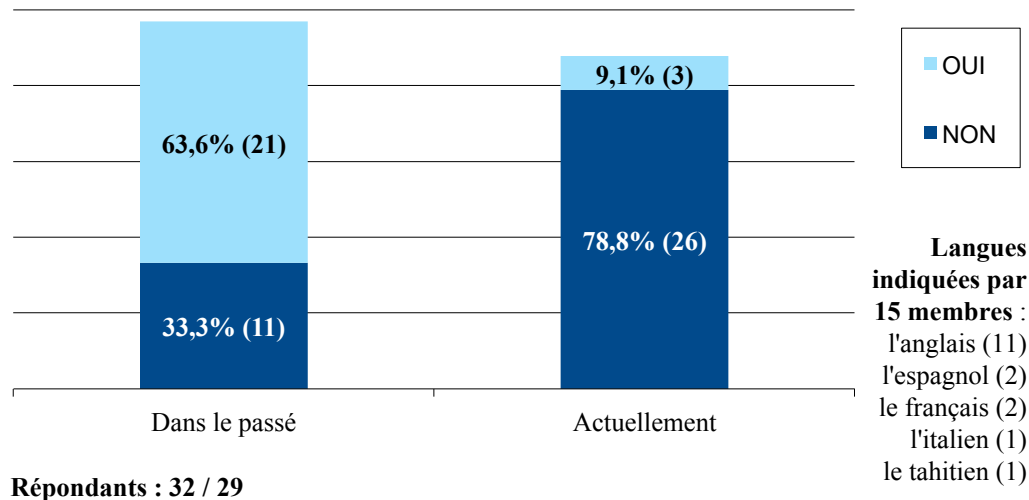
d'une langue, 34,38% celle de deux langues ou plus. Ci-dessous figurent les résultats des Eurobaromètres où les réponses « au moins 2 » langues et « au moins 3 » langues » ont été traitées séparément :



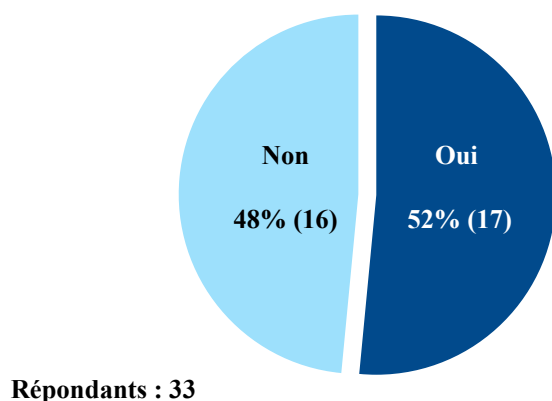
Graphique 37 : Eurobaromètres (2005 et 2012) maîtrise d'une, deux ou plusieurs langues

Dans notre questionnaire, le nombre de ceux ayant répondu que l'enseignement / apprentissage de langues ne leurs a pas permis de communiquer, ni en une langue, ni en deux ou plusieurs langues est de quatre répondants, sauf pour la compétence de compréhension écrite, où un seul répondant a coché cette réponse.

D'après nous, ces résultats montrent que le défi consistant à exiger des utilisateurs de SN qu'ils s'expriment par écrit en plusieurs langues lors de leur communication écrite serait difficile à relever, en tout cas dans l'état actuel des choses. En revanche, la compréhension écrite permet-elle la pratique de davantage de langues ? Les résultats du « non » laissent à penser que grâce à la compréhension écrite, un seul membre au lieu de quatre est « exclu » de la communication écrite en « langue étrangère » ; ce membre ne communique que s'il peut le faire dans sa langue dite maternelle.

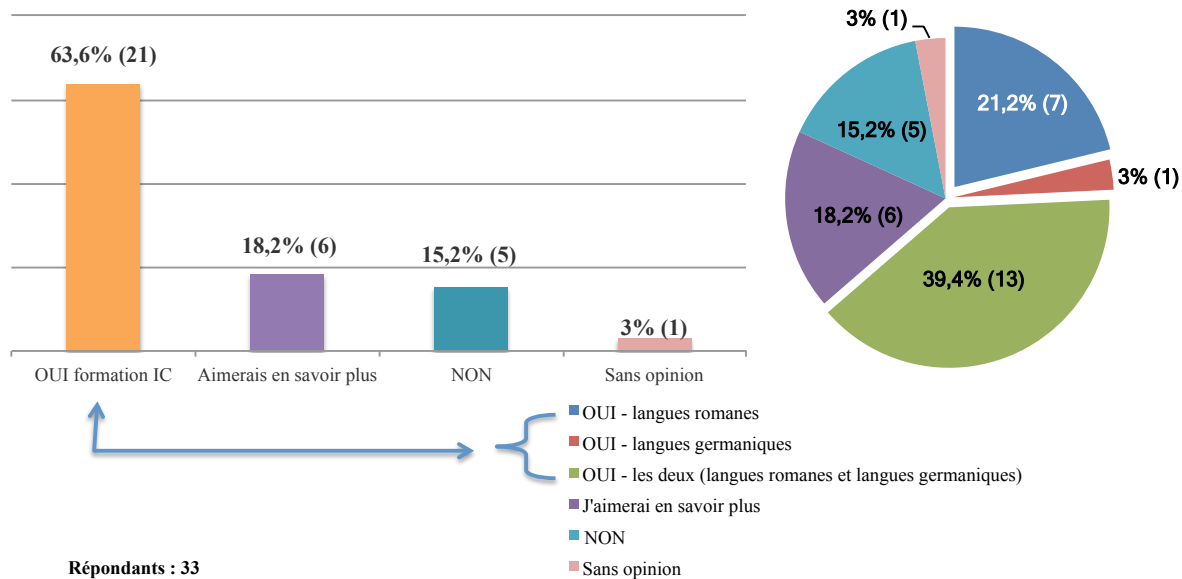


Graphique 38 : C – Q41/83 - Avez-vous suivi ou suivez-vous des cours de langue⁶²⁴ en formation continue ?



Graphique 39 : C – Q42/84 - Auriez-vous besoin d'une formation linguistique supplémentaire pour utiliser SolidarNet à son potentiel maximum ?

⁶²⁴ Dans le questionnaire, nous avons par erreur mis « cours linguistiques » au lieu de « cours de langue ». Nous avons modifié ici pour une meilleure compréhension.



Graphique 40 : C - Q43/85 - Seriez-vous intéressé par le suivi d'une formation avec la méthode « Intercompréhension » (Votre réponse est sans engagement)

Nous percevons une évolution dans les attitudes des répondants à travers ces dernières réponses. Leurs réponses à cette dernière question montrent qu'ils ont finalement un certain intérêt pour l'intercompréhension : un répondant est sans opinion, mais pour seulement cinq répondants rejetant une telle formation, 21, soit 63,6%, répondent oui. Nous observons de surcroît que parmi les membres qui ont apporté une réponse positive, six ont exprimé un intérêt pour en savoir plus.

Nous verrons plus loin l'analyse de l'ensemble des résultats. Avant cela, nous présentons ci-après la description d'une autre recherche-action « interactive », à savoir des exercices de compréhension de petits textes en langues romanes.

2.2.3 Proposition d'exercices de compréhension écrite (*EuRom5*)

Au mois de mai 2013, nous avons pris l'initiative de faire connaître davantage le concept d'intercompréhension aux membres du groupe Langues⁶²⁵. Jusque là, nous avions souhaité qu'un débat s'installe sur l'usage des langues de manière générale. Nous voulions savoir comment ces questions préoccupaient les participants. En fonction de l'évolution de ce débat, l'intercompréhension allait être abordée naturellement. Or, n'ayant reçu que très peu de commentaires ou de contributions, nous avons pensé que l'idée de proposer un exercice de compréhension de cinq langues romanes (catalan, espagnol, français, italien et portugais) en nous inspirant de la méthode *EuRom5*⁶²⁶ allait déclencher des réactions.

Nous avons sélectionné cinq petits extraits de textes humoristiques, auxquels nous avons ajouté un fichier audio « mp3 »⁶²⁷ afin que les sujets puissent écouter d'abord le texte, comme le fait par exemple l'association Apic⁶²⁸ lors des formations qu'elle organise sur l'intercompréhension. Dans un fichier complémentaire « Aide à la compréhension », nous avons communiqué quelques règles grammaticales (articles définis / indéfinis, préfixes / suffixes, les formes de contractions (description générale)) ainsi que la traduction des mots en bleu dans le texte. Ces documents ont été mis à disposition de tous les membres SN, dans le dossier « Langues » des « Documents ». L'intégralité des textes en rapport avec ces exercices peut être consultée en annexe n° 8. A la fin du message de cette « nouvelle discussion », nous avons proposé aux membres de tester ensemble une communication écrite, chacun dans leur langue, et de nous faire part de leurs impressions. Le message de notre contribution dans le groupe Langues était comme suit :

« Chers membres du groupe Langues sur SolidarNet,
Depuis la création du groupe Langues, le nombre de commentaires postés est hélas inférieur à ce que j'avais imaginé au départ. La raison est peut-être que j'ai tardé à vous faire part de ma 'découverte' du concept d'intercompréhension,

⁶²⁵ En plus de ce qui avait déjà figuré dans notre questionnaire (Question n° 25).

⁶²⁶ ISBN 978-88-203-4544-0, Ed. Ulrico Hoepli, Milano, 2011, E. Bonvino, S. Caddéo, E. Vilagínés Serra, S. Pippa

⁶²⁷ Exemple du texte en italien : <http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/I13-1.mp3>

⁶²⁸ L'auteur de cette thèse a participé à une formation IC faite par Apic du 13 janvier au 7 avril 2011 : session d'initiation longue à l'Intercompréhension, gratuite et ouverte au public à la bibliothèque municipale de Sceaux. www.sceaux.fr. Site de l'Apic : <http://apic.onlc.fr/3-LINTERCOMPREHENSION.html> (Site consulté le 22/09/2014)

objet de la dernière question de mon questionnaire, et de mon expérience, c'est ici chose faite :

Ma propre pratique des langues étrangères et les observations de celle des autres m'ont d'abord amenée à penser que, quelles que soient nos origines, culturelle et linguistique, ce que nous disons a des points communs et qu'en gros, 'seules les langues et les particularités de chaque culture' nous distinguent les uns des autres (sans parler des différences de caractères, bien sûr).

L'idée m'est alors venue que nous pouvions communiquer (essentiellement par écrit) grâce à la compréhension de la langue de l'autre et permettre ainsi à chacun de 'rester dans sa langue maternelle'. J'ai su ensuite que des universitaires et des enseignants travaillent déjà sur ce concept depuis les années 1990 (je n'avais donc rien inventé !) : des expérimentations sont réalisées pour développer de nouvelles méthodes d'enseignement, des programmes européens permettent de vérifier la faisabilité d'intégrer l'intercompréhension dans le monde du travail et de nombreux articles et livres existent sur le sujet...

Des associations proposent aussi des formations pour adultes et j'ai moi-même participé à une formation en 11 séances de 1h30 pour apprendre à comprendre les autres langues romanes. Vous trouverez dans la vidéo ci-après des témoignages de personnes ayant participé à ce type de formation.

http://www.dailymotion.com/video/xfaf9t_atelier-d-intercomprehension-reacti_news#.UY0g8o7IqQs⁶²⁹.

Si vous avez envie de la tester sur vous-même, vous verrez comment on peut arriver à comprendre un texte écrit dans d'autres langues romanes. Vous utiliserez vos connaissances de votre langue maternelle, et toute autre langue de votre 'répertoire' linguistique. Les textes avec lesquels vous pouvez faire l'exercice sont disponibles dans l'onglet 'Documentation' / 'Langues'.

La méthode autorise l'approximation : si un mot n'est pas compris, vous le remplacez par 'machin' ou 'machiner' et y revenez plus tard. En effet, après avoir compris le sens d'une phrase, on peut parfois 'deviner' le mot en question. Pour approfondir, on compare de préférence plusieurs textes avec lesquels des mots deviennent moins 'opaques', ou bien le contexte, un nom ou une date aident à comprendre, mais dans un premier temps je vous invite à faire une première découverte de l'intercompréhension (Source : *EuRom5*, 2011) ».

⁶²⁹ « Rue89 » sur Dailymotion (Site consulté le 20/08/2014).

A titre d'exemple, nous présentons ci-après l'exemple du texte italien proposé sur SN, précédé d'une petite introduction :

TEXTES (différents) dans chacune des 5 langues : portugais (P), espagnol (E), catalan (C), italien (I), français (F)

Voici quelques détails à repérer afin de rendre la compréhension plus facile (*après d'abord avoir fait une idée générale* du sens) :

- les mots connus au niveau international ou qui sont communs dans les langues romanes
- les mots dont la prononciation diffère
- les mots écrits différemment
- construction de la phrase avec un sujet, un verbe (peut parfois être absent), un objet, etc
- préfixe et suffixe

A la fin des textes, *vous trouverez, si besoin pour la compréhension*, la traduction de tous les **mots en bleus** dans toutes les 5 langues.

ITALIEN (source : *Il Messaggero*, 17.10.2007)

“Dire parolacce aiuta a lavorare meglio”

Un lavoro della Norwich University ha dimostrato che le parole tabù sviluppano uno spirito di gruppo. E c'è di più: le parolacce in ufficio rendono i dipendenti più produttivi: non solo3 aiutano a combattere lo stress, ma anche contribuiscono a creare solidarietà tra i colleghi. " « I dipendenti ... usano continuamente un linguaggio volgare, da non considerare necessariamente negativo. Anzi si tratta di un fenomeno sociale e psicologico che non va sempre condannato ».

Lecture du texte italien:

<http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/I13-1.mp3>

L'initiative de proposer des exercices d'intercompréhension a-t-elle été décidée trop tard ? Nous nous basons sur le fait que le rapatriement de SN vers la plate-forme interne chez GDF SUEZ était probablement déjà bien en route. Nous nous demandons si les membres utilisaient de moins en moins SN et ensuite plus du tout, en tout cas pas dans la version que nous nous connaissons. Dans l'ensemble, très peu de réactions à nos recherche-actions ont été enregistrées sur SN. L'initiative IC ressemble donc en quelque sorte aux autres recherche-actions, sauf pour ce qui concerne le questionnaire qui a donné plus de résultats.

Quand nous avons interrogé les membres par mail afin de faire le point sur notre travail sur SN, nous avons reçu une réponse de la part d'un stagiaire. Celui-ci disait avoir

consulté les documents mis à disposition dans les « documents » et trouvait la documentation IC (textes dans différentes langues et Aide à la compréhension) intéressante et utile (consultable en annexe n° 7).

2.2.4 Quiz, vocabulaire « français / normand / anglais »

L'usage de l'anglais dans les contributions sur SN, par des utilisateurs ayant déclaré le français comme langue maternelle, n'est pas fréquent, ce que nous avons noté dans le chapitre 2.1.2. Des anglophones, même s'ils ne sont pas très nombreux, n'ont pas déclaré de langue S/L, ce qui laisse penser qu'ils ne comprennent pas les contributions en français. Un membre anglophone a répondu au questionnaire qu'il ne se sent pas concerné par une contribution rédigée en français. Aussi, nous avons pris l'initiative de rappeler aux groupes linguistiques – francophones (Français) et anglophones (Anglais et Australiens) – que l'histoire de ces deux langues montre qu'elles ne sont pas si éloignées l'une de l'autre ; en espérant susciter leur curiosité.

Nous avons créé un quiz en trois parties, avec des listes de mots normands (ancien dialecte français), français et anglais. Une combinaison des trois quiz est également possible⁶³⁰. La conception ludique des quiz, avec des mots simples de la vie quotidienne pour apporter quelque chose de nouveau, a été encouragée par *La Coopérative*. Ces quiz permettent de comparer un mot normand avec son équivalent soit en français, soit en anglais, ou alors de comparer un mot français avec son équivalent en anglais. En prenant cette initiative, notre hypothèse était que les deux groupes linguistiques n'ont pas forcément bénéficié d'un même enseignement des langues en raison des différences entre les politiques linguistiques éducatives européenne et anglaise ou australienne.

A quelques jours d'intervalle, nous avons mis à disposition les trois quiz portant chacun sur une liste de 53 termes⁶³¹ dans trois combinaisons bilingues distinctes : français / normand, normand / anglais et anglais / français. Le message invitant les membres à participer

⁶³⁰ <http://quizlet.com/15356269/sn-gb-fr-mots-normands-flash-cards/>
<http://quizlet.com/24305644/sn-normand-et-francais-flash-cards/>
<http://quizlet.com/24305776/sn-fr-gb-flash-cards/>
<http://quizlet.com/combine/24305776,24305644,15356269/> (Sites consultés le 20/08/2014).

⁶³¹ Les termes ont été extraits de la page écrite par Philippe Jourdan, voir <http://magene.pagesperso-orange.fr/anglais.html> (Site consulté le 20/08/2014).

aux quiz a été déposée en juin 2013 sur SN, et en plusieurs versions selon le quiz en question.

Nous présentons ci-après un exemple pour le quiz de mots normands et français :

« 'N'ayez pas peur des mots, quelle que soit la langue'

(voyons plutôt ce petit quiz)

Chers utilisateurs⁶³²,

Je vous propose de découvrir un quiz qui compare des mots écrits en normand (ancien dialecte du français) à leur équivalent en français (moderne).

Même si vous ne maîtrisez pas le normand (mais dites-nous si vous le connaissez un peu, je serai ravie de savoir), vous constaterez rapidement sa proximité avec la langue française, d'une part, et la langue anglaise, d'autre part. En effet, le peu de différence en orthographe vous étonnera. Essayez pour voir, en vous connectant avec le mot de passe SolidarLANG (ne pas tenir compte de la prononciation du normand qui n'est pas prise en compte par l'application du quiz)

<http://quizlet.com/24305644/sn-normand-et-francais-flash-cards/>⁶³³

La liste de mots commençant par 'acataer' est celle des mots normands, l'autre liste donne l'équivalent en français (commence par 'acheter').

J'espère que vous nous donnerez bientôt un petit retour sur votre expérience avec ce quiz de vocabulaire.

Bien cordialement

Jette M Petersen / VP (La Coopérative)

* Source (une parmi d'autres, n'hésitez pas à me les demander si cela vous intéresse) : *La parenté du normand et de l'anglais (Relationship between Norman and English)*, par Stéphane Jourdan

<http://magene.pagesperso-orange.fr/anglais.html> »

Les trois listes des combinaisons linguistiques sont consultables en Annexe n° 9. L'impression écran ci-dessous donne un aperçu des différents exercices possibles. Nous les expliquons plus loin dans le texte :

⁶³² Selon les destinataires du message, nous avons ajouté soit « francophones » soit « anglophones ». Le contenu du message était adapté à la combinaison linguistique du quiz en question.

⁶³³ En utilisant le lien <http://quizlet.com/JenzoTHSN>, on peut accéder aux trois quiz réunis. Le mot de passe pour y accéder est SolidarLANG. Les quiz ont été déposés sur SN en juin 2013.

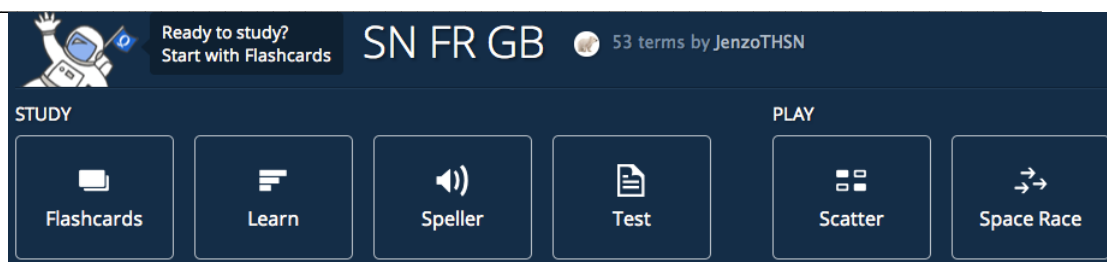


Illustration 19 : Icônes des différents jeux possibles avec chacun des trois quiz

- A. *Flashcards* (cartes questionnaire) : on doit trouver l'équivalent en langue cible du mot affiché en langue source ;
- B. *Learn* (apprendre) : permet d'appeler le mot équivalent dans la langue cible au mot proposé en langue source. Corrections sont faites ;
- C. *Speller* (épeler) : on est invité à écrire dans une case le mot prononcé par « la machine » (étant donné que le normand n'est pas inclus dans les langues disponibles sur le site, cet exercice montre pour nous ses limites) ;
- D. *Test* (test) : comporte plusieurs exercices : épeler, répondre «vrai/faux» à des questions, trouver les mots pairs ;
- E. *Scatter* (mots dispersés) : les mots de la langue source et de la langue cible sont dispersés sur l'écran. L'exercice consiste, par du « *drag and drop* » (cliquer / glisser), à trouver les bonnes paires de mots ;
- F. *Race* (course, ou exercice de rapidité) : un mot défile de gauche à droite sur l'écran, et avant qu'il ne disparaisse, on doit épeler son équivalent dans la langue cible.

Fin juin 2013, après autorisation du sponsor du RS, nous publions dans le *Coffee Corner*, cette fois-ci pour inviter tous les membres SN à faire le quiz « N'ayez pas peur des mots, quelle que soit la langue » (mots français / normands / anglais). Personne au sein du groupe n'avait en effet réagi à l'invitation, mais le fait de la publier sur l'espace collectif ne donne pas plus de résultats. Par conséquent, nous ne pouvons dire si un ou plusieurs membres ont vu ou essayé les quiz. Nous pensons que non étant donné que l'application n'a pas présenté

les scores de joueurs autres que les nôtres. Seule une réaction positive est venue de *La Coopérative*, qui les a essayés et nous a encouragés à les proposer sur SN.

Nous arrivons au terme des actions-recherche «interactives» dont les résultats ont partiellement été commentés dans ce qui précède. Dans le chapitre suivant, nous présenterons l'analyse globale que nous proposons d'en faire.

2.2.5 Interviews d'utilisateurs

Pour mieux connaître les parcours linguistiques des membres du groupe Langues, nous avons invités ces derniers à participer à des entretiens, soit de visu en région parisienne, soit par téléphone ou par Skype. Cette initiative avait comme objectif de dresser une biographie langagière succincte des personnes enquêtées. Nous souhaitions notamment savoir si l'acquisition et l'apprentissage des langues, de même que l'usage qu'elles en font ou en ont fait, leur ont donné ou leur donnent encore le sentiment de pouvoir communiquer sans difficultés sur SN ou, au contraire, le sentiment de ne pas en être capables.

Ces questions avaient été posées dans le questionnaire, mais pouvoir en parler directement avec des membres pouvait donner une dimension supplémentaire à nos recherche-actions. En effet, nous avons eu très peu de contacts avec les membres tout au long de notre travail.

Les entretiens avaient été préparés de façon à pouvoir aborder trois axes :

- le contexte familial (bi- ou multilinguisme par exemple) ;
- l'école / les études (apprentissage, séjours linguistiques, mobilité) ;
- l'expérience avec les langues dans l'activité professionnelle (avant et / ou pendant leur carrière chez GDF-SUEZ), dont l'outil de communication SN.

L'annonce sur SN, en version anglaise et française, a été faite en ces termes :

« Bonjour aux membres du groupe Langues,

La partie 'Entretiens' de ma mission SolidarNet, dont il était question dans mon mail du 23 octobre, est plutôt censée alimenter mon travail de

recherche, mais aussi mes propositions d'amélioration pour la communication interculturelle sur SolidarNet. Les entretiens me permettraient de mieux connaître les différents profils de la communauté RSE (vos noms seront bien sûr gardés secrets). Les entretiens – sur la base du volontariat – sont organisés par téléphone ou par Skype aux dates que vous aurez choisies via Doodle.

Il s'agira d'échanger sur votre VÉCU LINGUISTIQUE (école / études, famille, voyages, travail, mobilité, etc.). Il serait convivial et peut-être plus facile si vous participiez à l'entretien avec un autre membre, à condition de pouvoir l'organiser techniquement, mais l'entretien peut aussi être individuel (à vous de choisir). Un éventuel 'partenaire' peut être membre du groupe Langues ou pas.

Une fois les dates fixées, je communiquerai mon numéro de téléphone (ou vous me communiquerez le vôtre) et mon pseudo Skype.

Je serais ravie si vous acceptiez cet entretien en cliquant sur le lien ci-après pour vous inscrire : <http://doodle.com/m7erbzbf9c36ntfd> (merci de bien vouloir cocher plusieurs disponibilités).

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me les poser.

A bientôt, Jette »

Trois membres ont répondu positivement à cette annonce, mais nous n'avons réalisé que deux entretiens. Le troisième avait été programmé par *Skype*, mais n'a finalement pas eu lieu en raison d'un report de date et d'une indisponibilité de dernière minute. Ce petit nombre d'entretiens, réalisés par téléphone, ne nous permet pas d'en faire un examen détaillé pour cette thèse. Les témoignages ont donné quelques indications utiles, mais celles-ci ne reflètent l'avis que de deux personnes⁶³⁴.

Premièrement, un membre brésilien, qui a effectué une partie de sa carrière professionnelle dans le même groupe en France, a trouvé curieuse l'attitude de la part des dirigeants français du siège par rapport au choix de langue de communication : au Brésil, on acceptait facilement qu'il communique en anglais avec ses interlocuteurs français. Au siège, à

⁶³⁴ Une partie de ces témoignages ont déjà été mentionnés, mais nous les rappelons ici explicitement.

Paris, en revanche, ce choix a été mal perçu : les dirigeants préféraient qu'il s'exprime en français. Or, en France, ne trouvant pas son niveau de français assez bon, il préférait parfois parler en anglais. Le lieu géographique et les circonstances semblent avoir influé sur le choix de code face à un interlocuteur pourtant identique. Pourquoi au Brésil l'utilisateur peut-il parler en anglais, et pas en France ? Est-il possible que sur le sol français, les dirigeants français estiment qu'ils peuvent légitimement décider de la langue de communication, le français, et qu'à l'étranger, sur le territoire du collaborateur brésilien, l'anglais devienne la *lingua franca* même si les interlocuteurs sont les mêmes ? Le témoignage ne dit pas si les interlocuteurs français parlaient le portugais, ce qui pouvait être le cas.

Le deuxième témoignage est celui du membre mentionné plus haut qui préfère lire une contribution multilingue dans deux posts distincts, au lieu de la lire dans un seul message. Nous avons trouvé la remarque de cet utilisateur intéressante. Nous pensons alors qu'elle pourrait faire objet de discussions parmi les membres afin de savoir comment l'une comme l'autre méthode peuvent éventuellement influencer sur la lecture des contributions, et quelle approche ils préfèrent.

2.3 Analyse des Recherche-actions

En complément aux commentaires donnés lors de la présentation des résultats de nos recherche-actions, nous présentons ci-après l'analyse que nous proposons. Nous débutons par l'analyse des recherche-actions « chercheur » (les relevés des profils et les recueils des groupes thématiques) avant de passer à l'analyse des recherche-actions « interactives » (groupe Langues, questionnaire, exercices d'intercompréhension, quiz et entretiens).

2.3.1 Analyse des résultats – Profils

Dans cette analyse, nous aborderons deux aspects des profils SN. Premièrement, est-ce que les cases linguistiques ont été remplies ou non et, si oui, est-ce que le membre a rempli une ou deux cases. Deuxièmement, l'analyse portera sur la manière dont le membre a indiqué sa ou ses langue(s), par exemple s'il a indiqué sa N/L parmi ses S/L, et s'il a choisi de préciser, à sa manière, un niveau de maîtrise de sa / ses langue(s).

Pour répondre à la première question, nous avons vu que la majorité, soit 57,54%, n'a pas rempli de case linguistique du tout. Un total de 200 membres, sur 471 profils relevés, soit

42,46%, a rempli la case linguistique N/L. Au total 299 membres, soit 63,5% n'ont pas rempli la case S/L.

Par rapport à chacune des approches de remplissage des cases linguistiques d'un profil listées précédemment, nous proposons l'interprétation suivante :

- a. cette façon « simple » de remplir la case N/L, c'est à dire indiquer sa langue maternelle dans la langue en question et sans autre version linguistique, a été choisie par au total 108 membres, soit 106 ayant le français comme langue maternelle le « français », et 2 membres ayant comme langue maternelle l'anglais (« *English* »). Son choix est-il « anodin » (il indique naturellement sa langue en français, en anglais ou dans une autre langue maternelle, sans hésitation) ou bien « réfléchi » (s'il pense par exemple qu'il faut remplir en anglais étant donné que l'environnement technique est en anglais, ou s'il veut afficher – éventuellement avec fierté – son appartenance culturelle ou linguistique). En résumé, ces comportements peuvent montrer que l'utilisateur a voulu :
 - répondre naturellement sans réflexion ;
 - répondre en fonction de ce qu'il considère être une attente extérieure ;
 - répondre à un besoin de transmission d'information propre à l'utilisateur.
- b. dans cet exemple, l'utilisateur a répondu dans les langues les plus souvent utilisées sur le site. Il indique d'abord sa langue maternelle, le néerlandais, dans cette langue (« *Nederlands* »), suivi de la traduction dans les deux autres langues officielles du groupe, à savoir l'anglais (« *Dutch* ») et le français (« Néerlandais »). A-t-il voulu rendre ses données compréhensibles par un maximum d'utilisateurs ? D'indiquer une langue en deux langues différentes, dépend-il de la langue en question ? Effectivement, on pourrait penser que le fait d'indiquer « Italien / *Italian* » n'aurait pas la même utilité (sans pour autant dire qu'il ne faut pas le faire), que pour le néerlandais cité dans l'exemple ;
- c. Cette façon d'indiquer les langues étrangères donne-t-elle une bonne image, que ce soit sur le plan « esthétique » ou sur le plan « connaissance de langues » ? Comment les autres utilisateurs perçoivent-ils de telles compétences linguistiques ? Trouvent-ils ces membres prétentieux ou sont-ils admiratifs ? Constatent-ils simplement ? Le

changement de langue peut perturber la lecture, mais peut ne rien enlever au charme de cette façon de faire.

- d. le fait d'indiquer sa nationalité au lieu d'indiquer sa langue, signifie-t-il que la personne, au moment de remplir son profil, ne savait pas comment écrire la langue ? Le membre aurait-il compris qu'on lui demandait sa nationalité et non pas sa langue maternelle ? ;
- e. le fait d'indiquer le nom de son pays au lieu d'indiquer sa langue, pourrions-nous interpréter cela de la même manière que pour le point d., c'est à dire qu'il aurait mal compris la question ou qu'il ne sait pas comment écrire sa langue ? ;
- f. l'ajout ou non de la N/L d'un utilisateur dans la liste de ses S/L a été une information intéressante pour notre recherche. En effet, comment les utilisateurs allaient-ils réagir à l'invitation « technique » et conceptuelle du RS à indiquer séparément leur langue « maternelle » et leurs « langues étrangères » ? Au moment de remplir les cases linguistiques, quel a été leur niveau de conscience du fait que leur langue maternelle fait intégralement partie de leur répertoire langagier ? La majorité n'a pas ajouté la N/L dans la liste des S/L, mais comme vu plus haut 42 sur 200, soit 21%, l'ont indiquée ;

Des répondants à notre questionnaire donnent deux arguments différents pour inclure ou ne pas inclure sa langue maternelle dans la liste des S/L : un utilisateur explique son choix en disant que « ma N/L fait partie de mes S/L » alors qu'un autre utilisateur avait trouvé inutile de « répéter dans la case S/L une information déjà donnée dans la case N/L » (voir aussi le point suivant) ;

- g. quand un utilisateur n'indique pas sa langue maternelle (N/L) dans la case linguistique des S/L, une raison à cela peut-elle être le fait qu'il y a une case spécifique « *Native Language* » (N/L), qui invite à indiquer sa langue maternelle à cet endroit et non ailleurs ? Cette interprétation s'ajoute à celle indiquée dans le point précédent disant que « ma N/L fait partie de mes S/L » ;
- h. comme expliqué, les concepteurs de SN n'ont pas prévu de grille de niveaux de langue telle que proposée par le *CECRL* qui aurait pu permettre aux membres d'indiquer leur niveau de maîtrise d'une langue. Des utilisateurs ont donc librement ajouté un adjectif

ou autre information à ses langues. Nous proposons de répartir ces adjectifs dans quatre types de lexique⁶³⁵ (consultable en grand format en annexe n° 3) :

- lexique classique pour la description d'un niveau de compétence linguistique :
« *basic* » (basique), « *intermediate* » ou « intermédiaire », « scolaire », « lu » ;
- lexique avec connotation affective :
« *few of* » (un peu), « *bad* » (mauvais), « *some* » (un peu), « *some (?)* » (un peu (?)), « *in progress* » (en progression), « (*english*) »⁶³⁶ (anglais), « faible », « *a little* » (un petit peu)⁶³⁷ ;
- lexique en rapport avec le versant réception :
« lu », « compréhension », « lecture (faible) » (combinaison ici avec la connotation affective) ;
- lexique pour préciser une appartenance nationale ou culturelle :
« Brésil ».

Le membre 104 (consultable en annexe n° 3) ayant le français comme langue maternelle a déclaré avoir l'anglais (« *bad* ») et l'italien comme langues étrangères. A « italien », il précise « compréhension, lecture (faible) ». Par « compréhension », de quelle compréhension parle-t-il : orale, écrite ou les deux ? Étant donné qu'il indique ensuite « lecture » en ajoutant « faible », pourrait-on penser que la « compréhension », à ce moment là, veut dire la compréhension « orale » ? Quelles que soient ses intentions, il a en quelque sorte osé indiquer une compétence généralement sous-estimée dans le monde de l'entreprise, car considérée comme partielle et donc inutile aux yeux d'un employeur. Or, dans le contexte d'une communication écrite sur un RS, la compétence « lecture » peut être utile, sans parler du fait qu'ici, il déclare son niveau comme étant « faible ». Ce membre, d'après nous, a fait preuve de courage en donnant cette précision, surtout dans un cadre professionnel. Seul un entretien aurait permis d'en savoir plus sur ses motivations lors du remplissage de son profil ;

Nous avons remarqué qu'aucun des 200 utilisateurs ayant rempli les cases linguistiques de leurs profils n'a précisé un niveau relatif au versant « production »

⁶³⁵ Nous sommes conscients du fait que des utilisateurs, peut-être par manque de vocabulaire dans la langue choisie pour renseigner ces cases ont pu utiliser le lexique dont ils disposaient au moment de remplir et pas le lexique qu'ils auraient voulu utiliser s'ils avaient su autrement.

⁶³⁶ La parenthèse est mise par l'utilisateur dans son indication de la langue anglaise.

⁶³⁷ « Faible » est extrait de l'adjectif « lecture (faible) » dans le type de lexique suivant.

(par exemple « parlé » ou « écrite »). Cela, signifie-t-il que sans indication il s'agit de cette compétence ? Pouvons nous conclure cela étant donné que le seul membre qui a précisé ou la production ou la réception, il a précisé la réception ? ;

- i. le fait d'indiquer un pays (en l'occurrence « Brésil »), en plus de la langue de ce pays (le portugais), pourrait-il montrer que l'utilisateur a voulu préciser que sa langue n'est pas la même que celle parlée au Portugal, le « portugais européen » ? Peut-on voir dans cette précision « Brésil » comme une revendication identitaire ? L'utilisateur a aussi pu vouloir simplement éviter toute confusion ou malentendu⁶³⁸. Cette façon de remplir, pourrions-nous aussi la comprendre comme de la générosité ? Pourrions-nous la comparer avec le geste d'apporter au bureau une spécialité de son pays pour la partager avec ses collègues ? Cette personne, veut-elle simplement contribuer avec sa marque culturelle à elle ? ;
- j. le fait de ne pas indiquer sa langue maternelle dans la case attribuée à cet effet mais, au contraire, l'indiquer dans la même case que les langues S/L, nous a semblé audacieux, surtout dans le contexte de SN ayant deux cases linguistiques distinctes. En effet, cet utilisateur⁶³⁹ brave volontairement l'environnement technique qui invite à indiquer séparément les langues maternelles (N/L) des langues étrangères (S/L). On peut supposer qu'il a pensé justement que sa langue maternelle fait partie de son répertoire linguistique, au même niveau, ou en tout cas au même titre que ses langues S/L. Or, du fait qu'on ne peut vérifier notre interprétation, il est utile de noter aussi que nous ne pouvons qu'observer les langues indiquées comme S/L. Aussi, nous ne pouvons confirmer de façon certaine que sa langue maternelle en fait bien partie, ni qu'il s'agit de telle ou telle langue parmi les S/L indiquées ;
- k. l'indication de deux langues maternelles a été observée dans deux profils des membres SN, et chaque fois avec la même combinaison de langues, à savoir (par ordre alphabétique) l'arabe et le français. Comme indiqué plus haut, les deux exemples

⁶³⁸ Malgré des différences phonétiques, graphiques, lexicales et syntaxiques. Voir : http://lingalog.net/dokuwiki/media/ressources/portugais/etuds/normes_p_et_b.pdf. (Site consulté le 20/08/2014). Le fait que les locuteurs du portugais sont appelés « lusophones » semble également poser un problème à certains Brésiliens étant donné que « lusophonie » a un lien direct avec le Portugal, voir l'explication ci-après : « Comme la France, l'Espagne et l'Italie, le Portugal fut une province romaine que l'on appelait alors la **Lusitanie**, car c'était à l'origine le pays des **Lusitaniens**. C'est ce qui explique aujourd'hui pourquoi aujourd'hui les locuteurs portugais sont appelés des **lusophones** (et non pas des «portugaisophones», par exemple). Le mot «lusophonie» vient du calque du portugais **lusofonia**. Évidemment, la racine *lus* renvoie au Portugal, ce qui peut déplaire à certains États tels que le Brésil ».

(Source : <http://www.axl.cefan.ulaval.ca/europe/lusophonie.htm>, site consulté le 27/09/2014). .

⁶³⁹ En répondant à notre questionnaire, 4 répondants disent avoir rempli les cases ainsi.

représentent chacun un ordre différent pour indiquer les deux langues : tantôt « *Arabic / french* » (où les S/L sont « *French, arabic, english, dutch, spanish and a little turkish* ⁶⁴⁰ » (354), tantôt « Français / arabe », où la S/L est « Berbère Nord Maroc » (176). Ayant deux langues maternelles, ces utilisateurs se trouvent-ils devant un choix à faire ? Ce choix, comme pour les autres façons d'indiquer les langues d'ailleurs, est susceptible d'être modifié en fonction du contexte dans lequel le locuteur se trouve et la langue qu'il souhaite mettre en avant ;

1. étant donné que les niveaux de langue ne sont pas visibles par la seule indication d'une langue, nous n'avons pu exploiter cette façon de renseigner les profils, mais mentionnons juste qu'elle peut classiquement être utilisée pour hiérarchiser les niveaux de maîtrise des langues faisant partie d'un répertoire linguistique.

La question reste de savoir de quelle manière l'information sur les niveaux de langues peut être utile dans le contexte d'un RS et comment ceux-ci peuvent être indiqués si besoin. Comment les utilisateurs pourraient-ils se servir de ces informations dans leur communication écrite ? Ayant à l'esprit le concept de l'intercompréhension, on pourrait penser que la compétence de compréhension écrite puisse être utile pour un utilisateur qui souhaite s'exprimer, mais ne sait pas écrire dans une langue étrangère. S'il sait que son interlocuteur, au cas où il destine son message à un utilisateur précis, pourra comprendre son message, se sentirait-il davantage en confiance pour s'exprimer par exemple ?

Les quinze utilisateurs ayant éprouvé le besoin de préciser leur niveau de maîtrise des langues listées, représentent 7,5% des 200 membres qui ont rempli les cases linguistiques de leur profil. Une absence d'indication des niveaux de langue, laisse-t-elle libre voie à l'imagination pour se représenter les compétences linguistiques du membre dont on consulte le profil ? L'idée générale est qu'en indiquant "*English*", sans autre précision, la personne parlerait anglais. Faudrait-il alors conclure que tous les utilisateurs qui n'ont pas ajouté de niveau savent "parler" ou "écrire" les langues déclarées ? Nous ne pouvons le savoir simplement par ces relevés.

⁶⁴⁰ Pour faire plus rapide peut-être, le membre a rédigé ses langues ainsi, sans la première lettre en majuscule, alors qu'elles devaient être comme ceci : « French, Arabic, English, Dutch, Spanish and a little Turkish »).

Pourrions-nous dire qu'à partir de cette conception d'un profil qui invite clairement à indiquer ses « *spoken languages* » (langues étrangères), qu'elle est révélateur d'une représentation « classique » des langues basée sur le savoir « parler » ? Or, comme déjà évoqué, la communication sur SN se fait par écrit, ce qui nécessite des compétences de compréhension écrite et de production écrite. Pour cette dernière compétence, l'intercompréhension pourrait permettre de varier les langues utilisées dans les contributions.

Si, effectivement, les représentations des langues portent sur le savoir « parler » les langues étrangères, nous nous demandons, si cette façon de se représenter les langues peut venir des situations mêmes où il est question d'évoquer ces compétences linguistiques. C'est le cas quand deux interlocuteurs, de langues maternelles différentes, cherchent à dialoguer. En revanche, dans des situations de travail classiques, un employé peut, « seul avec lui même », utiliser ses compétences de lecture ou d'écriture en langues étrangères pour correspondre par mail, faire une présentation *Powerpoint* ou écrire un compte rendu. Dans le cadre d'un RS où les « dialogues » sous forme d'écrits sont asynchrones et les destinataires des contributions pas toujours nommés, le décalage dans les représentations des compétences linguistiques est-il accentué ?

Dans ces deux situations, la lecture et l'écriture peuvent-elles alors être considérées comme des activités langagières « solitaires », où l'interlocuteur n'a pas forcément besoin de préciser une compétence linguistique ? Par conséquent, pourrions-nous penser que le fait de pouvoir mettre une précision sur les compétences linguistiques sert surtout dans une situation de communication exolingue où le savoir « parler » de la langue étrangère compte ? Si oui, cela serait-il tellement ancré que, dans une situation où il n'est pas demandé de pouvoir parler une langue étrangère, ils déclarent quand même « je parle anglais » ou « je parle espagnol » ? Ne prendraient-ils pas conscience du fait que, ce qui est demandé pour communiquer, en l'occurrence sur le RS, ce sont d'abord des compétences de lecture et de compréhension écrite des langues étrangères, en plus de la production s'ils produisent dans une langue autre que leur langue maternelle ?

2.3.2 Analyse des résultats – Groupes thématiques

Tous groupes thématiques confondus, on compte un total de 40 membres SN qui ont contribué de différentes manières : a) en créant un groupe, b) en lançant un sujet et / ou c) en répondant à un message. Or, si les groupes présentent bien des contributions intéressantes, qui

montrent comment peut fonctionner un RS, leurs membres ont peu d'échanges écrits multilingues. Hormis l'échange dans le groupe *Brasil*, et quelques petits exemples par ailleurs, la majorité des contributions sont rédigées en français, par des utilisateurs ayant le français comme langue maternelle

Les membres français, ayant donc comme langue maternelle au moins le français, sont majoritaires. Une grande partie de ces membres a déclaré l'anglais comme « langue parlée », mais leurs contributions sont essentiellement rédigées en français, sans traduction en anglais. A titre d'exemple, les observations faites dans le groupe « Diversité », où sont traités entre autres les thèmes comme « l'égalité femme / homme » et le « handicap » qui concernent en principe tous les collaborateurs du groupe, surprennent par le manque de diversité linguistique. Nous nous sommes demandés comment les membres anglophones, dont la population australienne nouvellement intégrée qui ne parle pas français, peuvent être actifs sur SN.

Si la langue anglaise fait partie des titres des groupes thématiques et aussi, mais à plus petite échelle, des présentations des objectifs de ces groupes, elle est en revanche peu utilisée pour rédiger les messages à proprement parler. Nos recueils montrent une nette diminution de la diversité linguistique, au fur et à mesure qu'on avance dans les différentes parties des contributions. Lors de la création des groupes thématiques, les titres sont tous rédigés en deux langues. Quant aux présentations des objectifs des groupes, celles-ci sont rédigées en deux langues aussi, à l'exception des deux groupes « Diversité » et « Champions », où elles ont été rédigées en français. Suivront à l'intérieur de chaque groupe thématique les sujets lancés par les utilisateurs : s'y trouve d'abord le titre du sujet avec ensuite une petite présentation des objectifs. Sur un total de 36 titres de sujet, tous groupes confondus, 23 titres sont rédigés en français. Cinq sujets sont rédigés à la fois en français et en anglais.

Le fait d'avoir rédigé les objectifs d'un groupe thématique en anglais, en plus du français, serait-il alors un signe d'ouverture et invitation à tous les membres de SN, anglophones et / ou non francophones, à prendre part à la discussion ? Certains locuteurs qui ne sont ni francophones ni anglophones pourraient-ils se sentir exclus malgré tout, étant donné que leurs langues telles que le néerlandais, l'allemand, le flamand, le roumain, le russe ou l'italien ne sont pas présentes dans les contributions ? Les résultats des réponses à notre questionnaire vont donner quelques indications sur les attitudes des répondants par rapport aux langues utilisées dans les contributions, mais des recherches plus poussées seraient nécessaires pour cerner ces difficultés de communication dans le cadre d'un RS.

Le français s'impose donc dans les messages à proprement parler, alors que l'usage de l'anglais diminue : sur 86 « post », 65 sont rédigés en français, soit 75,6%. Dix-sept messages, soit 19,8%, sont rédigés en anglais et deux messages, soit 2,3%, sont bilingue français / anglais. Deux « post » sont rédigés en portugais. Dans quatre groupes thématiques, tous les 31 messages sur un total de 86 tous groupes confondus, soit 36,1%, sont rédigés en français : Alternance, Champions, Égalité Professionnelle et Handicap.

Quand leurs compétences linguistiques le permettent, des utilisateurs ajoutent une ou deux autres versions linguistiques de leur message. Cette façon de faire peut prendre deux formes : soit l'utilisateur fait succéder, à l'intérieur du message, les différentes versions linguistiques, soit il crée un message distinct pour chacune des versions linguistiques. Lors d'un entretien téléphonique avec un utilisateur celui-ci a fait savoir qu'il était perturbé dans sa lecture d'un message si celui-ci était rédigé en plusieurs langues. Elle préférerait donc que chaque version linguistique d'un post ait son propre message distinct.

Nous nous demandons quels sont les arguments d'un utilisateur de traduire ou de ne pas traduire son message, en l'occurrence en anglais puisque cette langue est considérée sur SN comme étant la *lingua franca*. Le fait de traduire son message, est-il encore plus justifié dans les cas où la présentation du thème avait déjà été rédigée en français et en anglais, que le titre de son sujet est bilingue et que l'utilisateur déclare l'anglais comme S/L ? La solution qui consiste à ce qu'un utilisateur traduise son message et ainsi mette plusieurs versions linguistiques à la disposition des membres, n'était par exemple pas connue chez le prestataire *Jamespot* cité plus haut. Peut-on exiger cette démarche de la part des utilisateurs ? L'administrateur / animateur, en l'occurrence *La Coopérative*, a-t-il encore plus de responsabilité en termes de « versions linguistiques » ? Nous avons vu que malgré le fait que tous les membres de l'équipe de *La Coopérative* déclarent l'anglais comme S/L, ils n'utilisent pas davantage cette langue pour contribuer dans les groupes thématiques.

Les articles partagés dans les contributions sous forme d'une pièce jointe ou d'un lien web n'ont pas fait l'objet de relevés systématiques. Or, les huit exemples que nous avons pu observer dans les groupes thématiques ont montré qu'ils sont tous en version française. Pour ces documents, et donc « contenus » sur le RS, il n'existe pas toujours une version linguistique autre que celle proposée par l'auteur de la contribution. Quelle gestion est alors faite de ces très nombreux contenus, et par qui, afin de permettre à tous les membres d'accéder à l'information et de participer à un éventuel débat ou échange ?

Serait-il envisageable qu'un acteur social « global », le *community manager* par

exemple, puisse avoir la responsabilité de traiter l'ensemble de ces contenus ? Chez Lafarge⁶⁴¹, ces tâches peuvent être attribuées au "*Knowledge Manager*", en tout cas pour la partie « traduction des titres et la présentation des bonnes pratiques⁶⁴² ». Ou bien, un acteur social « local » par groupe linguistique, étant donné que ces contenus sont très nombreux ? Cela pourrait-il en plus contribuer à une répartition plus équitable des responsabilités en impliquant les destinataires supposés des contributions ? Ces questions, nous les posons dans le cadre actuel du RS où le français et l'anglais en plus du néerlandais dans une certaine mesure sont désignés langues de communication sur SN. Or, dans la partie « perspectives », nous évoquerons l'idée qu'une formation à l'intercompréhension également puisse faciliter la compréhension par les anglophones des textes en français – et vice versa. Cette hypothèse, si elle est confirmée par des expérimentations, permettrait-elle alors d'alléger le travail de traduction des contributeurs eux mêmes d'abord mais aussi du / des *community manager(s)* ? L'autre effet pourrait-il être que ceux, qui ne peuvent traduire leur message, n'auraient plus, si c'est le cas, mauvaise conscience du fait de n'écrire que dans leur langue maternelle ?

Parmi les groupes thématiques ayant donné le plus de matière en termes d'échange multilingue, se trouve le groupe Brasil. Le fait que, culturellement, les membres brésiliens ne communiquent sur un RS qu'à condition que la communication porte sur des questions techniques et professionnelles⁶⁴³ est un élément important. Ayant à l'esprit l'explication de E. Hall (cf. p. 186), sur les préférences de communication selon les origines culturelles des interlocuteurs, pourrions-nous alors penser que des membres d'autres groupes thématiques aient le même type de réticence à contribuer ?

Dans le groupe Brasil, l'échange entre deux interlocuteurs comportait une alternance codique intéressante à l'intérieur des messages : le portugais / ou l'espagnol furent utilisées en début et à la fin des messages qui, eux, étaient rédigés en anglais. Ensuite, un des deux utilisateurs change de code, de l'anglais vers sa langue maternelle, le portugais du Brésil, après que celui-ci ait lu l'information disant qu'un outil de traduction sur le RS était à l'étude. Dans une situation « classique » de communication écrite sur un RS, sans avoir l'intercompréhension en filigrane, aurait-on dit que cette utilisateur n'adoptait plus son choix

⁶⁴¹ Le livre blanc, page 33, évoqué plus haut.

⁶⁴² Le "*Knowledge Manager*" est délocalisé et, entre autres, porte la bonne parole et motive les utilisateurs localement ainsi que anime l'équipe des experts.

⁶⁴³ Information a été reçue lors de l'entretien téléphonique avec la créateur du groupe Brasil, ce que nous avons évoqué précédemment.

de code aux besoins et aux compétences linguistiques des autres membres de SN ? Ou bien, montre-t-elle plutôt de la confiance dans le fait de pouvoir écrire dans sa langue maternelle, sans se soucier du destinataire ? En nous référant au sujet de notre thèse, pouvons-nous dire qu'elle produit son message comme le propose l'intercompréhension, dans sa langue maternelle si l'autre la comprend ? Son interlocuteur, aurait-il pu entrer dans son « jeu » en ajoutant dans leurs échanges écrits sa langue maternelle, l'espagnol, qui est dans la même famille de langues que le portugais ? La situation entre ces deux utilisateurs, et autres romanophones, pourrait effectivement être un terrain d'expérimentation en entreprise pour savoir si les utilisateurs peuvent se comprendre en écrivant chacun dans sa langue : l'un en espagnol, l'autre en portugais du Brésil. Est-ce que le fait d'écrire dans sa propre langue à un interlocuteur d'origine culturelle et linguistique différente peut transgresser les barrières culturelles ?

Le fait d'avoir rédigé les objectifs d'un groupe thématique en anglais, en plus du français, est-il un signe d'ouverture et invitation à tous les membres de SN, anglophones et / ou non francophones, à prendre part à la discussion ? Or, cela peut également être perçu comme une solution de « dépannage » ? Certains locuteurs, ni francophone ni anglophone, pourraient-ils se sentir exclus malgré tout étant donné que leurs langues, le néerlandais, l'allemand, le flamand, le roumain, le russe et l'italien ne sont pas présentes dans les contributions ? Les résultats des réponses à notre questionnaire vont donner quelques indications sur les attitudes des répondants par rapport aux langues utilisées dans les contributions, mais des recherches plus poussées seraient nécessaires pour cerner ces difficultés de communication dans le cadre d'un RS.

Un autre facteur qui, d'après nous, joue un rôle dans les représentations culturelles est celui de la « tolérance ». François Grin nous livre dans son article « Tolérance et tolérabilité⁶⁴⁴ » des éléments qui, malgré leur portée politique en termes d'immigration et d'intégration peuvent inspirer pour comprendre les difficultés que l'on éprouve à mettre en place une communication exolingue.

⁶⁴⁴ <http://www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupes/elf/publications/francois-grin/GRIN-ToleranceTolerabilite.pdf> (Site consulté le 06/10/2014).

D'après Grin, et selon le contexte social, politique ou économique, une manifestation d'altérité peut être perçue comme plus ou moins tolérable, avoir un certain degré de "tolérabilité". La tolérabilité est un variable, susceptible de changer selon le contexte :

« La "tolérabilité" est une caractéristique qui, dans une société donnée à un moment donné, s'attache à une manifestation d'altérité (ou à une règle qui autorise ou protège cette manifestation d'altérité) par rapport à une norme dominante. La tolérabilité est une caractéristique qui rend la manifestation d'altérité (ou la règle qui l'autorise ou protège) plus facile à accepter par les membres de la majorité ».

Nous pourrions alors nous demander si les membres du réseau social d'entreprise, bien qu'ils acceptent la diversité culturelle comme un fait incontournable au sein de leur Groupe et par conséquent sur leur réseau, peuvent ne pas véritablement accepter cette diversité, en tout cas pas suffisamment. Effectivement, ils peuvent sembler ne pas faire l'effort nécessaire qui permettrait aux « autres », aux « immigrants » minoritaires de langue non francophone, de comprendre leur messages écrits en français. Nous avons aussi observé que les utilisateurs non francophones et supposés destinataires des messages écrits en français ne font pas d'effort de leur côté pour comprendre les textes écrits en français.

Quelle relation existe-t-il entre « sentiment d'appartenance commune » (ESCUDE, 2010, p. 40), que peut apporter l'attention, la conscience des contacts des langues et la diversité linguistique ? D'après la même source, l'intercompréhension dépendrait de l'attitude, du comportement du locuteur : c'est ce que nous nommons « l'intentionnalité ». Pour l'intention de type cognitif, Husserl définit l'intentionnalité comme « la particularité qu'a la conscience d'être consciente de quelque chose » (voir définition plus détaillée ci-dessous⁶⁴⁵).

⁶⁴⁵ « Notion phénoménologique dérivée d'une notion scolastique. La philosophie du Moyen Âge appelait *intentio* (intention) l'application de l'esprit à un objet ; dans cette application, l'esprit tend vers l'objet, il se dirige vers lui. S'agissant d'un objet de connaissance, l'intention était dite formelle. S'agissant d'un objet voulu, l'intention était dite volitive. C'est grâce à son maître Franz Brentano que Husserl a connu ces distinctions. Reprenant l'intention de type cognitif, il définit l'intentionnalité comme la particularité qu'a la conscience d'être consciente de quelque chose. Ses disciples la définissent comme le pouvoir qu'a la conscience de viser un objet. Ce pouvoir appartient à la conscience comme telle : il s'exerce selon les visées de celle-ci, cognitive, volontaire, affective (Max Scheler). Par le fait que la conscience est toujours intentionnelle, par le fait qu'elle se tend vers l'objet au lieu de le résorber en elle, d'en faire une modification du moi, elle est tendue aussi vers l'objectivité ou, si l'on préfère, elle est assurée de s'établir et de se maintenir dans l'objectivité tant qu'elle a affaire à des objets donnés, dans l'expérience perceptive, dans l'accueil des vérités logiques et catégoriales. Le propre d'une philosophie de l'intentionnalité est donc d'échapper aux équivoques d'une philosophie de la conscience

La question se pose donc de savoir si une intégration de pratiques langagières selon le concept d'intercompréhension dans les communications sur le réseau social d'entreprise peut augmenter le degré de tolérabilité de la diversité linguistique et ainsi en faciliter son acceptation par et l'intentionnalité chez les interlocuteurs ? En s'inspirant du concept d'intercompréhension, pourrait-on dire que, lorsque les utilisateurs déposent un commentaire ou une information sur leur réseau, ils n'imposeraient pas mutuellement leurs langues mais, au contraire, accepteraient l'utilisation des différentes langues car ils auraient appris à les comprendre à l'écrit, en échange de la lecture / compréhension / acceptation par les autres de leur langue maternelle. Leur bonne volonté ou « intentionnalité » permettrait-elle alors d'aller davantage vers les autres pour négocier une communication multilingue ?

Selon Grin, les formes de diversité, pour être considérées comme telles, doivent répondre aux 3 critères :

- être non-électives (une personne ne l'a pas choisie) ;
- être transmise d'une génération à l'autre ;
- être relativement permanentes.

Il ajoute, selon nous, un détail important, à savoir que « les difficultés que soulève l'altérité linguistique et culturelle, tiennent notamment du fait qu'elles s'articulent sur des perceptions qui résistent souvent à la raison ». Si cela est valide pour les communications sur le réseau SolidarNet, on pourrait alors penser que par la « raison », un changement d'attitude ne puisse se faire naturellement en commun accord entre les membres et qu'une « aide » extérieure soit nécessaire. Cette aide pourrait-elle prendre la forme d'une mise en place d'outils pédagogiques de la part du prestataire en collaboration avec les responsables du Groupe ? Les utilisateurs seraient alors « obligés » de s'investir davantage dans le choix de langue et les « négociations » avec leurs interlocuteurs ; ils pourraient ainsi revoir leur façon de communiquer et changer leur comportement langagier.

A la différence de ce qui est classiquement le cas pour d'autres modes de communication, les interlocuteurs de SN peuvent se rencontrer physiquement, « hors communication virtuelle », à l'occasion des événements organisés par le management du

psychologique (psychologisme). Pour elle, le regard subjectif de la conscience ne cesse pas d'être objectif pourvu qu'il se pose sur l'"objet en personne" ou sur ce qui s'y rattache en rigueur ». Henry DUMÉRY, « INTENTIONNALITÉ philosophie », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 12 mars 2014. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/intentionnalite-philosophie/>

groupe en rapport, entre autres, avec le thème dont ils sont en charge, à savoir la RSE. On peut alors se demander, quel peut être l'effet linguistique de ces rencontres.

Notons un dernier point sur le changement de code dans une contribution écrite. Ce phénomène peut ne pas être en rapport direct avec les langues utilisées dans les échanges mêmes sur SN. Pourrait-on penser que le choix de code peut dépendre aussi des langues pratiquées, en oral ou par écrit, sur le lieu du travail au moment où l'utilisateur se prête à contribuer sur SN ?

La partie des « *Tag* » sur SN n'a pas fait objet de nos recherches. Or, un relevé rapide montre que le français là aussi est largement plus représenté que l'anglais. Dans les cinq *Tag* consultés, *Community* (communauté), *Disability* (handicap), Égalité femme / homme, *Minority* (minorités) et *Senior* (séniors), on trouve 209 contributions en français, 34 en anglais et 14 bilingues français / anglais. Parmi les contributions en français, trois sont faites par des non francophones. Quand l'anglais est pratiqué, ce n'est pas par des anglophones mais par des contributeurs français ayant l'anglais comme langue étrangère.

2.3.3 Analyse des résultats – Groupe Langues

Le groupe Langues a eu encore moins de contributions que les autres groupes thématiques malgré l'inscription rapide de plusieurs membres. Même si en sociologie, ce n'est pas l'enquêteur mais l'enquêté qui a « raison », nous avons mis beaucoup d'espoir dans l'idée d'échanger et de débattre avec les membres. Or, nous ne nous attendions pas à si peu d'interactions. Aussi, les trois interactions que nous avons eues avec des membres de ce groupe représentent trop peu pour en tirer une conclusion. Néanmoins, nous avons remarqué que deux membres impliqués dans les échanges écrits, soit par contribution dans le groupe, soit par mail, étaient des stagiaires, donc des membres externes. Le troisième membre qui a contribué dans le groupe, et cela après avoir eu avec nous un entretien téléphonique, était interne. Les critiques de cet utilisateur étaient plutôt négatives au regard de nos contributions dans le groupe Langues, alors que les membres externes avaient eu des réactions positives et, pour une, constructives.

Ce qui précède permet-il de considérer que les deux membres externes se trouvaient davantage dans une situation propice à la découverte, la participation et la création que le membre interne ? Les stagiaires avaient-ils moins de craintes à l'idée d'émettre un point de vue personnel ? Quelles raisons ont conduit l'utilisateur interne à faire ses commentaires, utiles à nos travaux malgré le fait qu'ils étaient négatifs ? D'après nous, sa deuxième remarque⁶⁴⁶, aussi pertinente soit-elle, n'invitait pas à poursuivre le débat sur les problèmes bien réels de communication sur leur RS. Lors de notre entretien téléphonique avec lui, nous n'avons pas eu le sentiment qu'il connaissait déjà le contenu des contributions dans le groupe. Ses commentaires nous ont donc surpris.

Nous nous demandons alors s'il a lu les contributions dans le bon ordre chronologique. En effet, parmi les contributions qui s'affichent sur le RS, les plus récentes figurent en haut de l'écran. Si l'utilisateur avait commencé sa lecture par le début de nos contributions, donc situées en bas de l'écran, pouvait-il à juste titre dire qu'elles ne présentaient que notre approche, à savoir celle de l'intercompréhension ? Malgré la mention de « l'intercompréhension » lorsque notre présence sur le SN a été annoncée, ce concept n'a été développé que tard dans nos contributions. Nous pensons avoir invité, dès le début, à commenter et à échanger sur les questions linguistiques de manière générale. En revanche, n'ayant pas reçu de commentaires à nos contributions, nous avons décidé de présenter l'intercompréhension pour voir si ce concept allait interpeller et intéresser. Quoi qu'il en soit, et même si ses commentaires montrent un avis plutôt critique par rapport à l'approche de l'intercompréhension, l'utilisateur a le mérite d'avoir contribué avec son point de vue.

Nous proposons ci-après une autre analyse d'une démarche faite au début de la création du groupe Langues. Lorsqu'en août 2012, nous avons sollicité un membre néerlandophone pour traduire le court texte constituant la présentation des objectifs du groupe, nous avons été surpris que cette personne ne nous ait pas elle-même répondu. Notre demande avait été faite dans un esprit d'entraide entre les membres. L'idée était de montrer un exemple de ce que nous voyions comme une collaboration linguistique sur le RS. Nous pensions effectivement qu'une telle solidarité présenterait une des pistes possibles pour rendre les contributions compréhensibles par davantage de membres. Ceux-ci pourraient ainsi se

⁶⁴⁶ A titre de rappel : disant que ceux qui, selon elle, étaient plus concernés par les questions linguistiques et culturelles, ne seraient pas inscrits sur SN.

solliciter mutuellement, soit pour des traductions, soit pour des productions de contenu ou des médiations linguistiques. Dans notre mail adressé au membre néerlandophone, nous avons formulé cette idée en ces termes⁶⁴⁷:

« Do you have time to translate from english into dutch this small text please ? For your information, the ask for help from mothertongue members might be one of my ideas to improve the communication, I hope you don't mind ? ⁶⁴⁸ ».

Notre surprise venait du fait que le membre, d'après un message d'absence venant de sa messagerie à l'attention de sa secrétaire, semble avoir été absent de son bureau. Aussi, au lieu de traduire lui-même, comme nous l'avions imaginé, il a demandé à sa secrétaire, non membre de SN, de le faire. Nous avons eu le sentiment que le membre n'avait pas joué le jeu de la collaboration. Le fait que cela n'avait pas été annoncé au préalable peut-il expliquer le résultat de cette initiative ? Le collaborateur a néanmoins satisfait notre demande de traduction, et nous avons pu ajouter la version néerlandaise aux trois autres versions linguistiques de nos présentations des objectifs du groupe Langues

Le comportement du membre néerlandais nous amène à supposer trois explications : soit, effectivement, il n'a pas été présent pour pouvoir traduire lui-même le texte, soit il n'a pas capté les objectifs sous-jacents de notre demande, soit il les a captés mais n'a pas voulu ou pas pu jouer le jeu. La conclusion finale peut aussi être un mélange de ces hypothèses ou aucune d'elles. Pour le savoir, il aurait fallu poser la question directement à l'utilisateur, mais nous ne sommes pas allés jusqu'à effectuer cette démarche.

Un sujet que nous aurions souhaité discuter avec les membres du groupe Langues (ou tous les membres SN) est celui proposé sur le site de Novéthic⁶⁴⁹. Il est suggéré que les questions de langues peuvent figurer parmi les thèmes de la Responsabilité Sociale

⁶⁴⁷ Extrait de notre mail du 23/08/2012 adressé au membre en question.

⁶⁴⁸ En français : « Auriez-vous du temps de traduire ce petit texte anglais en néerlandais svp ? Pour votre information, le fait de demander de l'aide des membres natifs sera peut-être une de mes idées pour améliorer la communication; j'espère que vous ne voyez pas d'inconvéniant ? « .

⁶⁴⁹ Novethic est une « filiale de la Caisse des Dépôts et à la fois un média sur le développement durable et un centre de recherche sur l'Investissement Socialément Responsable (ISR) et la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) », voir <http://www.novethic.fr/novethic/v3/qui-sommes-nous.jsp#staff> (Site consulté le 20/08/2014).

d'Entreprise (RSE⁶⁵⁰). Les membres SN allaient-ils voir et comprendre les liens entre l'apprentissage et l'usage des langues, les difficultés de communication sur leur lieu du travail et sur le RS, et les questions de RSE dont ils sont en charge ? Dans l'affirmatif, les questions de diversité culturelle et linguistique pourraient-elles faire partie de leurs thèmes RSE, au moins dans l'entreprise ? Nos recherche-actions n'ont pas permis d'en débattre avec eux.

Nous allons conclure cette analyse de la recherche-action « interactive » dans le groupe Langues par une dernière analyse globale, ou plutôt par l'annonce du sentiment qui nous habite après avoir finalisé nos interventions. Ce sentiment est de ne pas avoir réussi à créer un dialogue et donc un débat avec les membres. Nous tenterons ci-dessous d'expliquer ce fait par quelques facteurs susceptibles d'avoir pu jouer un rôle :

- d'abord, nous pensons aujourd'hui que l'idée de créer un groupe Langues n'a peut-être pas été si bonne que cela. Nous nous demandons en effet si des interventions directement sur l'espace collectif de SN n'auraient pas permis d'obtenir davantage de réactions. En même temps, nous pensions à l'époque qu'il était logique et pertinent de créer ce groupe. Agissant ainsi, nous procédions à la création d'un groupe, comme le faisaient les membres, dès lors qu'un sujet particulier se prêtait au partage dans un espace privé ou semi-privé. Il est possible d'argumenter contre une telle démarche en disant que nous n'étions justement pas des membres comme les autres, et que, par conséquent, une démarche différente s'imposait. De plus, notre sujet « Langues » ne faisait pas partie de leurs préoccupations RSE, même si, de notre côté, nous avions l'intention de les interroger sur cette éventualité. Si nous avions eu au moins une réunion, ou en tout cas pu échanger avec les membres en dehors du RS sur leurs difficultés à communiquer sur SN, cela aurait pu déclencher davantage de discussions ;

650

http://www.novethic.fr/novethic/entreprise/ressources_humaines/conditions_de_travail/la_diversite_culturelle_nouveaux_criteres_rse/118195.jsp (Site consulté le 20/08/2014).

- le fait de présenter notre travail comme un travail de recherche a-t-il conduit à cette absence de contributions ? Le sponsor du RS avait pourtant officiellement annoncé notre travail comme faisant partie des études d'un doctorat. Nous regrettons, entre autres, qu'il n'y ait pas eu de réunions avec des représentants de SN et le sponsor, J. Spelkens. En effet, pour nos « recherche-actions », il aurait fallu davantage de collaboration ou d'échanges entre l'entreprise et nous ;
- le concept d'intercompréhension, encore méconnu, a-t-il fait « fuir » d'éventuels contributeurs ? Nous n'avions pas développé explicitement l'IC au début de nos contributions, mais l'avions mentionné. Nous avons l'intention de l'évoquer plus tard et plus en détails pour déterminer si ce concept pouvait intéresser les membres en tant que solution à leurs problèmes de communication écrite. Une proposition d'intercompréhension n'avait donc pas été notre objectif principal. Par ailleurs, sachant que le projet commun avec l'association Mondes Parallèles évoqué plus haut, n'avait pas intéressé le groupe – en tout cas pas dans la forme proposée – nous étions préparés à l'idée qu'une telle solution puisse ne pas trouver un accueil favorable. Aussi, nous préférions découvrir le RS et entrer en contact avec ses utilisateurs pour échanger avec eux sur les langues de manière générale ;
- notre travail a-t-il fait l'objet d'une communication interne avec validation des parties prenantes ? Les conditions de réalisation des travaux de recherche, et les disponibilités de parts et d'autres, ont probablement joué un rôle. Entre GDF SUEZ et nous, il n'y a pas eu de convention officielle à proprement parler, sous forme d'un projet RH par exemple. A un moment donné, l'auteur de cette thèse s'est renseigné auprès de son école doctorale pour savoir s'il était possible de signer une « Convention générale cadre de coopération scientifique ». Or, pour différentes raisons, cet accord n'a pas vu le jour. Le travail de recherche s'est déroulé sur la base

d'un contrat moral entre les parties. Le travail a été non rémunéré, mais GDF SUEZ a participé aux frais que nous avons supportés⁶⁵¹. Nous avons également été invités à participer au séminaire intitulé « La RSE en période de crise : une opportunité pour l'avenir des entreprises », qui s'est déroulé à Bruxelles le 27 mars 2012 ;

- l'auteur de cette thèse, n'ayant pas au préalable fait d'études de sociolinguistique ou de science du langage, n'aurait-elle pas su s'y prendre comme l'aurait fait une doctorante diplômée dans ce domaine ? Par conséquent, elle a avancé sur son terrain avec les bagages suivants : premièrement, sa propre expérience en tant que plurilingue ayant une longue pratique professionnelle au sein d'un groupe international ; deuxièmement, son regret de voir perdurer une situation considérée insatisfaisante par les membres SN eux-mêmes ; troisièmement, son sentiment – trop grand peut-être – de pouvoir contribuer avec son expertise et son expérience à des pistes d'amélioration de la communication écrite.

Après cette analyse de la recherche-action dans le groupe Langues, suivra ensuite l'analyse des résultats des réponses au questionnaire. Ce dernier présente pour nous la plus importante source de données pour notre thèse.

2.3.4 Analyse des résultats – Questionnaire

Notre questionnaire a apporté beaucoup de réponses, venant surtout directement des membres. Malgré le fait qu'un autre questionnaire avait déjà été diffusé par un stagiaire quelques mois auparavant⁶⁵², GDF SUEZ et *La Coopérative*, ayant l'expérience des questionnaires remis aux collaborateurs, ont jugé correct le nombre de répondants.

⁶⁵¹ Abonnement pour créer le questionnaire sur le site de Survey Monkey.

⁶⁵² Une seule question portait alors sur les langues : « Quelles langue(s) utilisez-vous pour communiquer sur SolidarNet (réponses multiples possibles) : a) anglais, b) français, c) portugais ou d) autre ? ». A ce jour, il ne nous a pas été possible d'obtenir de réponse à cette question.

En plus de provoquer des réponses sur leurs attitudes et pratiques langagières, nous étions demandés en créant notre questionnaire si nos questions, indirectement, pouvaient avoir un effet sur les utilisateurs dans un sens ou dans un autre. En évoquant par exemple des pistes de comportement (solliciter un collègue pour écrire ou comprendre une langue étrangère d'une contribution) ou des solutions (faire de SN un outil pédagogique pour développer des compétences linguistiques), le questionnaire pouvait-il les sensibiliser à des questions de langues auxquelles ils n'avaient peut-être pas encore pensé ? N'ayant pas de visibilité sur cet éventuel impact, sur ce que pensent ou ce que font les membres SN aujourd'hui, nous n'avons traité ici que les résultats des réponses.

Quelques réponses et commentaires ont particulièrement attiré notre attention. Les réponses, elles, sont guidées par les options proposées dans notre questionnaire, mais les répondants avaient le choix de les cocher ou pas. Les commentaires, eux, sont rédigés librement. Nous proposons d'en faire ci-après un récapitulatif pour analyser les attitudes par rapport aux choix de code pour contribuer sur le RS. Il résume ce que nous venons de voir dans le chapitre 2.2.2 b), à partir des résultats de la question Q13. Pour les questions faisant partie des réactions des francophones / anglophones / autres, nous avons fait un tri par le biais du logiciel tableur Excel sur la colonne N/L (langue maternelle). Les questions Q23 et Q33, ne faisant pas partie de cette série de questions, figurent à la fin du tableau :

Question	commentaire / réponse	N/L	penser/ faire	langue de contribution	résultat	Nbr de réponses
Q15	réponse	anglophone	penser	français	je pense que je suis supposé répondre en français	1
Q19	réponse	autre	penser	anglais	je pense que je suis supposé répondre en anglais	3
Q17	réponse	autre	penser	français	je pense que je suis supposé répondre en français	3
Q14	commentaire "autre"	francophone	faire	anglais	je réponds en anglais, sauf si je sais (pour la connaître) que la personne est française	1
Q13	réponse	francophone	penser	anglais	je pense que je suis supposé répondre en anglais	18
Q13	commentaire "autre"	francophone	penser	anglais	je ne pense pas que l'information me soit destinée	1
Q23	avez-vous répondu à un message dans une langue autre que celle utilisée par l'auteur du message ?					
	réponse :				non, je ne réponds que si je peux répondre dans la langue utilisée par l'auteur du message	4
Q33	souhaitez-vous pouvoir écrire dans votre langue maternelle pour vos activités professionnelles ?					
	réponse :				non, les autres ne sauraient pas répondre à une contribution rédigée dans ma langue maternelle	3

Tableau 14 : Attitude « penser » / « faire » par rapport au choix de langue pour répondre à une contribution en français ou en anglais (Réponses au questionnaire des membres SN)

Il ressort de ce récapitulatif qu'un grand nombre de membres estiment ne pouvoir répondre à un message que s'ils sont capables d'écrire dans la langue de l'auteur (A) de cette contribution. L'intercompréhension nous aide à penser le contraire, à savoir que si mutuellement les interlocuteurs comprennent les textes écrits dans la langue de l'autre, rien ne

les oblige à produire aussi une contribution dans cette langue. La langue utilisée pour la rédaction d'un message, et pas seulement sur SN, semble présenter un appel pour le lecteur (B), l'incitant à, ou lui donnant l'ordre de, rédiger sa réponse (à A) dans cette même langue. S'il ne se sent pas capable de le faire, il ne va pas contribuer. Et si cela avait été lui-même (B) qui avait écrit le premier, cela revient-il à dire que ça serait au tour de l'autre (A) de penser qu'il doit répondre dans la langue choisie par B ?

Comment les membres peuvent-ils gérer tout cela ? Est-ce en quelque sorte l'auteur d'un message qui, à ce moment-là, dicte la langue de communication ? Les statuts respectifs des langues, les langues officielles du groupe GDF SUEZ et celles utilisées sur SN, mais aussi celui de la langue anglaise, rentrent bien sûr en jeu. C'est là peut-être que se trouve que la solution si les membres du RS veulent trouver une solution efficace.

Le français et l'anglais se trouvent-ils en perpétuelle rivalité ou en conflit ? Le premier est une des langues officielles de GDF SUEZ et une langue internationale ; le second est une langue internationale, et la *lingua franca* au niveau mondial, adoptée également dans cette entreprise, comme dans beaucoup d'autres, et notamment sur le RS. Or, parmi les membres inscrits sur SN, le nombre d'anglophones est nettement inférieur à celui des francophones. Si la communication écrite sur SN doit s'améliorer, ce constat doit servir à tous les membres au lieu de leur nuire. Cette nuisance ne touche pas seulement la minorité, les anglophones, mais la majorité également, car tous souhaitent que le RS fonctionne et atteigne ses objectifs. Si la minorité considère que le fait de parler la *lingua franca* justifie en lui-même de ne pas faire d'effort, il va être difficile d'avancer. D'autant plus que, de « l'autre côté », les francophones, majoritaires en nombre, semblent ne pas vouloir faire d'efforts non plus.

Nous souhaitons faire une autre remarque au sujet de l'attitude des répondants par rapport à l'idée de créer, à partir du RS, un outil de formation des langues. L'attitude usuelle des membres est visible d'abord dans les questions Q31-Q33. Celles-ci portent sur leur souhait ou pas de pouvoir s'exprimer dans leur langue maternelle dans le cadre de leurs activités professionnelles ; question à laquelle la majorité répond oui. La moitié de cette majorité, en revanche, souscrit à une telle approche à condition qu'elle ne suppose aucune démarche formatrice. Nous ressentons ici une légère réticence au changement. L'autre indication de représentations classiques se trouve dans l'option de réponse « l'utilisation de certaines langues de communication internationale est indispensable pour que tout le monde puisse se comprendre ». Cette option a été cochée par les cinq répondants du « non » à la question portant sur le souhait ou non de pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle.

A la question suivante, ensuite, à savoir la Q34 demandant si les membres pensent pouvoir développer des compétences linguistiques sur le RS, la majorité, soit 14 répondants, indique que « ce n'est pas le but de SolidarNet ». Cinq répondants⁶⁵³ disent qu'ils préfèrent apprendre les langues autrement.

En résumé, même si parmi les répondants du « oui » certains voient une utilité à pouvoir lire des textes dans différentes langues, nous observons plutôt une attitude basée sur l'hypothèse que le RS ne sert pas à apprendre des langues. Or, cette attitude évolue, surtout à partir de la question Q38. Celle-ci demande : « Si SN était aménagé pour favoriser l'acquisition, la mise en place et l'usage de stratégies de compréhension d'écrits dans des langues proches de celles que vous connaissez, quelles soient 'petites' ou 'grandes', seriez-vous prêt à vous impliquer ? ». Cinq répondants se disent prêts à s'impliquer et, à notre surprise, 24 répondants, soit 66,7%, souhaitent en savoir plus. Il semble y avoir une brèche vers une acceptation de l'idée que quelque chose de différent de ce qu'ils connaissent déjà puisse exister.

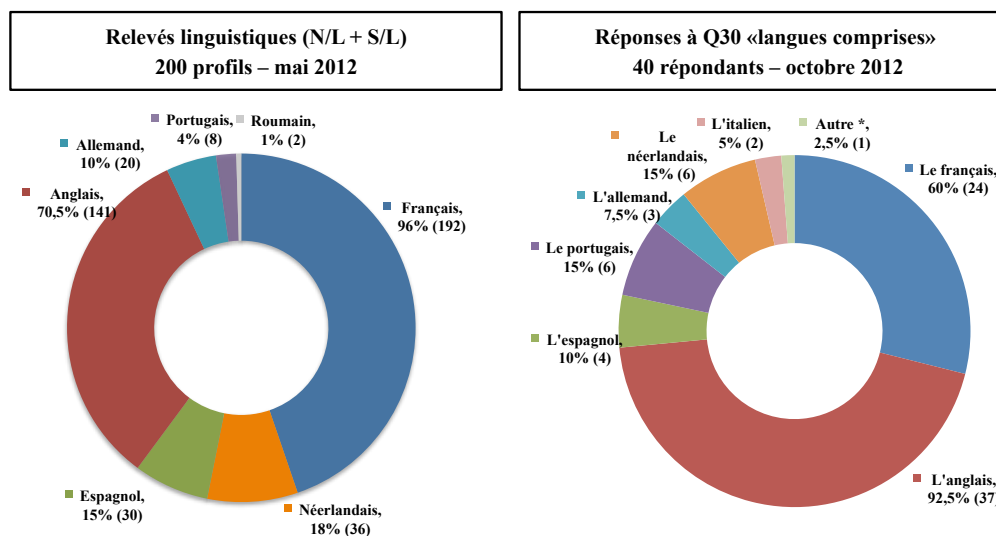
Pour résumer les résultats des réponses aux questions allant de la Q39 à la Q42, nous pouvons dire que la majorité des membres ne semble à l'aise que pour communiquer dans une langue étrangère « seulement ». Si un membre doit pouvoir communiquer dans plus d'une langue étrangère, c'est par la compétence de compréhension écrite qui obtient le pourcentage le plus élevé. Sur 33 répondants, la moitié (ou plus précisément 17) souhaite donc une formation linguistique « pour utiliser SolidarNet à son potentiel maximum ». Les répondants semblent finalement conscients du fait qu'une avancée est envisageable par l'intermédiaire d'une formation linguistique.

Alors que nous pensions que l'intercompréhension ne les intéressait pas du tout, nous voyons ici que, si des experts en langues laissent comprendre que des solutions alternatives existent, ou plutôt des solutions complémentaires, ce que nous allons discuter plus loin, les membres de SN sont prêts à les écouter.

Nous présentons ci-dessous une comparaison entre deux résultats, à savoir celui des relevés linguistiques des 200 profils effectués en mai 2012 et les 40 réponses à la question Q30 du questionnaire daté d'octobre 2012. Elle présente en pourcentages ce que 200 membres ont indiqué comme langue(s) maternelle(s) et langues étrangères, et ce que 40 répondants au questionnaire ont dit pouvoir comprendre comme langue(s).

⁶⁵³ Dont une partie peut avoir coché la première option aussi, étant donné que la question est à choix multiples.

Comparaison entre 200 profils mai 2012 - natifs (N/L) et non-natifs (S/L) et 40 réponses «langues comprises» Q30 - questionnaire octobre 2012



Graphique 41 : Relevés des profils SolidarNet et « langues comprises » par 40 répondants au questionnaire

Nous notons un écart important entre le français « natif N/L+ non natif S/L », soit 96%, et le français « compris », soit 60%. Nous nous demandons si les 40 répondants au questionnaire, en grande partie francophones, ont inclus leur langue maternelle dans ces langues comprises. En effet, à la question Q12, sur 47 répondants, 37 (78,7%) ont déclaré avoir le français comme langue maternelle. Pour l'anglais également, l'écart, à savoir 22% (92,5%-70,5%), est très grand. Cela peut-il signifier que, dans les profils, des membres n'ont pas indiqué l'anglais s'ils le comprenaient « seulement » ? Ces questions méritent d'être davantage étudiées afin de tirer des conclusions.

Pour les autres langues, chacune trouve dans le questionnaire un pourcentage inférieur que celui des profils, sauf pour le portugais. Cette langue est comprise par 10% alors que dans les profils 4% l'avait indiquée, soit comme langue maternelle soit comme langue étrangère.

Pour ce qui concerne la suite de cette recherche-action, notons qu'après avoir terminé le traitement des réponses, nous devons normalement présenter les résultats à GDF SUEZ.

En raison d'un « manque de participants », la réunion prévue le 24 juin 2013 pour faire notre présentation a été malheureusement annulée. Elle n'a pas été reprogrammée, et nous n'avons donc pas pu présenter les résultats devant les cadres RSE, ni les commenter. Toutefois, le sponsor de SN, lorsque nous préparions la réunion, a pris connaissance de la majorité des résultats. En revanche, nous ne savons pas si ceux-ci ont fait l'objet ou pas de discussions en interne.

Nous avons ici terminé l'analyse des résultats de nos recherche-actions. Ci-dessous, nous procéderons à une discussion globale de celles-ci en proposant notre synthèse avant de passer à la discussion générale de notre thèse.

2.3.5 Analyse des résultats – Quiz

Comme nous l'avons expliqué, cette recherche-action n'a pas eu de réactions de la part des membres de SN. Une analyse ne pourrait donner beaucoup plus de renseignements que ceux déjà donnés lors de sa présentation. Ce que nous pouvons dire ici c'est que le choix de vocabulaire était d'abord fait pour contribuer sur SN avec un exercice ludique. Par conséquent, nous avons utilisé le vocabulaire disponible sur le site qui mettait à disposition un article traitant de l'histoire du normand. Si un tel exercice est à refaire, il serait plus pertinent de sélectionner un vocabulaire, si possible, plus en rapport avec le milieu du travail et d'adopter le quiz (ou exercice alternatif) aux outils médias dont nous disposons aujourd'hui.

2.3.6 Analyse des résultats – Entretiens

L'initiative d'inviter les membres à participer à un entretien a eu des réponses positives. Même s'ils étaient peu nombreux, leur volonté de contribuer avec leurs biographies langagières tout en donnant leurs avis sur les langues par rapport à SN, nous a touchés. Ces personnes sont plurilingues et aiment pratiquer des langues étrangères. Pour l'une d'elles, en revanche, elle aurait apprécié si, en France, on accepte qu'elle puisse parler en anglais.

Nous n'avons donc pas eu d'entretien avec des membres non plurilingues, ce qui aurait permis d'avoir ce groupe représenté. La disponibilité de l'auteur de cette thèse, mais

aussi l'implication de part et d'autre des parties prenantes dans l'organisation des recherche-actions, n'a pas permis d'insister davantage sur une meilleure réussite de cette initiative.

Aussi, nous préconisons que d'autres entretiens puissent se faire au cas où d'autres recherches soient organisées dans le domaine des langues pratiquées sur un réseau social d'entreprise.

2.4 Synthèse et discussion des résultats des recherche-actions

La plus aisée de ces recherche-actions a été de relever les cases linguistiques des profils des membres SN. Or, comme mentionné, l'indication du nom seul d'une langue n'est pas exacte pour connaître les compétences linguistiques qui se cachent derrière. Cela ne dit pas non plus comment ces informations sont utilisées par les membres. Malgré l'accord des membres avec la conception actuelle (une case pour langue(s) maternelle(s) et une case pour langues étrangères), nous préconisons une étude portant sur les moyens d'indiquer dans un profil les langues parlées, et surtout quel usage il est ensuite possible d'en faire.

Néanmoins, l'initiative de mettre en place ce type de profil mérite d'être saluée. Elle illustre effectivement, comme GDF SUEZ l'a lui-même exprimé dans son guide de prise en main de SN, la volonté de mettre en valeur les langues des membres du RS. Nous n'avons relevé cela nulle part ailleurs. Même si, selon nous, il reste des choses à faire dans la gestion même de la diversité linguistique, nous interprétons la conception du profil SN comme un début de prise en compte de la diversité linguistique des membres / utilisateurs d'un RS. Pour le remplissage d'un profil, nous proposons que soit cherchée une alternative aux données linguistiques actuelles (langue maternelle et langues étrangères).

Il a été plus complexe d'effectuer les relevés des contributions, en raison notamment du temps nécessaire pour mener cette démarche en profondeur⁶⁵⁴. De plus, comme expliqué, le traitement des données a été réalisé à partir des captures d'écran prises avant le transfert de SN, mais sans savoir que celui-ci allait avoir lieu.

Si, dans les groupes thématiques, nous avons montré la répartition inéquitable entre l'usage du français et celui de l'anglais, et en plus montré les contributions où une langue

⁶⁵⁴ A prendre en compte le fait que l'auteur de cette thèse travaillait à pratiquement plein temps tout au long de la préparation de la thèse.

seulement est utilisée, c'est que la politique linguistique actuelle pour communiquer sur le RS a donné à ses deux langues une plus grande place et importance qu'aux autres langues. Plusieurs fois, nous avons vu qu'une contribution était rédigée dans deux langues. Cela semble être le moyen trouvé pour permettre à plus de personnes de comprendre, plus efficace que si le message n'avait été rédigé que dans une seule langue.

En revanche, nous nous demandons si cela a été explicitement convenu. Si c'est le cas, dans quelles conditions ? Que faut-il traduire exactement et par qui ? Notons à ce propos que la pratique de la traduction des messages devient rapidement laborieuse, surtout pour de plus longs messages. Même pour un contributeur qui connaît bien une ou plusieurs langues étrangères, cela prend du temps. La question de temps a justement été évoquée comme un frein aux contributions sur SN. Par ailleurs, nous avons aussi observé que le fait de rédiger en anglais ne garantit pas forcément une réponse, en l'occurrence d'un anglophone.

Par souci de varier les approches et multiplier les chances de réussite d'un RS, deux astuces de « collaboration linguistique » peuvent mettre en valeur les langues mais aussi contourner la question de traduction des messages. Ainsi, lorsque des utilisateurs souhaitent rédiger un texte dans une langue étrangère, ils pourront soumettre leur projet de texte (rédigé à leur niveau dans cette langue) à un natif qui, lui, corrige le texte avant publication sur le RS. Nous y voyons plusieurs avantages : des membres qui sinon ne contribueraient pas, jugeant leur niveau trop bas pour rédiger eux-mêmes un texte professionnel dans la langue étrangère, oseraient plus facilement contribuer. Les autres membres verront des textes à un bon niveau de langue ce qui permet de s'appuyer sur ces textes pour apprendre. Le membre natif contribue avec son expertise, tout en s'autorisant de son côté de faire appel aux natifs d'une autre langue qu'il ne maîtrise pas assez pour contribuer. Tout le monde se trouverait gagnant⁶⁵⁵. Ce type d'entraide a lieu partout, pourquoi pas sur un réseau social d'entreprise ?

Deuxièmement, un astuce de « fichier audio » pourrait se montrer utile. En effet, pour apporter notre contribution dans le groupe Langues, nous avons nous-même tenté l'expérience consistant à résumer oralement en anglais un long texte rédigé d'abord en français. Cela nous a semblé beaucoup plus accessible comme démarche que s'il fallait réécrire tout le texte en

⁶⁵⁵ Cet astuce vient d'un cas réel raconté à l'auteur de cette thèse : dans le cadre de son activité professionnelle, un Danois fait appel à un natif de la langue anglaise pour peaufiner ses textes professionnels.

anglais. Par ailleurs, il était si long, que nous n'avons finalement pas publié la version anglaise de notre contribution.

L'astuce du fichier audio consommerait-il moins de temps qu'une traduction écrite, une fois mis en place et rôdé ? Un collègue bilingue, pourrait-il faire ce travail de résumé oral et ainsi contribuer à une « collaboration » évoqué précédemment ? Il y aurait à ce moment là un texte rédigé par un natif et un fichier audio grâce auquel ce même texte est résumé oralement par un natif également, mais dans l'autre langue.

Si l'utilisateur le fait lui-même, deux options sont possibles pour créer le fichier audio : il peut rédiger dans sa langue maternelle et résumer oralement dans une langue étrangère ou alors rédiger dans une langue étrangère et traduire oralement dans sa langue maternelle. L'avantage de la première option est qu'il s'exprime par écrit dans sa langue maternelle. Avec la deuxième option, les autres membres entendraient un natif résumer oralement dans sa langue. En revanche, il doit pouvoir rédiger dans une langue étrangère, ce que nous avons vu, n'est pas facile pour tout le monde.

Une de nos hypothèses de départ avait été que la compétence de compréhension écrite allait pouvoir faciliter la communication sur SN. Le fait d'attirer l'attention sur l'absence régulière de l'anglais dans les groupes thématiques pouvait effectivement sembler aller dans le sens inverse de notre sujet de recherche. Or, les compétences de compréhension des textes écrits en langues étrangères, en l'occurrence le français puisque cette langue est la plus utilisée, ne sont pas développées chez les utilisateurs du RS SN. Nous n'avons donc pas cherché à défendre l'usage de l'anglais, pas plus que celui du français. Notre mission chez GDF SUEZ était justement de proposer des pistes d'amélioration afin de trouver un équilibre qui permettrait à tout le monde de trouver son compte. Il faut également tenir compte du fait que nos observations ont été effectuées avant l'intégration de la population australienne. Celle-ci avait été annoncée, ce qui explique les préoccupations linguistiques qu'une telle évolution pouvait entraîner.

Pendant nos travaux de recherche, nous avons eu le sentiment d'occuper deux fonctions, pas faciles à concilier. D'abord celle d'un apprenti chercheur qui, selon la méthode empirico-inductive « qualitative », ne doit rien considérer comme acquis. Ensuite, nous avons explicitement comme mission de faire des propositions à l'entreprise pour la

communication écrite sur SN. Aurions-nous pu gérer différemment les relations avec les parties prenantes ? Après avoir terminé notre recherche, nous nous sommes demandés, par exemple, si nous avions réussi à nous en tenir au statut d'apprenti chercheur uniquement. Or, en nous accordant le privilège d'accéder à leur RS, l'entreprise avait, elle aussi, un besoin de résultats. Avons-nous été trop imprégnés finalement par la conviction que l'intercompréhension pouvait aider les utilisateurs ? Or, nous préférons exclure cette remise en question étant donné qu'il avait été annoncé sur SN que nos interventions allaient, aussi, chercher à savoir quel intérêt l'IC pouvait susciter chez les membres SN. Or, le point d'équilibre entre nos deux rôles n'a peut-être pas totalement été trouvé...

Un facteur important, selon nous, dans le travail effectué sur SN, a été de ne pas pouvoir contacter tous les collaborateurs en charge de la RSE chez GDF SUEZ. Nous n'avons pas pu joindre ceux qui n'étaient pas inscrits sur SN, dont le nombre à l'époque représentait les $\frac{3}{4}$ environ de toute la communauté RSE. Il aurait été intéressant de savoir si les langues étaient responsables de leur non inscription sur SN. GDF SUEZ nous avait invité à proposer une présentation de nos travaux de recherche pour leur « *Flash RSE* ». Dans ce projet de texte, nous avons notamment invité les cadres RSE à s'inscrire sur SN. Or, à notre connaissance, cette communication n'a pas été faite

L'idée de diffuser une grille d'auto-évaluation des langues, telle que le propose le *CECRL*, n'a pas été retenue par GDF SUEZ qui, à un moment donné, a jugé cette démarche prématurée. Or, suite à une réponse positive (la majorité des répondants à notre questionnaire disait être favorable à l'idée d'en disposer sur le RS), et avec l'accord du sponsor de SN, nous avons publié la grille dans la base documentaire du groupe Langues. Seul le stagiaire évoqué plus haut a dit l'avoir trouvée intéressante. Même si GDF SUEZ est un groupe français, il est en même temps international. Par conséquent, nous comprenons qu'un barème européen puisse ne pas convenir. Par la suite, nous avons effectivement relevé qu'au niveau international, en l'occurrence au Canada, des personnes proposent les niveaux de langues décrits dans le *CECRL*. Or, nous ne connaissons pas l'avis exact de GDF SUEZ sur ce sujet.

Nous avons évoqué la gestion linguistique des contenus sur SN. Dans ce domaine des textes écrits, nous attirons l'attention sur l'utilité que pourrait représenter

l'intercompréhension. Avec un bon entraînement et de la bonne volonté, les anglophones ne pourraient-ils pas accéder au sens d'un contenu rédigé en français, et vice versa ? L'article intitulé « Les langues anglaises et française : amies ou ennemies ?⁶⁵⁶ » (Castagne : 2008) montre que le chemin vers l'une ou l'autre langue, si on est soit francophone (ou romanophone), soit anglophone (ou germanophone), n'est pas aussi long que pensent les locuteurs anglais et français. Le quiz avec lequel nous avons aussi tenté de sensibiliser les utilisateurs de SN à ce constat n'a pas permis d'aller plus en avant dans ce débat.

Or, l'avantage de l'écrit peut-il s'avérer double ici ? Dans le cas où émotionnellement, en effet, la langue d'un interlocuteur vous est déplaisante, pour des raisons historiques ou personnelles, l'investissement que ferait un lecteur pour la comprendre risque d'être limité et sans succès. Une telle situation qui concerne la communication orale est décrite ainsi :

« Denn wenn man jemanden aus emotionalen Gründen nicht leiden kann, wird man nur sehr wenig Energie aufbringen, ihn oder sie durch intensives Zuhören direkt verstehen zu wollen. Dies setzt dem linguistisch Möglichkeiten dann enge Grenzen⁶⁵⁷ ».

(Kurt Braunmüller & Ludger Zeevaert 2001, 16)

Il est alors question de facteurs « subjectifs » dont parlent les mêmes auteurs (2001 : 8). Pour les locuteurs natifs des langues française et anglaise, langues voisines mais non apparentées (Castagne : 2008), nous nous demandons si une connaissance et une prise de conscience des facteurs « objectifs » pourraient déclencher un changement d'attitude. Ces facteurs objectifs, qui ne sont peut être pas assez connus par les intéressés eux-mêmes, ni par le grand public, pourraient-ils alors permettre de diminuer les obstacles de compréhension créés par les facteurs subjectifs ? Pour une communication écrite, le contact direct est absent, ce qui laisse penser – mais les représentations seront toujours là ? – que les locuteurs peuvent montrer une plus grande tolérance et volonté de faire un effort. Sur notre terrain de recherche, nous avons nettement pressenti une réticence à réaliser ces efforts. L'intercompréhension aiderait-elle à sortir de cette attitude stéréotype et, semble-t-il, chronique ?

⁶⁵⁶ Castagne Éric, « Les langues anglaise et française : amies ou ennemies ? », *Ela. Études de linguistique appliquée* 1/ 2008 (n° 149), p. 31-42 URL : www.cairn.info/revue-ela-2008-1-page-31.htm (Site consulté le 01/08/2014).

⁶⁵⁷ « Quand pour des raisons émotionnelles vous n'aimez pas une personne, vous mettez peu d'énergie à une écoute intense et à la comprendre. Ceci limite les possibilités linguistiques » (traduit librement par l'auteur de cette thèse).

Aujourd'hui, nous ne savons pas comment nos initiatives dans l'ensemble ont été perçues par les membres. Ceux-ci ont pu lire, par exemple, les contributions dans le groupe Langues mais sans les commenter. Nous savons par le sponsor de SN que des membres ont trouvé notre questionnaire trop long. Celui-ci avait été plus court à un moment donné car nous en avons discuté avec GDF SUEZ et le fait validé par ses représentants. Or, pour les données de recherche, nous avons été encouragés à le prolonger afin de créer des questions plus pointilleuses et obtenir davantage de réponses. Un compromis aurait consisté à diviser le long questionnaire en trois sections. Or, le risque aurait été que les mêmes répondants ne répondent pas aux mêmes sections. Cela montre, encore une fois, le dilemme entre, d'une part, les besoins scientifiques, et, d'autre part, ce qui peut réellement être demandé à une entreprise qui fonctionne différemment.

Nous nous interrogeons également sur le sentiment des membres. Ont-ils par exemple été surpris par nos questions et initiatives qui, pour eux, sortaient de l'ordinaire ? Aurions-nous dû préparer notre terrain davantage ? Nous pensons par exemple à la traduction d'un texte en néerlandais. Aurait-il d'abord fallu expliquer au membre néerlandophone les deux objectifs de notre démarche, en sollicitant préalablement son accord pour traduire et ensuite envoyer le texte ?

Un autre exemple est l'envoi d'un article en français copié d'un site sur l'intercompréhension. Aurions-nous dû – et cela vaut pour d'autres contributions également – vérifier avec l'utilisateur 393, destinataire de l'article en français, s'il allait être capable de le comprendre ? Cela aurait pu être délicat. En effet, l'utilisateur ne pouvait-il pas interpréter notre question comme un doute sur son indication du français comme langue étrangère, même s'il avait précisé son niveau comme « *few* » (peu) ? Si nous avions d'abord vérifié ce point et, au cas où il aurait répondu qu'il pouvait comprendre l'article, nous aurions pu, à ce moment là, attirer l'attention sur le contenu d'intercompréhension. Et s'il avait dit non, et qu'il préférerait un article en anglais, nous aurions pu lui communiquer une autre référence et ainsi ne pas le placer dans un éventuel embarras.

Les représentations des langues et du plurilinguisme des locuteurs ont-elles figé chez ces derniers l'image qu'ils se font de leurs compétences linguistiques, mais aussi de celles de leurs interlocuteurs ? En outre, une fois une formation linguistique terminée, les membres ont-

ils tendance à penser que leurs capacités sont statiques ? Nous avons vu plus haut que leur domaine d'activité est le domaine « professionnel ». Se pourrait-il que les « savoir-apprendre ⁶⁵⁸ » soient oubliés dans ce cadre ? Pour développer d'autres compétences, seule une formation formelle serait la solution d'après eux ? En plus de ces « savoir-apprendre », le « *Social learning* » évoqué dans la partie I, rendrait possible un apprentissage informel, ou « sur le tas », lors des activités professionnelles. Si une telle expérimentation pouvait s'effectuer sur un RS, elle montrerait, entre autre, si celle-ci peut influencer sur les représentations des utilisateurs à propos des « savoir-apprendre ».

Nous avons terminé ici avec les recherche-actions « chercheur » et « interactives ». En termes de données obtenues, le bilan que nous en faisons est plutôt positif. En effet, le manque d'investissement de la part des membres SolidarNet n'a pas nui aux recueils des données des profils et des groupes thématiques. Les membres ont été relativement nombreux à répondre à notre questionnaire, ce qui a permis d'avoir le point de vue de ces membres inscrits sur le RS.

⁶⁵⁸ A titre de rappel, il s'agirait de « savoir / être disposé à découvrir l'autre », que cet autre soit une autre langue, une autre culture, d'autres personnes ou des connaissances nouvelles ».

PARTIE III DISCUSSION GENERALE, CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Chapitre 1 - Discussion générale

Les utilisateurs d'un RS se trouvent face à des situations de communication qui les contraignent à tel ou tel choix linguistique – ou à abandonner l'idée de contribuer. Suite aux réclamations des membres de SolidarNet disant qu'ils avaient des problèmes pour communiquer à cause des langues, GDF SUEZ a pris l'initiative d'analyser la situation et trouver des pistes d'amélioration. Dans notre recherche, c'est le lien entre « le contexte situationnel », les politiques linguistiques de l'entreprise, et les représentations, les attitudes et les pratiques des utilisateurs qui a été étudié.

Les réticences de la part des collaborateurs sont fréquentes et même si la documentation traitant des réseaux sociaux d'entreprise n'aborde que peu les questions de langues et de cultures, il est probable que celles-ci fassent partie des causes du manque de participation de certains membres. A travers nos observations, même si SolidarNet a été un succès pour GDF SUEZ, nous pouvons comprendre que des réseaux sociaux d'entreprise ne rencontrent qu'une réussite partielle. Les échanges entre utilisateurs, dans les **groupes thématiques** en tout cas, semblent très dispersés, pas assez suivis ni soutenus. Bien entendu, des utilisateurs profitent de l'outil pour transmettre des informations et des avis, mais seul un noyau restreint est réellement investi et impliqué.

Pour la gouvernance du RS, une bonne gestion de la diversité linguistique et culturelle est donc conseillée et contribue à ce que l'outil soit optimisé. Parmi les avis évoqués dans notre thèse est celui disant que l'usage de plusieurs langues nationales au sein d'une multinationale est un défi pour le processus d'intégration. Nous avons vu que Klitmoeller préconise l'utilisation d'une langue commune pour la communication sur un RS. Revient-il à dire que, si sur un réseau social d'entreprise, on cherche à pratiquer plusieurs langues, en

l'occurrence des langues nationales attachées aux différentes structures où travaillent les utilisateurs / membres, ce processus est compromis, voire impossible ? Chez Lafarge, ils ont pu maintenir à un certain niveau la diversité linguistique en créant des « communautés-pays » ou groupes linguistiques avec, au niveau du corporate, des Responsables Marketing bilingues afin de faire le lien entre le corporate et les communautés-pays.

Si une communication en situation exo-lingue, grâce à une langue *lingua-franca* (en l'occurrence l'anglais), semble faciliter la communication interne du Groupe à travers les filiales implantées dans plusieurs pays du monde, et *a priori* satisfaire une majorité de membres, peut-on conclure *ipso facto* que cette pratique répond aux besoins des entreprises et à l'intérêt collectif de manière générale ? Dans le cas contraire, est-il souhaitable de mettre en place en entreprise une politique linguistique qui consiste à varier les compétences linguistiques (production et compréhension en fonction des situations et des langues) ainsi que les langues utilisées pour communiquer, ce qui reviendrait à « imposer » aux membres d'un Réseau Social d'Entreprise de suivre des recommandations dans ce sens ? Obtiendrons-nous un résultat satisfaisant en « sensibilisant » ou « recommandant » seulement sans « imposer » par des lois ?

Bizarrement, les langues ne semblent intéresser qu'une petite partie des utilisateurs. D'après eux, les langues sont quelque chose qu'on apprend à l'école ou que l'on apprend en formation continue. Les langues ne semblent pas présenter de préoccupations particulières, sauf au moment où un utilisateur éprouve des difficultés pour communiquer. Pourtant, il s'agit de collaborateurs localisés dans un grand nombre de pays différents, avec une grande disparité aux niveaux de maîtrise des langues. Aussi, nous ne pouvons nous appuyer que sur les textes de l'UE pour revendiquer la formule de « langue maternelle et deux langues étrangères, dont l'anglais ». Si l'entreprise doit combler les éventuels vides en accordant des formations linguistiques à tous ses collaborateurs, pourra-t-elle le faire pour plusieurs langues ?

Ceci peut effectivement parler en faveur d'une production écrite dans une langue maternelle, pour ceux qui le souhaitent. Le problème est de savoir comment ces messages sont reçus par ceux qui ne comprennent pas la langue en question. Un répondant anglophone

dit ne pas se sentir concerné par un message écrit en français. Un autre répondant dit "zapper" et quitter SN à la vue de tous les messages écrits en français. Face à cette tendance qui consiste à penser que si un message est écrit dans une langue, il faut répondre dans cette même langue, je pense que l'intégration du concept de l'Intercompréhension, « autorisant » à répondre dans sa propre langue à un message écrit dans une autre langue, pourrait faire augmenter le nombre de contributions.

L'argument de pouvoir écrire dans sa langue maternelle jouerait-il en faveur du développement des activités langagières de collaboration plus ou moins spontanées ? Pourrions-nous voir ici notamment un argument clé en faveur de la création des conditions de travail favorables dans les entreprises européennes qui autoriseraient l'usage des langues d'origines sur le lieu du travail et si oui à quelles conditions ?

Voyons quelles compétences linguistiques peuvent être concernées. En référant aux « quatre compétences linguistiques⁶⁵⁹ », et en émettant l'hypothèse que le concept d'intercompréhension peut être appliquée sur le RS, la communication écrite pourrait théoriquement requérir, en plus des compétences interculturelles, une seule parmi ces quatre compétences, à savoir la compréhension de l'écrit. La production écrite se faisant dans la langue dite maternelle, cette compétence ne devrait, en principe, pas poser de problème, sauf pour s'adapter à son interlocuteur. En s'adressant à un public ne partageant pas la même langue maternelle, une adaptation du texte peut effectivement s'avérer indispensable pour s'assurer d'une bonne réception et compréhension de l'écrit. La compétence interculturelle permettrait d'entrer dans une interaction « négociée » avec son/ses interlocuteurs.

Parmi les niveaux de compétences indiqués dans la grille d'auto-évaluation du *CECRL*⁶⁶⁰, les trois niveaux suivants nous semblent le mieux adoptés pour qu'un membre du RS devienne un « utilisateur indépendant » (B1 + B2) ou le début d'un « utilisateur

⁶⁵⁹ Compréhension orale (CO), compréhension écrite (CE), production orale (PE) et production écrite (PE).

⁶⁶⁰ Conseil de l'Europe, 2005

expérimenté » (C1 + C2). Nous estimons le B1 comme un absolu minimum souhaité, le B2 bien, le C1 préférable (sachant que chaque niveau couvre le(s) niveau(x) inférieur(s) acquis) :

	B1	B2	C1
Réception LIRE Comprendre	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'évènements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.	Je peux comprendre des textes factuels ou littéraires longs et complexes et en apprécier les différences de style. Je peux comprendre des articles spécialisés et de longues instructions techniques même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec mon domaine.

Tableau 15 : Niveaux de compréhension écrite : B1, B2 et C1 (extrait CECRL)

L'Intercompréhension œuvre pour cette compréhension écrite dans non seulement une mais plusieurs langues étrangères.

Afin de pouvoir varier l'usage de ses compétences et s'adapter à celles de son interlocuteur, la production écrite d'une ou plusieurs langues dites « étrangères » peut exiger les mêmes niveaux de compétence :

	B1	B2	C1
Production ECRIRE Ecrire	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.	Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux évènements et aux expériences.	Je peux m'exprimer dans un texte clair et bien structuré et développer mon point de vue. Je peux écrire sur des sujets complexes dans une lettre, un essai ou un rapport, en soulignant les points que je juge importants. Je peux adopter un style adapté au destinataire.

Tableau 16 : Niveaux de production écrite : B1, B2 et C1 (extrait CECRL)

Des vidéos sont fréquemment diffusées sur le RS. Dans ce cas, la « compréhension orale », compétence « écouter et comprendre », peut être nécessaire pour permettre aux membres de profiter de l'information partagée. Nous préconisons là aussi les niveaux B1, B2 et C1.

Nous profitons de ces paragraphes sur les niveaux de langue pour évoquer les questions que nous nous posons en rapport avec le devenir du niveau « langue maternelle ». En effet, nous avons vu que la loi interdit à un recruteur d'indiquer un niveau de langue « maternelle » dans la description d'un poste à pourvoir et que le plus haut niveau qu'un candidat peut posséder dans une langue est « bilingue ». Or, nous nous demandons alors si ceci est valable pour celui qui ne parle pas de langues étrangères ; doit-il indiquer avoir un niveau « bilingue » pour la « seule » langue qu'il parle, à savoir sa langue dite « maternelle » ? Si la notion de « langue maternelle » dans le cadre des RH, va disparaître, cette évolution des lois anti-discrimination voulue positive peut-elle avoir d'autres impacts sur les niveaux de langues ? Assistons-nous à l'installation d'un flou autour des langues maternelles dans le cadre de l'emploi, notamment celui des travailleurs européens ? Si cette tendance est montrée – où « bilingue » remplacerait « maternelle » – pourrait-elle influencer sur les langues et leurs niveaux de compétences de manière générale ? Que deviennent, encore une fois, ces langues maternelles des immigrants intra européens ? Rappelons que les langues qu'il est recommandé d'acquérir et d'apprendre sont : « Langue maternelle + deux langues étrangères » (dont l'anglais). Si le niveau « maternelle » disparaît, serait-ce une évolution positive ou plutôt négative pour les langues et leurs locuteurs ? Nous n'avons pas de réponse à cette question qui pourtant intrigue...

La mobilité intra européenne favorise certes l'employabilité des étudiants, mais avons-nous prévu les conséquences sur les langues ? Ces immigrations ont-elles malgré tout été voulues par l'UE afin de créer un marché commun de main-d'œuvre plurilingue ? Avec des travailleurs plurilingues, mobiles et flexibles, les entreprises n'auront-elles dans quelques années plus de difficultés à trouver de la main d'œuvre « bi- ou trilingue », mais savons-nous le prix que cela nous coûtera dans d'autres domaines ? D'abord quel usage de leurs langues maternelles peuvent faire les immigrants européens sur leur lieu du travail ? Dans le domaine du « privé », le programme Erasmus prévoit-il de donner des conseils, par exemple en termes

de gestion de la diversité linguistique dans un couple mixte, ou de transmission des langues d'origines à la future génération ?

En présentant dans la partie I le réseau *Terralingua* qui explique le déclin de la diversité linguistique par l'abandon des langues maternelles, nous avons abordé l'intérêt de l'usage de ces langues. Si au niveau européen, la mobilité intra européenne continue à se développer et que de plus en plus de jeunes continuent d'être embauchés dans un pays membre de l'Union européenne, l'évolution évoquée par *Terralingua* risque de s'accroître. Pour renverser la courbe de cette évolution, les acteurs sociaux et décideurs politiques ont tout intérêt à œuvrer pour que l'usage des langues des locuteurs natifs puisse continuer, quelque soit le pays de leur lieu de travail, d'autant plus que ce sont ces compétences qui sont recherchées.

Sans parler de mobilité, étant donné que de plus en plus de salariés de différentes origines culturelles et linguistiques vont se trouver sur un même lieu de travail, nous préconisons que ces questions fassent objet d'études plus poussées. Nous nous demandons en effet jusqu'où peut aller la liberté des entreprises de ne pas œuvrer à la recherche de solutions qui puissent concilier l'équilibre économique avec la diversité linguistique ? Seraient-elles par exemple d'accord pour qu'un critère de diversité linguistique soit intégré dans les indicateurs de la RSE ? Dans le cadre de l'« économie mauve » dont nous avons parlé, il s'agit de savoir dans quelle mesure les langues font bien partie de la « culture ». Si oui, le font-elles suffisamment ; la Responsabilité Sociale des Entreprises serait-elle le cadre à même de répondre à nos inquiétudes ? La réponse est-elle plutôt qu'une conciliation efficacité - diversité linguistique relève de l'utopie ?

Pour ce qui concerne par exemple les échanges écrits entre utilisateurs d'un réseau social d'entreprise – européens et non européens – il est nécessaire que soit prise en compte la dimension internationale de la diversité linguistique évoquée dans la partie I. Si les entreprises « localement » respectent au moins leur propre diversité linguistique interne, elles contribueraient à la diversité au niveau mondial ou « global ».

Pour les collaborateurs d'une entreprise internationale, les TIC ont contribué à un changement de leur travail et de leurs relations professionnelles. Un collaborateur occupant

un poste qui avant n'exigeait pas de compétences linguistiques particulières peut, après la mise en place d'un RS, se voir dans l'obligation de pratiquer des langues étrangères. En revanche, il peut aussi trouver une nouvelle occasion de les pratiquer et de développer de nouvelles compétences.

Or, l'apprentissage des langues s'arrête souvent une fois les études terminées, alors que le *CECRL* recommande bien que « l'usager » continue à être « apprenant ». La communication est en soi une voie privilégiée par laquelle un apprenant d'une langue étrangère ou « seconde » peut apprendre cette langue (LÜDI, 2003, p. 127). D'après Lüdi, les domaines dans lesquels les langues sont pratiquées joueraient un rôle dans le choix de langue. Si un domaine « peut exercer des contraintes sur le choix de langue », ils présument qu'il joue aussi un rôle dans l'acquisition des langues. Il serait fort probable que SolidarNet se trouve dans ce cadre, car le domaine des TIC contraint les utilisateurs à un choix de langues. Si, en plus, la représentation de la communication est que cette dernière n'est surtout pas faite pour apprendre les langues, l'usage qui en sera fait risque de diminuer encore plus le nombre de langues pratiquées en entreprise.

L'occasion d'apprendre serait alors perdue, comme pour d'autres situations de travail en entreprise, si les RS ne permettent pas de pratiquer des langues autres que celle(s) décidée(s) pour la communication. Le fait de ne plus laisser ces « apprentissages » potentiels au hasard de ce que puissent ou veuillent faire les utilisateurs, peut-il constituer un argument supplémentaire pour qu'une entreprise déclare « officiellement » que l'outil réseau social d'entreprise est aussi un outil de « *social learning* » ? Si les politiques linguistiques des entreprises le permettent, un tel outil d'apprentissage « sur le tas » devrait théoriquement permettre de continuer à développer de nouvelles compétences linguistiques.

Nous avons cité C. Batazzi-Alexis⁶⁶¹ qui, par rapport à « l'enjeu d'un processus d'apprentissage organisationnel », dit que l'usage fait des TIC est plus important que l'outil lui-même. Dans le cadre d'une éventuelle mise en place d'un dispositif pédagogique pour apprendre les langues sur le tas grâce à un RS, pourrions-nous défendre l'avis contraire pour dire que l'outil est aussi important que l'usage car le premier peut influencer ce dernier ?

⁶⁶¹ Claudine Batazzi-Alexis, "Les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans un processus d'apprentissage organisationnel : pour une coordination émergente entre le local et le global", *Communication et organisation* [En ligne], 22 | 2002, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 17 juin 2014. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/2778>.

L'idée d'intégrer l'intercompréhension dans la communication écrite serait-elle considérée comme une provocation, qui déclencherait une remise en question de la solution retenue actuellement, à savoir l'usage de l'anglais ? Une mise en place de l'intercompréhension risque-t-elle de perturber l'organisation actuelle, voire de trop bousculer les représentations des langues et du plurilinguisme ? Quelles réticences une telle proposition risque-t-elle de rencontrer chez les utilisateurs ? Nous faisons ici référence à François Blin⁶⁶² qui décrit la complexité et les enjeux de l'innovation dans une entreprise et les réactions que peuvent avoir les acteurs sociaux au « changement ».

Le multilinguisme est considéré, nous l'avons vu dans le chapitre sur les réseaux sociaux d'entreprise, comme un « problème technique ». Parallèlement, l'anglais – déjà très utilisé dans les entreprises internationales – domine dans le secteur des TIC, ce que nous montre le rapport d'étude « *Biographies langagières et mobilités professionnelles : recomposition des répertoires plurilingues*⁶⁶³ » : ne serait-il pas important justement de porter un regard attentif sur les TIC et l'usage des langues sur ces outils ? Effectivement, un amalgame faisant croire que les TIC vont forcément avec l'anglais va faire échouer les initiatives œuvrant pour le plurilinguisme en entreprise.

Abordons maintenant le sujet des outils de traduction automatique qui, il est vrai, impressionnent par les possibilités qu'ils offrent aux entreprises dans le domaine de la communication exolingue. Or, une personne ne connaissant pas la langue cible d'une traduction risque de mal exploiter le résultat de cette traduction. En effet, si celle-ci comporte une erreur ou un mot inadapté, l'utilisateur pourrait ne pas le détecter.

Un prestataire d'outils de traduction automatique pourrait se défendre en disant que des erreurs arrivent dans n'importe quel dialogue réel et qu'un éventuel malentendu se corrigerait au cours de l'échange écrit. Or, il va de soi que si dans un petit extrait il peut y

⁶⁶² « Représentation, pratiques et identités professionnelles » (1997), édition l'Harmattan.

⁶⁶³ Projet mené au sein du Laboratoire de Linguistique et Didactique des Langues Étrangères et Maternelles (LIDILEM), Université de Grenoble dans le cadre du groupe de recherche SODILAC (Sociodidactique des langues et cultures) en 2009-2010. Recherche cofinancée par la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France (DGLFLF) et le laboratoire LIDILEM.

http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/Biographies_langagieres%20_et_mobilites_prof_2010.pdf (Site consulté le 30/09/2014).

avoir une erreur de traduction, le nombre d'erreurs peut être encore plus important dans un échange plus long d'abord, mais aussi dans des documents qui peuvent être importants et confidentiels.

Les enjeux sont multiples à l'idée que de grandes entreprises transnationales puissent être séduites et faire appel à des outils de traduction automatique, et ainsi contribuer à leur développement, déjà bien engagé. Quel rapport à l'autre, de culture différente que la vôtre, aurait chacun des interlocuteurs ? Les barrières linguistiques tomberaient-elles, donnant l'impression aux interlocuteurs de parler la même langue ? A ce moment là, que deviendra la diversité culturelle dans un chat plurilingue tel que décrit plus haut ? Les interlocuteurs vont-ils y penser, et est-ce important, utile ou pertinent dans des moments d'échanges écrits, dans un contexte professionnel souvent stressant où les salariés n'ont que peu de temps à se consacrer à des questions linguistiques jugées par eux « hors sujet » ?

Que deviendra l'enseignement des langues si les outils de traduction automatique rendent inutiles les compétences linguistiques malgré le fait qu'il faut encore avoir un œil critique et une relecture humaine sur le résultat d'une traduction automatique pour la peaufiner ? La remarque d'un jeune garçon de 19 ans⁶⁶⁴ peut refléter la réponse :

« Depuis le temps que l'homme cherche des solutions pour faire tomber les barrières de langue entre les peuples, cela serait super si enfin on trouve un moyen pour que les cultures puissent communiquer entre elles ».

Le chat auquel nous avons assisté reflète en fait exactement ce que nous recherchons à obtenir avec le concept intercompréhension : on écrit dans sa langue maternelle ou celle que l'on maîtrise le mieux. Le destinataire comprend et répond dans sa langue que vous comprenez à votre tour. La différence est qu'au lieu de traduire dans votre tête ce qu'écrit l'autre dans sa langue, c'est la machine qui s'en occupe. Tout ce que vous avez à faire est de lire la traduction dans votre langue et d'y répondre.

⁶⁶⁴ Le fils de l'auteur de cette thèse.

De notre point de vue, un bon usage de ces outils demanderait malgré tout une connaissance minimum des langues impliquées et une intuition linguistique, ou « *feeling* », pour savoir quelle traduction est la meilleure pour un texte donné.

Nous revenons à la situation des entreprises transnationales qui aujourd'hui présente plusieurs défis en termes des langues, les compétences, les besoins et les usages surtout sur le lieu du travail. Les fusions, acquisitions créent de nouveaux besoins :

« Au fur et à mesure qu'elles pénètrent sur de nouveaux marchés, elles tentent à adapter leur stratégie aux nouveaux besoins linguistiques et culturels qui en découlent⁶⁶⁵ »

Dans le contexte actuel de la mondialisation, les changements au niveau des entreprises transnationales sont devenus un phénomène permanent. Une « stratégie de gestion linguistique⁶⁶⁶ » réactive et efficace est donc indispensable, mais de quoi est ou sera faite cette gestion ? Nous voyons dans l'intercompréhension un moyen de décriper les rapports aux langues et de développer des compétences qui permettront à un individu d'autogérer un éventuel apprentissage d'une telle ou telle autre langue dont il aura besoin en variant les différentes compétences nécessaires, en plus des compétences culturelles. Cette autogestion sera effectuée en fonction des situations dans lesquelles l'individu se trouve et des langues avec lesquelles il sera en contact.

Nous nous demandons s'il est vraiment possible de trouver la didactique idéale qui corresponde à toutes les situations linguistiques et exolingues. Ne serait-il pas plus audacieux de poser les bases, une trame pour construire les compétences que nous ne pouvons qu'imaginer comme étant nécessaires pour notre société ? Nous rejoignons alors la philosophie de John Dewey disant que toutes les conditions futures d'un homme sont imprévisibles. Il est donc important pour lui d'acquérir des compétences d'autogestion de ses

⁶⁶⁵ "Guide linguistique à l'intention des entreprises européennes – Communiquer efficacement dans la cadre de vos échanges internationaux » page 9 (Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2011 - ISBN 978-92-79-18659-2 doi:10.2766/91245 - © Union européenne, 2011.

⁶⁶⁶ Défini dans ce même guide comme étant "un ensemble de mesures et de techniques adoptées par une entreprise pour surmonter les écueils linguistiques et culturels pouvant survenir lors de l'ouverture ou de l'expansion à de nouveaux marchés étrangers".

compétences, de devenir capable de juger par lui même des conditions dans lesquelles il exercera cette autogestion afin d'avoir un pouvoir d'action qui fonctionnera de façon économique et efficace⁶⁶⁷. Gérard Deledalle⁶⁶⁸ explique la pédagogie de l'éducation « progressive » de Dewey dans ces termes :

« L'éducation n'est donc pas une préparation de l'*avenir*, mais la vie *présente*. Elle est "un processus de vie et non une préparation à la vie". L'éducation ne consiste pas à munir l'enfant d'un bagage de connaissances et de principes qui lui permettent de tenir sa place dans la société des adultes : **la société n'est jamais identique, puisqu'elle est en reconstruction continue; il est par suite "impossible de prédire exactement quelle sera la civilisation dans vingt ans"** (c'est nous qui soulignons ici ; les mots soulignés en italique étant souligné par l'auteur) et d'éduquer l'enfant en conséquence. L'éducation authentique consiste donc à aider l'enfant à vivre dans un groupe social, l'école, que la société des hommes ne fait que continuer, à "l'entraîner de façon qu'il soit prêt à faire usage de toutes ses capacités [...] que son jugement soit capable de saisir les conditions dans lesquelles il doit travailler, et que ses forces d'exécution soient entraînées à agir économiquement et efficacement ».

Sans prétendre qu'il faille réformer nos écoles pour y introduire la pédagogie de Dewey, nous avons été inspirés de sa vision de l'éducation, et de sa vision de la « continuité », pour nous poser la question suivante : le concept d'intercompréhension ne s'inscrit-il pas quelque part dans cette philosophie de l'éducation ? Nous avons peu d'informations sur ce que Dewey préconisait pour l'enseignement et l'apprentissage des langues. Deledalle⁶⁶⁹ nous livre une petite idée de la manière dont les langues furent évoquées par Dewey : concernant l'enseignement secondaire, l'enfant peut entrer dans une école technique pour se perfectionner dans les sciences, l'histoire et la géographie, étudier les « langues modernes » ou alors, l'enfant peut entrer dans une école secondaire classique pour étudier, entre autres, les « langues mortes ».

⁶⁶⁷ Traduction libre de l'auteur de cette thèse de la citation en danois de « Madsen & Munch 2008 » faite par Sabine Kim Wittmann dans sa mémoire sur le rôle de la grammaire dans l'enseignement des langues étrangères : <http://www.folkeskolen.dk/~7/5/35-grammatikkens-rolle-sabine-kim-wittmann-opgave.pdf> (page 17 sur 44).

⁶⁶⁸ "La pédagogie de John Dewey", Ed. du Scarabée, Paris, 1965 (p. 61).

⁶⁶⁹ Deledalle (1965 : 73, 75).

Mais pouvons nous penser qu'il serait d'accord avec notre « perception » disant que l'intercompréhension saurait mieux que l'enseignement traditionnel des langues préparer l'élève à s'adapter au changement de la société, et notamment à l'évolution des besoins linguistiques des entreprises ?

Nous pensons effectivement que les individus vont avoir davantage de choix pour s'adapter aux exigences auxquelles ils seront confrontés au courant de leur vie active si, en amont, ils ont été en contact avec un maximum de langues, d'abord dans leur vie familiale quand la constellation culturelle et linguistique s'y prête, et ensuite à l'école, grâce aux autres langues des élèves et de leurs parents. La didactique basée sur le concept d'intercompréhension permet ce contact plurilingue où la curiosité des élèves est aiguisée dans leur découverte des langues autres que sa langue maternelle, leurs ressemblances et différences.

Dans sa thèse « *Intercompréhension entre locuteurs de l'Union européenne : exemple entre locuteurs du français et locuteur du slovaque* », Patrice Boudard présente comme perspective une « pédagogie appuyée sur la décomposition morphématique » dont, dans sa thèse, il a montré l'intérêt qu'elle pouvait présenter pour l'intercompréhension. Aussi, Boudard préconise sa « généralisation dans le cadre d'un nouveau type d'enseignement basé sur cette décomposition par morphèmes et sur l'analyse morphologique dès les premières années d'enseignement, que ce soit pour une langue maternelle ou pour d'autres langues ».

Pourrons-nous ainsi éviter que les programmes scolaires nécessitent d'être modifiés dès qu'il y a une évolution dans les relations économiques internationales, ayant comme résultat un nouveau ou différent besoin de compétences linguistiques ? **Pourrions-nous transférer la « responsabilité » de l'adaptation au changement vers les individus et rendre ces derniers capables de s'adapter en fonction de leur carrière professionnelle et besoins linguistiques ?** Les compétences de communication (production et réception) auront été facilitées en amont par un enseignement / apprentissage des langues grâce aux approches plurielles.

Avec des collaborateurs qui auraient appris à autogérer leur apprentissage des langues, les entreprises seraient mieux armées pour s'adapter, elles aussi, à une nouvelle situation suite à une fusion ou acquisition. Cette flexibilité pourrait-elle avoir comme conséquence une plus

grande motivation de l'individu pour apprendre les langues et par conséquent de meilleurs résultats en termes de compétences linguistiques variées ?

Chapitre 2 - Conclusion et perspectives

Nos recueils de données et observations sur le réseau social d'entreprise, prioritairement les « groupes thématiques », nous ont permis de répondre à certaines questions préliminaires. Nous avons effectivement constaté un usage restrictif des langues. La langue la plus utilisée est le français, langue maternelle de la majorité des membres. Pourtant, les politiques linguistiques proposées aux membres du réseau social d'entreprise SolidarNet incluaient également l'anglais et le néerlandais tout en permettant l'usage d'autres langues.

Les réponses à notre questionnaire sur l'utilisation des langues par les acteurs de l'entreprise ont permis de relever une représentation, selon nous, importante, à savoir qu'un utilisateur ne répond à une contribution – ou pense ne pouvoir y répondre – que s'il peut répondre dans la langue utilisée par l'auteur du message auquel il répond ou pourrait / souhaiterait répondre. Cela montre bien que ces sujets pensent que c'est la compétence de la production écrite d'une langue étrangère qui leur est « demandée » pour communiquer.

La volonté des responsables de la conception et de la mise en place du réseau social d'entreprise a été de mettre en valeur les langues présentes chez les membres-utilisateurs en les invitant à indiquer la/les langues maternelle(s) et la/les langue(s) étrangère(s) dans leur profil. Or, ni cette volonté, ni l'animation réalisée ensuite par le prestataire, n'ont suffi à faire pratiquer ces mêmes langues.

Les consignes communiqués aux membres / utilisateurs de SolidarNet portant sur l'indication des langues qu'ils « parlent » reflètent selon nous des représentations qui ignorent, comme dans d'autres entreprises, l'utilité de la compétence de la compréhension écrite d'une langue étrangère alors que la communication sur le réseau social d'entreprise est exclusivement écrite (hormis la compréhension orale nécessaire pour comprendre les vidéos diffusés).

Pour répondre aux questions concernant l'enseignement / apprentissage initial des sujets, nous avons obtenu grâce à notre questionnaire des réponses permettant de conclure la chose suivante : pour que deux langues puissent faire partie des pratiques langagières, c'est justement par la compréhension écrite que se noue l'enjeu, du moins aujourd'hui. Pour ce qui concerne la production écrite, cette compétence n'est estimée suffisante par les répondants que pour une seule langue.

Par rapport au « clivage » entre le français et l'anglais dans le cadre professionnel, nous suggérons que les locuteurs soient sensibilisés ou formés, dans le cadre de la formation continue, ou par e-learning, sur ce qui objectivement « sépare » les deux langues. Cela permettrait de remplacer ce que les utilisateurs pensent « subjectivement » par une représentation partagée, afin de désinhiber certains sujets.

Notre recherche a mis en évidence le sentiment chez les membres / utilisateurs de SolidarNet que les langues ne présentent pas un « sujet » de discussion. Nous basons cette conclusion sur le fait qu'il y a eu très peu d'échanges avec nous dans le groupe thématiques « Langues » créé à cet effet. Pourtant, le but de l'analyse que GDF SUEZ nous a proposée de faire était de répondre à la demande de la communauté RSE ayant des difficultés à communiquer à cause des langues. Des commentaires de la part des répondants nous ont conduit à conclure que pour les utilisateurs, les langues s'apprennent lors d'un cursus scolaire ou en formation continue, mais pas pendant les activités professionnelles – à l'exception de ceux ayant déjà appris une ou des langue(s), et qui occupent un poste impliquant nécessairement de les pratiquer.

Après d'abord avoir obtenu des réponses à notre questionnaire laissant comprendre que les répondants étaient fermés à l'idée de communiquer différemment, en pensant que seules les langues « internationales » permettent de communiquer dans le contexte d'une entreprise internationale, nous avons vu une évolution dans leurs réponses. Aussi, les résultats obtenus à la dernière question portant sur l'intérêt ou non à participer à une formation à l'intercompréhension, ont révélé un intérêt exprimé par 63,6% des répondants à cette question.

A la question posée en introduction demandant si oui ou non l'estimation des besoins linguistiques des entreprises est faussée par le fait de ne pas prendre en compte les compétences de réception, en l'occurrence celle de la compréhension écrite, nous ne pouvons que conclure partiellement que c'est le cas. En effet, ne connaissant pas les estimations faites par GDF SUEZ dans ce domaine, il n'est pas possible de tirer d'autres conclusions que celles évoquées précédemment. En revanche, celles-ci montrent une marge potentielle de développement d'autres compétences linguistiques et, par conséquent, une prise en compte différente dans les éventuelles estimations de besoins linguistiques effectuées par l'entreprise.

L'ensemble de ces résultats nous fait conclure que les recommandations des institutions européennes n'arrivent pas jusqu'aux acteurs sociaux des entreprises internationales où il est nécessaire de savoir mettre en pratique plusieurs langues. Aussi, il n'y a pas de continuité dans l'apprentissage des langues hormis les cours de langues pris dans le cadre de la formation continue et qui ont souvent la langue anglaise comme cible d'apprentissage.

Tant que dans les entreprises, la situation est celle décrite dans notre thèse, nous ne pouvons savoir si une évolution des représentations et des usages des langues va impacter les choix didactiques dans l'enseignement. Pour le savoir, il est nécessaire que d'abord d'autres pratiques langagières soient mises en places par et dans les entreprises, qu'ensuite les besoins de compétences linguistiques de ces entreprises soient estimées en prenant en compte les compétences de réception et en incluant d'autres langues que celles privilégiées actuellement, et qu'à la fin, soient faites des recherches plus poussées dans l'enseignement des langues. A long terme, ces recherches pourraient montrer si oui ou non les choix de didactiques ont évolué, et si les résultats de l'enseignement des langues ont été améliorés.

Nous pensons que l'Intercompréhension peut effectivement faire évoluer les mentalités, mais que pour cela les représentations du plurilinguisme ont d'abord besoins d'être reconsidérées. Dans l'immédiat, nous ne pouvons savoir si une telle évolution pourra impacter les lois juridiques concernant l'usage des langues en entreprise. Il n'est possible qu'à long terme seulement de savoir si des lois linguistiques peuvent être interprétées différemment, comme aux États-Unis, ou bien s'il faut en créer d'autres.

Parmi les critiques que nous pourrions faire de nos travaux de recherche se trouve d'abord celle relative au bagage théorique de l'auteur de cette thèse. Effectivement, n'ayant pas fait d'études dans le domaine de la sociolinguistique ou celui de la science du langage, les travaux de recherche-action n'ont pas été nourris de tous les concepts et toute la terminologie relatifs à ces études. Cela a probablement joué sur le déroulement des recherche-actions réalisées sur SolidarNet. L'expérience professionnelle de l'auteur de cette thèse dans un grand groupe international n'a pu que partiellement compenser ces lacunes.

Par ailleurs, si nos travaux de recherche avaient constitué un projet RH « officiel » au sein du groupe GDF SUEZ, nous pensons que les recherche-actions auraient pu obtenir davantage de résultats, notamment en termes de contact avec les utilisateurs pour débattre sur les langues et leur communication écrite. Les membres non inscrits sur SolidarNet auraient à ce moment-là pu être inclus dans les initiatives.

L'espace observé et analysé sur SolidarNet, à savoir celui occupé par les « groupes thématiques », ne représente qu'une partie des échanges écrits sur le réseau social d'entreprise. Aussi, pour d'autres recherches nous suggérons que l'ensemble des espaces soit inclus.

Les perspectives que nous percevons suite à nos travaux de recherche portent sur ce qui pourrait être fait d'abord au niveau du réseau social interne d'une entreprise internationale. Nous suggérons en premier lieu que soit faite une expérimentation sur un réseau social d'entreprise pour voir dans quelle mesure l'Intercompréhension peut rendre la communication plus efficace, et ce à différents points de vue : du point de vue des représentations, du point de vue du nombre d'utilisateurs actifs ; du point de vue de l'usage des langues (variation entre production et réception) ; du point de vue du nombre de langues pratiquées, en incluant des petites langues ou des langues moins utilisées ; et du point de vue des rapports entre utilisateurs. et ainsi permettre de développer de nouvelles compétences linguistiques. Cette expérimentation serait à précéder d'une formation à l'Intercompréhension, de préférence en présentiel, afin de donner les « outils » nécessaires aux participants à l'expérimentation.

Un deuxième objectif avec l'expérimentation serait de savoir si un réseau social d'entreprise peut devenir un outil d'apprentissage informel dans le domaine des langues, dont celui de l'intercompréhension, et ainsi permettre aux utilisateurs d'apprendre « sur le tas ». Cela aurait également l'avantage de rendre les compétences « locales » utiles pour l'ensemble

de la communauté. Un tel projet permettrait aux utilisateurs de devenir des « apprenants » et pas seulement des « usagers » de langues, comme décrit dans le *CECRL*.

Deuxièmement, nous proposons que soit développé un outil qui permettrait d'observer et d'analyser les pratiques langagières sur un réseau social d'entreprise, et cela ayant pour vocation de continuer nos travaux de recherche. Nous avons établi des schémas où figurent à la fois les langues déclarées par les utilisateurs et les langues réellement utilisées dans les contributions. Ces schémas peuvent servir d'inspiration pour le développement d'un protocole dans le domaine des réseaux sociaux d'entreprise et celui de la gestion de la diversité linguistique. Deux pistes évoquées seraient à étudier pour compléter nos travaux de recherche : « *Social Network Analysis* » (SNA) et « *Multi-sited fieldwork* ».

Cette démarche pourrait s'installer de manière permanente afin que soient incluses les questions de langues dans ce domaine de l'entreprise. Cela pourrait conduire à sensibiliser les membres-utilisateurs au fait que les langues font partie, à part entière, de cette activité professionnelle et qu'en plus, des « négociations » et des « médiations » linguistiques soient autorisées entre les utilisateurs.

Indépendamment de ce qui précède, une telle initiative pourrait en plus présenter la base pour la création d'un indicateur d'une diversité linguistique spécifique à l'entreprise internationale. Nous proposons en effet que les entreprises mettent en place leur propre « diversité linguistique entreprise », à savoir celle présentée par leurs collaborateurs, partenaires et clients. Cette démarche permettrait de valoriser un maximum de langues et de compétences linguistiques au sein de l'entreprise et de faire pratiquer d'autres langues que celles traditionnellement pratiquées. Si chaque acteur social œuvre ainsi pour sa propre diversité linguistique, sa diversité « locale », il contribuera à la diversité linguistique « globale ».

Comme évoqué, « l'altérité linguistique [...] s'articule sur des perceptions qui résistent souvent à la raison ». Aussi, nous proposons que les échanges plurilingues entre utilisateurs de langues et de cultures différentes sur un réseau social d'entreprise soient didactisés de manière à pouvoir guider et accompagner les utilisateurs dans leurs activités langagières. Cela

aurait comme résultat aussi que la diversité linguistique sur un réseau social d'entreprise soit traitée sous l'angle sociolinguistique au lieu d'être traitée seulement sous l'angle technique.

Pour ce qui concerne les actions qu'une entreprise peut faire dans le domaine des langues de manière générale, nous présentons ci-dessous un projet qui englobe plusieurs volets. Chacun de ces volets peut être travaillé individuellement en entreprise.

Proposition aux entreprises internationales d'une gestion et d'une politique linguistique

Pour le court et moyen terme, côté entreprises, nous avons élaboré un projet « Langues » qui permettrait d'intervenir à plusieurs niveaux. Afin de faire une étude d'abord de l'existant en termes de compétences linguistiques et représentations, nous proposons de réaliser un audit et d'inviter les collaborateurs à répondre à un questionnaire. Les responsables du projet pourront ensuite entamer différentes actions et mettre en place des sous-projets afin que les questions des langues soient prises en compte dans l'entreprise.

Proposition d'un Projet LANGUES

Introduction

Les compétences que nous proposons de mettre au service d'une entreprise internationale pourront s'exprimer au travers de différentes actions et mesures mises en place dans un projet « Langues ».

Pour le déroulement du projet, avant toute action qui consisterait à faire auto-déclarer leurs compétences linguistiques par les collaborateurs, nous conseillerions de faire intervenir un expert de choix qui pourrait communiquer sur ces questions. Une telle intervention aurait pour mission de sensibiliser les collaborateurs aux différentes approches pour l'apprentissage des langues et à l'usage des langues. Cette étape nous semble primordiale pour faire comprendre l'intérêt du projet et faire adhérer les collaborateurs à l'idée de lancer le projet. Il est également possible de décaler cette intervention à plus tard si on préfère obtenir une image des compétences auto-déclarées et des représentations des collaborateurs vierge de toute influence.

Quel que soit le choix, un expert pourrait être une ou plusieurs de ces cinq personnes⁶⁷⁰ (sous réserves de leur accord) :

- a) un représentant de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF). du Ministère de la Culture;
- b) un enseignant-chercheur à l'Université de Lyon;
- c) un enseignant-chercheur de l'université Stendhal de Grenoble ;
- d) un professeur émérite de l'université de Strasbourg, expert en politique linguistique auprès de diverses institutions dont le Conseil de l'Europe.
- e) un professeur d'université de Grenoble, Laboratoire Lidilem

I - OBJECTIFS

A) Objectif final

Le projet aura amené les acteurs vers une capacité de répondre, de façon efficace et équitable, aux besoins grandissants d'un « savoir communiquer », oral et écrit, dans des situations interculturelles plurilingues sur le lieu du travail : entre collaborateurs du groupe, avec des clients, partenaires ou fournisseurs. La réponse aux besoins sera ajustée et adaptée à toute nouvelle situation dans ce domaine (fusions, acquisitions, autre).

B) Objectifs (décrivant un effet)

- Les collaborateurs seront davantage conscients des questions linguistiques en relation avec la diversité culturelle et linguistique présente sur leur lieu du travail ;
- Ils seront plus conscients et fiers de leurs propres compétences linguistiques quelles qu'elles soient, dont la valeur des différentes compétences (compréhension d'une langue « étrangère » et expression dans une ou plusieurs langues, aussi celles autres que l'anglais) ;
- Pour certains, le projet devra pouvoir les désinhiber jusqu'à ce qu'ils osent apprendre et/ou pratiquer les langues « étrangères » nécessaires pour leur travail ;
- Les collaborateurs auront envie de continuer à pratiquer, à apprendre les langues, pour soi-même et pour les autres ;
- De plus, ils ont confiance en leur capacités et droits à pouvoir « négocier » avec leurs interlocuteurs « étrangers » concernant la ou les langue(s) de communication, sans tabou ni jugement sur les compétences linguistiques des uns et des autres ;
- Conscients que la gestion de la diversité culturelle et linguistique se réalise ensemble, ils font preuve de motivation et d'intentionnalité pour aller vers l'autre et organiser la communication de sorte que chaque acteur puisse participer ;
- Le collaborateur comprendra qu'il doit se positionner au cœur de l'organisation en tant qu'individu, ou « sujet parlant », qui peut /pourrait véhiculer les langues. Sans la pratique des

⁶⁷⁰ L'auteur de cette thèse a rencontré et discuté avec ces personnes lors de conférences, mais elles ne sont pas (encore) au courant de notre proposition de projet.

langues, celles qui ont été apprises dans le cursus scolaire seront petit à petit oubliées ou pas actualisées. Les langues feront donc partie à part entière de la communication interne/externe ;

- Les collaborateurs sauront gérer la diversité linguistique en toute transparence de façon collaborative. Ils sauront diversifier les langues pratiquées sur leur lieu de travail, mais aussi utiliser et adapter, selon le poste et le/les interlocuteur(s), les différentes compétences dont la compréhension écrite et la compétence culturelle ;
- Ce projet est destiné à tous les collaborateurs : ceux qui ont des difficultés à apprendre les langues de manière générale, d'une part, et ceux qui savent les parler et/ou les écrire, d'autre part; En effet, ces derniers vont devoir adapter leur langage pour se faire comprendre par les premiers ;
- L'entreprise deviendra un lieu où seront consultées et exploitées, dans la mesure du possible, les compétences linguistiques existantes des nouveaux arrivants. Pour tous les collaborateurs présents, ces compétences seront en évolution permanente grâce aux nouvelles attitudes et pratiques ainsi qu'aux comportements langagiers issus du projet ;
- Dans le cadre d'un Réseau Social d'entreprise, les collaborateurs auront l'occasion de pratiquer et de se former sur le tas, dans un esprit de « *Social learning* » ;
- Le projet devrait pouvoir permettre à l'entreprise de réaliser des économies dans les domaines de la formation en langues (rendant celle-ci plus efficace), de la traduction et de la documentation interne et externe.

C) Objectifs intermédiaires :

Les objectifs intermédiaires ci-après représentent les actions et mesures qui pourraient être entreprises et mises en place afin d'atteindre les objectifs finaux du projet.

- 1) Diversité linguistique et culturelle :** meilleur respect et prise en compte de la diversité linguistique et culturelle des collaborateurs en s'inspirant également du Cadre de référence pour les Approches plurielles des langues et des cultures (CARAP⁶⁷¹), qui décrit des compétences intéressantes concernant les questions d'interculturalité ainsi que du *CECRL*.
- 2) Communication interculturelle :** œuvrer pour une communication interculturelle « négociée » et « collaborée » incluant les « compétences culturelles » (voir Carap) ;
- 3) Réunions de travail :** une gestion « explicite » et « collaborative » de la diversité linguistique afin que chaque collaborateur puisse participer (voir INFOCOM21) ;
- 4) Compétences linguistiques des collaborateurs :** une meilleure visibilité et exploitation de leurs compétences linguistiques, voir niveaux du *CECRL* ;
- 5) Recrutement :**
Dans les offres de poste, quand les langues sont exigées, indiquer les niveaux de A1 à C2, selon une grille d'auto-évaluation (style *CECRL*) ;

⁶⁷¹ <http://carap.ecml.at/Descriptorsofresources/Overview/tabid/2829/language/fr-FR/Default.aspx>

Sur le site interne de recrutement, prévoir la même grille afin que les candidats puissent répondre aux offres de poste en précisant leurs niveaux de compétences linguistiques. Pour le remplissage des CV, s'inspirer de l'Europass : <https://europass.cedefop.europa.eu/editors/fr/#/cv/compose>
Prévoir une solution qui conviendrait également aux non Européens ;

- 6) Besoins linguistiques** : meilleure définition des besoins linguistiques en fonction des types de poste (communication écrite ou orale) et en fonction des cultures et des langues impliquées des salariés et de leurs interlocuteurs) ;
- 7) Traduction / interprétariat** : y recourir quand le besoin se manifeste (les formations à l'intercompréhension peuvent diminuer les besoins de traduction et donc réduire les coûts) et mettre en place des outils et une base de données centrale (voir aussi Commission de terminologie). S'inspirer éventuellement du chapitre de cette thèse portant sur les directions de traduction dans les institutions européennes dont le nombre pourrait être diminué en intégrant l'Intercompréhension ;
- 8) Formation en langues** : varier l'offre de formation linguistique et réduire les coûts (une formation IC peut par exemple préparer linguistiquement un futur expatrié et rendre l'apprentissage de la langue locale plus efficace une fois sur place. Elle peut aussi « désinhiber » un salarié ayant des difficultés à apprendre l'anglais pour ensuite faciliter l'apprentissage de la / les langue(s) nécessaire(s)). Pour certains collaborateurs inclure un apprentissage de ce qui « objectivement » « sépare » la langue française de la langue anglaise afin de sortir des stéréotypes « subjectives » qui inhibent ;
Des modules d'e-learning de langues pourraient être mis en place sur le site du prestataire en partenariat avec l'entreprise, par exemple *Crossknowledge* ;
- 9) Politiques linguistiques** : les définir selon les classifications interne / externe, écrit / oral, siège / filiales, France / hors France, clients / partenaires / prestataires, etc. ;
- 10) Documentation** interne / externe : définir les versions linguistiques obligatoires.
- 11) Logiciels de travail** : mettre à disposition des collaborateurs la version linguistique de leur langue maternelle ou langue de référence ;
- 12) Réseau Social d'Entreprise** : s'inspirer de cette thèse pour mettre en place un outil de « *Social Learning* » permettant aux utilisateurs de pratiquer et d'apprendre « sur le tas » les langues, dont la compréhension écrite des langues romanes et germaniques ;
- 13) Test de langues** : si elle n'est pas déjà mise en place, ajouter la possibilité de passer le TOEFL (4 compétences), prévoir des tests d'autres langues (BULATS par exemple) ;
- 14) Commission de terminologie**
Créer et développer une commission de terminologie. Dans ce cadre, encourager l'utilisation du site FranceTerme où sont consultables les termes recommandés au *Journal Officiel* de la République française (obligatoire pour l'administration) : <http://www.franceterme.culture.gouv.fr/FranceTerme/>.

D) Effet « sociétal / social »

A long terme, une telle prise en charge des langues en entreprise encouragerait les futurs candidats à diversifier le choix de langue(s) qu'ils souhaitent apprendre pendant leurs scolarité et études. Les offres de formation seront alors plus diversifiées et donc mieux soutenues financièrement par les institutions publiques.

Dès lors que les entreprises montrent l'exemple de bonnes pratiques – en traitant les questions linguistiques dans la même direction que les initiatives européennes et internationales pour développer un vrai plurilinguisme – leur « marque employeur » sera davantage estimée.

II – LIVRABLES

Ci-dessous figurent quelques idées de livrables qui pourront être le résultat du projet :

a. - Audit linguistique – Etude de l'existant

Objectifs : Connaissances de la situation actuelle linguistique dans le périmètre choisi afin de pouvoir définir les différentes actions et mesures à prendre à plus grande échelle :

- Définir ce que nous cherchons à savoir globalement par rapport aux actions faisables suite aux résultats de l'audit ;
- Sélection des indicateurs souhaités : pratiques langagières, politiques linguistiques (interne/externe), les quatre compétences linguistiques sur échelle *CECRL*, déclarations CV, oral/écrit, besoins linguistiques par type de poste, exploitation ou pas des compétences linguistiques des collaborateurs, souhaits de formation ;
- Sélection du périmètre de l'audit (français ou européen de préférence) et des groupes de répondants (managers, collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs) ;
- Sélection de l'outil et des ressources humaines affectés pour l'audit linguistique ;
- Campagne de communication sur l'audit ;
- Choix du prestataire (interne ou externe).

Livrable : rapport sur les résultats de l'audit.

Commentaires : il peut être intéressant de faire un audit « avant » projet et un audit « après » projet, mais avec le risque de retarder l'avancement du projet et d'en augmenter le coût ...

B) - Commission de terminologie

Sur inspiration des commissions de terminologie mises en place par d'autres entreprises, créer une commission de terminologie.

Objectifs : rendre cohérents les termes spécifiques des métiers entre les services du siège et les filiales ainsi qu'entre les différents pays où l'entreprise est présente. De plus, une cohérence terminologique peut faciliter les traductions de divers documents de travail (appels d'offre, organigrammes, plaquettes commerciales, présentations du Groupe) ;

Porter une attention particulière à la langue de spécialité et oeuvrer pour une terminologie traduite dans la / les langues au niveau local en cas d'implantations à l'étranger ;

Si souhaité, avoir une base de données pour diminuer le nombre de mots anglais dans un document français, là où cela est possible, en remplaçant par l'équivalent en français. Pour cela, solliciter le site de Franceterme <http://www.franceterme.culture.gouv.fr/FranceTerme>.

Livrable : La commission en elle-même ainsi que les outils qu'elle mettra en place.

C) - Intercompréhension (IC)

L'intégration de ce concept dans les pratiques sur le lieu du travail peut être utile à tous, mais essentiellement à ceux qui ont besoin de gagner en confiance dans leur relation avec les langues. En utilisant les compétences dans leur langue maternelle, ils apprendront à comprendre le sens d'un texte dans une autre langue, d'abord de la même famille de langues que leur langue maternelle, en l'occurrence les langues romanes (espagnol, français, italien, portugais, roumain).

Pour les Français, une formation peut s'étendre aux langues « germaniques » (dont allemand, anglais, néerlandais, langues scandinaves). Pour les collaborateurs de langue maternelle de la famille des langues germaniques, la formation se fera dans le sens inverse. Pour les deux groupes, ils oseront davantage se tourner vers une formation classique de langues, ou au moins pourront exploiter la compétence de compréhension écrite si leur poste le permet.

Pour ceux qui n'ont pas de difficultés à apprendre les langues, l'intercompréhension peut servir dans les contacts avec des langues non apprises classiquement, essentiellement par écrit, mais aussi oralement lors de séminaires ou autres événements (voir exemple Cité des Métiers dans le projet Prefic).

L'intercompréhension pourra servir dans les échanges écrits par mail, mais aussi pour comprendre des documents dans une langue autre que celles apprises (éveil concurrentiel, CV, contrats de travail, etc.)

Nous proposons que soit faite à une expérimentation pour déterminer la faisabilité d'une intégration du concept d'intercompréhension dans la communication écrite au sein d'un réseau social d'entreprise. S'il est montré que l'intercompréhension permet aux utilisateurs de comprendre des messages et des contenus grâce à la compétence de compréhension écrite, sans obligation de répondre dans cette même langue, des utilisateurs qui n'ont pas les compétences nécessaires pour écrire dans une langue étrangère pourront le faire dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux. De plus, des langues qui avant n'étaient pas utilisées dans la communication trouveront leur place.

Sélection d'un site pilote représentatif pour une formation IC en présentiel, sur la base du volontariat. Une intervention d'un des contacts cités plus haut permettrait d'expliquer le concept et les raisons pour lesquelles l'intercompréhension peut être utile dans le travail en contexte international.

Sélection du / des prestataires pour formation IC présentielle sur site pilote (par ordre alphabétique) :

- a. APIC (langues romanes)
- b. Mondes Parallèles (langues romanes)
- c. ICE (langues romanes et germaniques)
- d. Autre

Livrables si résultat concluant :

- Séries d'Ateliers de formation IC en présentiel
- Module IC (langues romanes, langues germaniques) sur *Crossknowledge* ou alternatif.

C) – Formation linguistique en e-learning

Objectif : permettre aux collaborateurs d'apprendre des langues en dehors des cours de formation classique.

Choisir des outils qui permettent de varier les langues et les compétences (compréhension écrite / orale et expression écrite / orale), en abordant aussi compétences de communication à proprement parler et les compétences interculturelles.

Livrables : modules de formation en langues sur *Crossknowledge* (ou alternatif) et plate-forme virtuelle collaborative.

III – CONCEPTION DU PROJET

Lors de la conception du projet, il faudra définir :

- comité de pilotage ;
- périmètre(s) :
 - un site test d'abord ;
 - ensuite le périmètre où il est souhaité atteindre les objectifs du projet en priorité ;
- participants ;
- planning et durée ;
- actions entre les réunions ;
- budget alloué ;
- indicateurs ;
- objectifs ;
- livrables ;
- « risques » ;
- etc.

IV - BONUS

En plus des bénéfices apportés aux collaborateurs et au groupe, le projet servira aussi à rendre l'entreprise visible au même titre que d'autres grands groupes. Des entreprises participent déjà à des

PARTIE III - Chapitre 2 – Conclusion et perspectives

conférences et des colloques où ces questions sont discutées pour faire part de leurs bonnes pratiques et expériences. Avec le projet Langues, l'entreprise pourrait être présente lors de tels événements et contribuer aux débats dans le domaine des langues en entreprise.

V – PIÈCES JOINTES (exemples)

- Grille d'auto-évaluation des niveaux de langues ;
 - Europass, exemple CV ;
 - Livret DGLFLF sur l'Intercompréhension ;
 - Autres.
-

BIBLIOGRAPHIE

ACEDLE, Actes du colloque (2009), Université Lille 3 du 10 au 12 décembre 2009, p. 300
« Biographies langagières, compétences plurilingues et affiliation sociale : Enquête auprès de cadres étrangers en entreprise internationale de la région Rhone-Alpes (D-L Simon & N. Thamin, Université de Grenoble, LIDILEM)

BLIN Jean-François, (1997), *Représentations, pratiques et identités professionnelles*, Paris, L'harmattan. ISBN 2-7384-5040-7

BONVINO Elisabetta, CADDÉO Sandrine, SERRA VILAGINÉS Eulalia, PIPPA Salvador (2011), *EuRom5*, Milano, Ed. Ulrico Hoepli, 552 pages, ISBN 978-88-203-4544-0

BOYER Henri, (2003), *De l'autre côté du discours*, Paris, L'Harmattan, ISBN 2-7475-4192-4

CANAGARAJAH, A. S. (2005). *Reclaiming the Local in Language Policy and Practice*. (A. S. CANAGARAJAH, Éd.) Londres: LEA (Lawrence Erlbaum Associates), ISBN 0-8058-4593-3

CONSEIL de l'Europe, *Cadre européen commun de référence pour les langues (C.E.C.R.L.)*, Conseil de l'Europe, Ed. Didier, 2005, Paris, 192 p, ISBN 978-2-278-05813-6

CUISINIEZ Jean-Loup, in DGLFLF (Délégation générale à la langue française et aux langues de France), *Le français, une langue pour l'entreprise*, Ministère de la culture et de la communication, Paris, ISSN-1958-5268

DEGACHE Christian, MANGENOT François, *Échanges exo-lingues via Internet et appropriation des langues-cultures*, Lidil n° 36, Déc 2007, numéro coordonnée par Christian Degache et François Mangenot, Grenoble, 2007, ISBN 978-2-84310-108-3

DELEDALLE Gérard (1965), *La Pédagogie de John Dewey*, Paris, Les Editions du Scarabée, 125 pages, n° impression 971 imprimerie G. Gouin

ELOY Jean-Michel et Ó hIFEARNÁIN Tadhg (2007), *Langues proches – Langues collatérales / Near Languages – Collateral Languages*, Actes du Colloque international réuni à Limerick, du 16 au 18 juin 2005, Paris, L'Harmattan, ISBN 978-2-296-03619-2, 284 pages.

EPSTEIN A.G.(1988), *Sprog, undervisning, indlæring, tilegnelse (Langues, enseignement, apprentissage, acquisition)*, Copenhague, Ed. Akademisk Forlag, 136 pages, ISBN-87-500- 2737-9

ESCUDE Pierre (sous la direction de) (2008), *J'apprends par les langues, Manuel européen Euro-mania*, Ed. Centre National de Documentation Pédagogique, Midi-Pyrénées (Toulouse), 20 modules à 8 pages, et Portfolio, 52 pages.

ESCUDE Pierre et JANIN Pierre (2010), *Le point sur l'Intercompréhension, clé du plurilinguisme*, Paris, Edition Bernard Delcord, 122 pages, 978-2-09-038260-0

ESCUDE Pierre (2010), *Contraintes et méthodes de conception d'un manuel scolaire européen*, in *Langues Modernes (APLV)*, n° 1/2010, Paris, ISSN 0023-8376

GRIN François, CONTI Virginie (2008), *S'entendre entre langues voisines : vers l'intercompréhension*, Genève, Ed. Georg – ISBN 978-2-8257-0947-4

GUMPERZ John J. (1989), *Sociolinguistique Interactionnelle*, Saint Denis, L'Harmattan, ISBN 2-7384-0435-9

HIPOLD Peter (2008), in ARZOZ « *Respecting linguistic diversity in the European Union* », Ed. Xabier Arzoz, John Benjamins publishing company, ISBN 978-90-272-2830-8

LÜDI, Georges, PY Bernard (2003). *Être bilingue* (éd. 3ème édition), Bern, Ed. Peter Lang, 203 pages, ISBN 3-03910-096-3

MADSEN Lis (red), *Nabosprogsdidaktik (Didactique de langues voisines)*, (2006), Ed. forfatterne og Dansk lærerforeningen/Nordspråk, 263 pages, ISBN 87 7996 224 6

BIBLIOGRAPHIE, SITOGRAPHIE

MONDADA Lorenza et NUSSBAUM Luci (éds), *Interactions cosmopolites. L'organisation de la participation plurilingue*, (2012), Limoges, Editions Lambert Lucas, ISBN 978-2-35935-027-2

NOËL Lise (1989), *L'intolérance, une problématique générale*, Montréal, Éditions Boréal, 308 pages, ISBN-13: 978-2890522718 NOËL

PHILLIPSON Robert (2004), *L'anglais : menace ou chance pour le continent européen ?*, in *Revue Panoramiques, L'avenir s'écrit aussi en français*, 4^e trimestre, n° 69

TANGE Hanne, LAURING Jakob (2009), *Language management and social interaction within the multilingual workplace*, *Journal of Communication Management*, Vol. 13 Iss: 3, pp.218 – 232

TRUCHOT Claude (2008), *Europe : l'enjeu linguistique*, Paris, La documentation française, ISBN 1763-6191

VALENTIN-FOUCARD Michèle, FRATH Pierre (2012), *Introduction : Évaluer avec le CECRL*, in *Les Langues Modernes (APLV)*, n° 1/2012, Paris, ISSN 0023-8376

VERSTRAETE-HANSEN, Lisbeth (2008), *Hvad skal vi med sprog ?*, (A quoi servent les langues ? Attitudes envers les langues étrangères dans les entreprises danoises : Quelles conséquences pour les pour la politique éducative), Frederiksberg, CPH, Danemark, CBS (Copenhagen Business School), Institut for Internationale Kultur-og Kommunikationsstudier

WITHHOL DE WENDEN Catherine (2013), *Europe, un continent d'immigration malgré lui*, in *Europeana (numéro 2)*, Association KUBABA, Paris, Ed. L'Harmattan

WATZLAWICK Paul (1978), *La réalité de la réalité*, Paris, Editions du Seuil, pour la traduction française, 1976 pour l'édition américaine, Ed. Random House (New York)

Documents web

AMBOISE Jean-Claude, (2007), *La protection linguistique des salariés dans la mondialisation : L'exemple de la France*, Actes du colloque Entreprise, cultures nationales et mondialisation, Centre de Recherche sur les Identités Nationales et l' Interculturalité, consultable sur :
http://observatoireplurilinguisme.eu/images/Economique_et_social/entreprise%20cultures%20nationales%20et%20mondialisation%20_jc%20amboise.pdf

AMBOISE Jean-Claude, avocat au barreau de Paris, in *Entreprise, cultures nationales et mondialisation*, source : Centre de recherches sur les identités nationales et l'interculturalité (CRINI), disponible sur : http://51959387.fr.strato-hosting.eu/plurilinguisme/images/Economique_et_social/entreprise%20cultures%20nationales%20et%20mondialisation%20_jc%20amboise.pdf

BESNIER Pierre (1674), Louvain, Paris, ISNI 0000 0000 8135 1996
Disponible sur : http://data.bnf.fr/12045785/pierre_besnier/

BRAUNMÜLLER Kurt, ZEEVAERT (2001). *Semikommunikation, rezepive Mehrsprachigkeit und verwandte Phänomene*, disponible sur
http://www1.uni-hamburg.de/SFB538//forschung/kommunikation/AzM19_Bibliographie.pdf

CANUT Cécile et DUCHÊNE Alexandre (2011), Introduction. *Instrumentalisations politiques et économiques des langues : le plurilinguisme en question*, Langage et Société, 2011/2 n° 136, p. 5-5. DOI : 10.3917/l.s.136.0005.

CASTAGNE Eric (2008), *Les langues anglaise et française : amies ou ennemies ?*, Ela. Études de linguistique appliquée 1/ 2008 (n° 149), p. 31-42 , disponible sur :
<http://www.cairn.info/revue-ela-2008-1-page-31.htm>

CFE-CGC (2012), Colloque *Le "tout anglais" dans l'entreprise : des mythes à la réalité et à la recherche de solutions alternatives*, le 7 mars 2012. Programme disponible sur :
<https://www.box.com/s/bfxbft9kzfde7s42iul8/1/199520722/1526651658/1>

CRYSTAL David (2010), édité la première fois en 2001, *Language and the Internet*, (Langage / langues et l'Internet), Cambridge University Press, disponible sur :
<http://irenehc89ukm.files.wordpress.com/2010/02/david-crystal.pdf>

de VARENNES Fernand, *Langues officielles versus droits linguistiques : l'un exclut-il l'autre ?*, Droit et cultures [En ligne], 63 | 2012-1, mis en ligne le 16 janvier 2013, disponible sur : <http://droitcultures.revues.org/2880>

DEGACHE, Christian, TEA, Elena (2003), *Intercompréhension : quelles interactions pour quelles acquisitions ? Les potentialités du Forum Galanet*, disponible sur : :
<http://www.galanet.be/publication/fichiers/dc-et2003%281%29.pdf>

Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), (2006) *L'intercompréhension entre langues apparentées*, disponible sur :
<http://www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/intercomprehension.pdf>

Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), (2008), *L'emploi de la langue française : le cadre légal, Référence 2008*, consultable sur :
http://www.dglf.culture.gouv.fr/publications/emploi_francais.pdf

DOCTISSIMO, Forum de discussion. Rubrique Psychologie. Disponible sur :
http://forum.doctissimo.fr/psychologie/Coups-de-gueule/interdiction-etrangere-travail-sujet_401_1.htm. - Editeur : Groupe Doctissimo, appartient au groupe Lagardère Active

DOUCET Sandrine, *Rapport sur la démocratisation du programme Erasmus*, Assemblée Nationale, disponible sur : <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rapports/r1206.pdf>

ESSEC Business School, programme disponible sur :
<http://www.essec.fr/programmes/bachelor-in-business-administration/international.html>

EURO-MANIA (2005-2008), Module 1 « *Mormoloc* » dans la discipline « Sciences » du manuel euro-mania, téléchargeable via le lien :
http://www.euro-mania.eu/images/euromania/m1/docs/euromania_m1_mormoloc_fr.pdf

EUSKILLSPANORAMA, disponible sur :

<http://euskillspanorama.cedefop.europa.eu/KeyIndicators/Skill/results.aspx?searchmethod=4&indicatorid=677&occupationid=0§orid=0&skillid=0&nationalcountryid=0&>

GIBSON Kari (2004), *English only court cases involving the U.S. workplace : the myths of language use and the homogenization of bilingual worker's identities*, (Des procès juridiques « anglais seulement » sur des lieux du travail aux États-Unis : les mythes de l'usage des langues et l'homogénéisation des identités des employés), *Second Language Studies*, 22(2), Spring 2004, pp. 1-60, disponible sur :

<http://www.hawaii.edu/sls/wp-content/uploads/2014/09/Gibson.pdf>

GOULLIER Francis, (2005), *Les outils du Conseil de l'Europe en classe de langue : Cadre européen commun et Portfolio*, Conseil de l'Europe, CECRL. Paris, Didier.

Disponible sur : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Goullier_Outils_1.FR.pdf

GRIN François, Claudio Sfreddo (2007), *Tolérance et tolérabilité*, *Ethique publique*, vol. 9, n° 1, pp 9-20, disponible sur :

<http://www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupe/elf/documents/elfwp9.pdf>

GRIN François et Claudio Sfreddo, (2010). *Besoins linguistiques et stratégie de recrutement des entreprises*, Cahier de recherche élf, n° 9, Genève, Université de Genève.

Consultable sur : <http://www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupe/elf/documents/elfwp9.pdf>

GUILHAUMOU Jacques, BALIBAR Renée (1988), *L'institution du français. Essai sur le colinguisme des Carolingiens à la République*. In: *Mots*, mars 1988, N°16. Numéro spécial. *Langages*. Langue de la Révolution française. pp. 201

ITU, *Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI)*, disponible sur :

<http://www.itu.int/wsis/implementation/2014/forum/inc/doc/outcome/362828V2F.pdf>

JAMET Marie-Christine (2010), *L'intercompréhension : de la définition d'un concept à la délimitation d'un champ de recherche ou vice versa*, disponible sur :

http://publiforum.farum.it/ezone_articles.php?art_id=144

JUNYENT Carme, *Ecolinguistics, or a mirror on the real world*, in *Catalin international view*, disponible sur :

<http://www.international-view.cat/PDF/civ%207/CIV%207%20Carme%20Junyent.pdf>

KLITMØLLER Anders, LAURING Jacob (2012), *When global virtual teams share knowledge: Media richness, cultural difference and language commonality*. *Journal of World Business* (2012), <http://dx.doi.org/10.1016/j.jwb.2012.07.023> (l'auteur de cette thèse a reçu l'article par mail alors qu'il était encore "in press").

LECKO, étude « Big Data, tome 6 », janvier 2014), page 3, disponible sur commande via le site suivant : <http://referentiel.lecko.fr/publications/rse-tome-6---le-big-data-au-service-de-la-transformation-digitale/>.

QUIÑONES Carlos M. (Esq. Narvaez Law Firm P.A), Depuis 2006 : QUIÑONES LAW FIRM, Santa FE, NM, États-Unis), *Common Language Policies in the Workplace : Dangers for the employer and remedies for the employee* (Politiques de la langue commune sur le lieu du travail), disponible sur :

<http://www.nmbar.org/AboutSBNM/sections/EmploymentLaborLaw/Enewsletters/CommonLanguagePoliciesarticle.pdf> (Autorisation de citer l'article obtenue par mail de son auteur).

REDINTER, *Intercompréhension*,

http://redinter.eu/web/files/revistas/5REDINTER_intercompreens%C3%A3o_1.pdf

SÉNAT, Rapport d'information faite au nom de la commission des Affaires culturelles sur l'enseignement des langues étrangères en France, de Jacques Legendre au Sénat (2003)

disponible sur : <http://www.senat.fr/rap/r03-063/r03-0631.html>

BIBLIOGRAPHIE, SITOGRAPHIE

SKYBRARY, Phraseologie Aviation civile, disponible sur :

Le guide de terminologie Guide to phraseology for general aviation pilots in Europe,
disponible sur : <http://www.skybrary.aero/solutions/allclear/Resources/RTFGuide.pdf>

TENERIFE, Rapport d'accident d'avion, disponible sur :

<http://www.project-tenerife.com/engels/PDF/Tenerife.pdf>

TIBEM Rapport de recherche (2006), *Entreprises bruxelloises et langues étrangères
Pratique et coût d'une main d'œuvre ne maîtrisant pas les langues étrangères.*

Title VII of the Civil Rights Act of 1964 - SEC. 2000e-2. [Section 703],

Article VII de la loi de 1964 sur les droits civils « Pratiques illicites en matière d'emploi »

Disponible sur : http://www.justice.gov/crt/about/emp/documents/Title_VII_Statute.pdf

UNESCO (2002), *Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité culturelle – 2002*

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>

UNESCO (2003) , *Vitalité et disparition des langues*, disponible sur :

<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183699F.pdf>

VANNINI Laurent, LE CROSNIER Hervé (2012), *NETLANG, Réussir le Cyberspace multilingue*, Réseau MAAYA, Ed. C&F, 484 pages, ISBN 978-2-915825-08-4

Disponible sur : <http://net-lang.net/>

WITTEL Andreas (2000), *Ethnography on the Move: From Field to Net to Internet* [23 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Art. 21, disponible sur : <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001213>.

Sites Web

APIC Association pour la Promotion de l'Intercompréhension des langues :

Site web : <http://apic.onlc.fr/>

BAITHAM Clubs, site web : <http://www.baitham.org/fr/>

BIBLIOGRAPHIE, SITOGRAPHIE

CANDELIER Jean Jacques, site web :

<http://www.nosdeputes.fr/jean-jacques-candelier/documents/loi?page=3>

DIVERSUM, site web : <http://www.diversum.net/fr/>

DULALA, site web : <http://www.dunelanguelaautre.org>

ETNOLOGUE, Lewis, M. Paul, Gary F. Simons, and Charles D. Fennig (eds.). 2014. *Ethnologue : Languages of the World*, Seventeenth edition. Dallas, Texas: SIL International. Online version: <http://www.ethnologue.com>

ERASMUS, site web : <http://www.europe-education-formation.fr/page/erasmus>

MAAYA, Organisation, site web :

http://maaya.org/IMG/pdf/maaya_brochure_FR_2010-10.pdf

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, *FranceTerme*, consultable sur : <http://www.culture.fr/Ressources/FranceTerme>

MIRIADI, site web : <http://miriadi.net/elgg/miriadi/home>

MONDES PARELLELES, Association,

consultable sur : <http://mondes-paralleles.org/>

OBSERVATOIRE EUROPEEN DU PLURILINGUISME (OEP)

Site web : <http://www.observatoireplurilinguisme.eu/>

PLANET ENGLISH, site web : www.planetenglish.fr

SPROGPILOTER Nordiske, site web : <http://www.sprogpiloter.org/>

TERRALINGUA, site web : <http://www.terralingua.org/linguisticdiversity/overview/>

U.S. Equal employen opportunity commission (*national origin*), consultable sur :

<http://www.eeoc.gov/laws/types/nationalorigin.cfm>

Thèses

BOUDARD Patrice, « *Intercompréhension entre locuteurs de l'Union Européenne : exemple entre locuteurs du français et locuteurs du slave* », 370 p, Thèse, Langues et civilisations, Paris, 2009. Thèse dirigée par Patrice Pognan, professeur à l'Inalco.

KLITMØLLER Anders (2013), *(Re)Contextualizing Cultural and Linguistic Boundaries in Multinational Corporations : A Global Ethnographic Approach ((Re)Contextualiser les frontières culturelle et linguistique dans les sociétés multinationales : une approche globale ethnographique)*, Aarhus (DK), discipline : *Business & Social Science* (Entreprise et sciences sociales), 170 pages.

Vidéo / conférence virtuelle

DUCHÊNE Alexandre (2013), intervention par Skype, Journée d'étude *Plurilinguisme(s) et entreprise : enjeux didactiques*, Nantes le 8 nov 2013

GRIN François (2012), intervention au Colloque international pluridisciplinaire, 14/11/2012, CNRS Paris, *Communication et mondialisation. Les limites du tout-anglais Mythe d'une lingua franca et économie des langues*, disponible sur http://webcast.in2p3.fr/videos-mythe_d_une_lingua_franca_et_economie_des_langues__3

JOUVEAU Alain, Directeur CDM (Cité des Métiers), Limoges, témoignage par vidéo <http://www.youtube.com/watch?v=hvSH6MjmGU0&feature=youtu.be>

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Langues étrangères apprises par élève dans le secondaire (EU28), 2006-2011, Eurostat	101
Tableau 2 : Familles de langues des 24 langues officielles de l'UE, et celles de SolidarNet (en gras).....	143
Tableau 3 : Liste de vérification de l'aviation civile pour évaluer des risques et agir (extrait du « CFIT <i>Checklist</i> »).....	169
Tableau 4 : Extrait des résultats sur les langues dans les entreprises bruxelloises (langues officielles de l'entreprise et langues utilisées pour la communication interne et externe (en nombre et en pourcentage (n=357)	205
Tableau 5 : Top 3 des combinaisons de langues que les entreprises bruxelloises déclarent utiliser (langues officielles, langues pour la communication interne et/ou externe).....	205
Tableau 6 : Recueil de données linguistiques dans 15 profils SolidarNet avec « niveaux de langue »	282
Tableau 7 : Récapitulatif des relevés linguistiques des profils SolidarNet - Nombre des membres ayant rempli, ou n'ayant pas rempli, les cases N/L et S/L	283
Tableau 8 : Récapitulatif des relevés linguistiques des profils SolidarNet (En nombre et pourcentage sur 200 et sur 471)	283
Tableau 9 : Récapitulatif des résultats des recueils linguistiques des 200 profils SolidarNet effectués les 19 et 20 mai 2012	284
Tableau 10 : Récapitulatif du recueil des langues sur SolidarNet, effectué en mai 2012	285
Tableau 11 : Calendrier des dates de création des groupes et durée d'existence à la date de notre relevé le 02/12/2012	291
Tableau 12 : Récapitulatif des choix linguistiques dans les huit groupes thématiques.....	294
Tableau 13 : Répertoires linguistiques des membres du groupe « Langues »	317
Tableau 14 : Attitude « penser » / « faire » par rapport au choix de langue pour répondre à une contribution en français ou en anglais (Réponses au questionnaire des membres SN) .	378
Tableau 15 : Niveaux de compréhension écrite : B1, B2 et C1 (extrait <i>CECRL</i>)	393
Tableau 16 : Niveaux de production écrite : B1, B2 et C1 (extrait <i>CECRL</i>)	393

LISTE DES ILLUSTRATIONS

Illustration 1 : Page de couverture du Module « Sciences » (extrait), manuel <i>euro-mania</i> ...	128
Illustration 2 : Exercice de « Sciences », manuel <i>Euro-mania</i> (Module 1 « Mormoloc)	129
Illustration 3 : La théorie des « six degrés » de séparation de tout individu pris au hasard...	224
Illustration 4 : Trois niveaux de maturité d'un réseau social d'entreprise (Source : Lecko) .	229
Illustration 5 : Les usages sociaux et collaboratifs au service de l'organisation.	236
Illustration 6 : Paramètre « gestion multilingue des contenus » dans le « classement des connaissances » (Source <i>Lecko</i>)	244
Illustration 7 : Extrait d'annonce sur le site de recrutement Monster	254
Illustration 8 : La présence mondiale du groupe GDF SUEZ	259
Illustration 9 : Capture d'écran montrant différentes rubriques de SolidarNet	269
Illustration 10 : Quatre exemples de remplissage d'un profil SolidarNet	279
Illustration 11 : Capture d'écran des cases linguistiques d'un profil une fois remplies	280
Illustration 12 : Six exemples de remplissage d'un profil SolidarNet	280
Illustration 13 : Exemple de répertoires linguistiques des membres d'un groupe thématique sur SolidarNet – Groupe « Développement Durable »	287
Illustration 14 : Comment lire les schémas du recueil des observations illustrant les pratiques langagières dans les groupes thématiques sur SoldiarNet (Langues déclarées des utilisateurs et langues utilisées dans leurs contributions).....	296
Illustration 15 : Exemple de schéma récapitulant les langues déclarées des utilisateurs ayant contribué dans un groupe thématique et les langues réellement utilisées (groupe Champions)	297
Illustration 16 : Création du groupe Langues, SolidarNet le 25/08/2012	315
Illustration 17 : Invitation aux membres SolidarNet de participer à notre questionnaire	322
Illustration 18 : Annonce aux membres SolidarNet du questionnaire (sur l'espace <i>Focus</i>)...	323
Illustration 19 : Icônes des différents jeux possibles avec chacun des trois quiz.....	356

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : « Les principaux freins à l'adoption du reseau social dans votre entreprise » (Source : Étude <i>Cegos</i> , 2012).....	242
Graphique 2 : Langues maternelles et étrangères déclarées par les membres inscrits dans les 8 groupes thématiques de SolidarNet – juillet 2012 (8 graphiques en bloc).....	290
Graphique 3 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs des huit groupes thématiques.....	292
Graphique 4 : Choix linguistiques pour les titres des 36 sujets.....	292
Graphique 5 : Choix linguistiques pour présentation des objectifs des 36 sujets	293
Graphique 6 : Choix linguistiques pour 86 contributions dans les groupes thématiques.....	293
Graphique 7 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs lors de la création d'un groupe	294
Graphique 8 : Choix linguistiques pour titres et présentations des objectifs lors du lancement d'un sujet dans les groupes	295
Graphique 9 : Choix linguistiques pour contributions dans les groupes thématiques.....	295
Graphique 10 : A - Q2/44 - A quelle FAMILLE DE LANGUES appartient votre langue natale, communément appelée « langue maternelle » ? (Choix multiples exclusivement pour ceux ayant 2 « langues maternelles »)	326
Graphique 11 : A / Q8/50 - Selon vous, un "profil" d'un RS doit contenir quel type de "cases linguistiques" afin de pouvoir décrire ses connaissances linguistiques ?.....	327
Graphique 12 : A - Q9-11 / 51-53 - Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le "Cadre européen commun de référence pour les langues", pour préciser vos niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) de chacune de vos langues ? (<i>choix multiples</i>) – Répondants « oui ».....	328
Graphique 13 : A - Q9-11 / 51-53 - Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le "Cadre européen commun de référence pour les langues", pour préciser vos	

LISTE DES GRAPHIQUES

niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) de chacune de vos langues ? (<i>choix multiples</i>) – Répondants « non ».....	328
Graphique 14 : B – Q12/54 - Votre « langue natale » est-elle le français, l'anglais ou autre(s) ?	330
Graphique 15 : B – Q13/55 - (Français) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite.....	331
Graphique 16 : B – Q14/56 - (Français) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en ANGLAIS ? (<i>choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent</i>) ?	333
Graphique 17 : B – Q15/57 - (Anglais) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite.....	334
Graphique 18 : B – Q16/58 - (Anglais) - Que FAITES vous face à une nouvelle contribution écrite	335
Graphique 19 : B – Q17/59 - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en FRANÇAIS ? (<i>choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent</i>)	336
Graphique 20 : B – Q18/60 - (Autre) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en FRANÇAIS ? (<i>choix multiples, cochez spontanément 2 réponses qui vous correspondent</i>).....	337
Graphique 21 : B – Q19/61 - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle contribution écrite en ANGLAIS ? (<i>choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent</i>)	337
Graphique 22 : B – Q20/62 - (Autre) - Que FAITES vous face à une contribution écrite en ANGLAIS ? (<i>choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent</i>).....	338
Graphique 23 : B – Q21-22/63-64 - Avez-vous déjà écrit une contribution sur SolidarNet ?	339
Graphique 24 : B – Q23/65 - Avez-vous répondu à un article / commentaire / information dans une autre langue que celle utilisée par l'auteur du texte (<i>choix multiples</i>) ?	340
Graphique 25 : B – Q24-26 / 66-68 - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à ECRIRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ?.....	341

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 26 : B – Q27-29 / 69-71 - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à COMPRENDRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ?.....	341
Graphique 27 : B – Q30/72 - Quelles langues estimez-vous pouvoir comprendre à l'écrit à un niveau tel que vous comprenez le sens global ?.....	342
Graphique 28 : B – Q31/73 - Dans le cadre de vos activités professionnelles, souhaiteriez-vous pouvoir écrire dans votre langue natale (aussi si celle-ci n'a pas un statut de langue de communication internationale) ?	342
Graphique 29 : B – Q32/74 - OUI, pour les raisons suivantes (choix multiples)	343
Graphique 30 : B – Q33/75 - NON, pour les raisons suivantes (choix multiples) :.....	343
Graphique 31 : B - Q34/76 - SolidarNet, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ? – Répondants « oui »	344
Graphique 32 : B - Q34/76 - SolidarNet, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ? – Répondants « non ».....	344
Graphique 33 : B – Q37/79 - Cochez la part de plaisir et de trouble ressentis quand vous écrivez sur SolidarNet (réseau social multiculturel et plurilingue), ou à l'idée d'y communiquer par écrit (4 étant plus fort que 1).....	345
Graphique 34 : B – Q38/80 - Si SolidarNet était aménagé pour favoriser (de manière ludique et interactive) l'acquisition, la mise en place et l'usage de stratégies de compréhension d'écrits dans des langues proches de celles que vous connaissez, quelles soient « petites » ou « grandes », seriez vous prêt à vous y impliquer ?	345
Graphique 35 : C –Q39/81 – (Pendant) combien d'années avez-vous étudié une ou plusieurs langues dites « étrangères » ? (ne pas compter la formation continue).....	346
Graphique 36 : C Q40/82 - Cet enseignement, vous a-t-il permis d'être à l'aise pour communiquer dans une ou plusieurs langues « étrangères » ?.....	347
Graphique 37 : Eurobaromètres (2005 et 2012) maîtrise d'une, deux ou plusieurs langues ..	348
Graphique 38 : C – Q41/83 - Avez-vous suivi ou suivez-vous des cours de langue en formation continue ?.....	349

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 39 : C – Q42/84 - Auriez-vous besoin d'une formation linguistique supplémentaire pour utiliser SolidarNet à son potentiel maximum ?	349
Graphique 40 : C - Q43/85 - Seriez-vous intéressé par le suivi d'une formation avec la méthode « Intercompréhension » (Votre réponse est sans engagement)	349
Graphique 41 : Relevés des profils SolidarNet et « langues comprises » par 40 répondants au questionnaire	381

ANNEXES

Annexe 1 - Discussion sur le forum Doctissimo	432
Annexe 2 - Relevé des profils des membres SolidarNet.....	447
Annexe 3 - Niveaux de langue dans des profils SolidarNet	454
Annexe 4 - Répertoires linguistiques des membres inscrits dans les grp. thématiques	456
Annexe 5 - Répertoires et choix linguistiques dans les grp. thématiques.....	463
Annexe 6 - Groupe « Langues », lancement et contributions.....	477
Annexe 7 - Questionnaire, version française	486
Annexe 8 - Exercices d'intercompréhension, extrait <i>Eurom5</i>	501
Annexe 9 - Quiz, vocabulaire français, normand, anglais	508

Annexe 1 - Discussion sur le forum Doctissimo

Forum Psychologie

[Santé](#)[Grossesse & bébé](#)[Mode](#)[Beauté](#)[Nutrition](#)[Psycho](#)[Sexualité](#)[Loisirs](#)[Pe](#)[Médicaments](#)[Forme & sport](#)[Vie pratique](#)[Animaux](#)[Famille](#)[Cuisine](#)[Environnem](#)[Chat](#)[Psychologie](#)[FORUM psychologie](#)[Coups de gueule](#)[Interdiction parler langue étrangère au travail](#)[Liste des connectés](#)[Recherche](#)[Inscription](#)[Se connecter](#)[Répondre](#)[Cré disc](#)[Répondre](#)

Mot :

Pseudo :

 Filtrer

Bas de page

Auteur

Sujet : Interdiction parler langue étrangère au travail

Demongah

Invité



Posté le 27-03-2008 à 18:20:12

Bonjour,

j'ai été recruté dans une entreprise française pour mon bilinguisme dont je m'en sers quotidiennement au travail. Je travaille également avec quelques collègues qui maîtrisent également ma langue natale.

Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au conseil de discipline parce qu'on communique (pendant nos heures de pause) entre nous dans notre langue natale. C'est interdit.

Bien sur, quand on est en groupe avec des francophone on utilise bien la langue française c'est qui paraît logique pour être compris tant sur le plan relationnel que professionnel. Mon contrat de travail ne stipule pas d'interdiction de parler une langue étrangère, au contraire, j'ai été embauché pour ces raisons là.

Qu'est-ce qui empêche que sur le PLAN PRIVE je communique avec les gens dans NOTRE LANGUE NATALE?

Est-ce cela fait déjà une preuve de discrimination? ...

car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés , on a souvent des pauses décalées)

et même si on sort fumer la cigarette ensemble, et on n'est que deux ou trois, si on se parle dans notre langue il suffit que le manager passe à côté de nous pour qu'on se fasse réprimander.

Qu'est -ce que vous en pensez?

Message cité 2 fois

Profil supprimé



Posté le 27-03-2008 à 18:26:41

les gens se font souvent des films lorsqu'il ne comprennent pas ce que tu dit il suffit que tu accompagne tes paroles d'un regard vers eux un sourire ou un geste maladroit et hop tu les critiques et tu le fait dans ta langue pour que personnes ne comprend ce que tu dit

c'est pas juste peut être mais après ca créer d'enormes problème et tension entre collegues

Message cité 2 fois

juliette15426587

Invité



Posté le 27-03-2008 à 18:46:04

Moi perso, je comprends ta boîte, qui t'interdit de parler en langue étrangère, en dehors de ton poste. Même si c'est avec tes collègues, le temps de fumer une cigarette ou quoi que ce soit!! Nous sommes en france, et notre langue maternelle c'est le français, donc à part ton poste, il est plus judicieux de parler la langue du pays, qui veut dire français!! Moi je parle trois langues. Je parle en langue étrangère pour les clients, mais après je ne vois pas l'intérêt de parler italien, espagnol ou anglais à mon collègue, alors que nous parlons français. Et je ne vois pas en quoi cela te chiffonne de parler français avec tes collègues, tu as l'air étonné que ta boîte te réprimande parce que tu parles en langue étrangère. Moi j'ai des collègues de beaucoup de nationalité différente, et j'avoue que ça ne me plait pas quand ils parlent dans leur langue maternelle, alors qu'ils savent que je ne comprends rien, donc par respect pour moi, je leur demande de parler français, car moi quand je parle italien, et qu'ils ne comprennent pas, ça ne leur plaît pas.

lapetitefillevousvabien

Invité



Posté le 27-03-2008 à 19:12:21

Juliette , tu es Française ?

Tu as réfléchi que quand tu es étranger et tu n'a pas de contact avec sa communauté pendant des années souvent tu te trouve est très heureux de parler ta langue natale de temps à autre avec tes compatriotes! Imagine être en Angleterre , toi Française , travailler dans une boite ou tu rencontre quelques Françaises tu ne serait pas contente de communiquer avec elles pendant ton temps privé en français?Ou au contraire tu parleras en anglais avec tes copines (imagine que les certaines ne le parle bien en plus lol) même quand vous allez ensemble aux toilettes ... ce n'est pas un peu ridicule ?

Profil supprimé



Posté le 27-03-2008 à 19:12:44

en meme temps tu es très sectaire d'aller en pause qu'avec des personnes qui parlent ta langue natale

Demongah

Invité



Posté le 27-03-2008 à 19:40:19

Oui ...

et autant d'interdire parler à mon propre enfant dans ma langue maternelle .C'est pourtant pareil: "entourage ne comprendra pas", je peux dire "tant de choses méchantes dans le dos des autres" ... ou comme a dit l'institut de mon enfant à la maternelle " le bilinguisme l'empêchera à parler correctement français".

Juliette non , le français n'est pas ma langue natale malgré que j'ai fait des études sup en France et je parle très bien français.

Je ne vois pas pourquoi on m'enlève le droit fondamental à ma liberté individuelle :

"Le racisme (idée fondée sur la supériorité de certains groupes, et hostilité contre d'autres) ou la discrimination (**distinction entre des groupes avec restriction des droits de certains**) constituent d'abord un délit spécifique."

Article 14 – Interdiction de discrimination

"La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction aucune,

fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, **la langue**, la religion, les opinions politiques ou toutes autres

opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre

situation."

Profil supprimé



Posté le 27-03-2008 à 19:51:48



j'imagine aussi que c'est pour gérer l'ambiance générale en tout cas je n'ose pas imaginer que c'est pour faire une ségrégation spéciale.

Je ne connais que trop le plaisir de parler sa langue maternelle loin de son pays d'origine.

Demongah

Invité



Posté le 27-03-2008 à 20:18:19

Gérer l'ambiance générale... hmm ce ne serait pas un prétexte pour camoufler l'agacement d'une certaine personne (un degré de hiérarchie en plus , monolingue?) car l'ambiance générale est plutôt bonne , et l'ensemble du personnel intégré , peut importe quelle langue maternelle maîtrisons nous ...

On ne forme pas une secte mais il me semble bizarre de parler entre nous, compatriotes, de choses spécifiques à notre culture, qui parfois sont peu traduisibles, en français!

slowbrain

Plus lent on est a l'arrêt.

Profil : Fidèle



Posté le 27-03-2008 à 21:51:33



Je dirais pour ma part que je comprend les deux points de vue.

Instinctivement quand on communique avec quelqu'un on s'arrange pour le faire dans une langue qui nous est la plus naturelle possible, Or quoi de plus naturelle que notre langue natale, d'autant plus si cela permet d'échanger a propos de la culture natale (en partant du principe que la langue et la culture lié sont étroitement lié). Et pour ma part français pure souche ayant peu voyagé (et donc eu a ma confronter a d'autres langues) il me parrait naturel de communiquer dans ma langue natale avec ceux qui parlent également français (et surtout ceux dont c'est la langue natale).

Cependant je comprend aussi le point de vu de ta boite, même si la réaction semble quelque peu disproportionné. Le parfaits "savoir vivre" (je ne sais pas si le terme est judicieusement choisis, mais je vais utiliser celui-ci a défaut d'un autre plus pertinent que me viendrais a l'esprit) voudrais que chacun adopte les règles du pays dans le quel il se trouve, et ceci en tout lieux et en tout instant.

Respect des coutumes, des lois, des règles de vie, de la langue parlé, ... ceci pour, je dirais, montrer son intégration au paysage local.

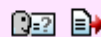
Je ne veux pas dire que quelqu'un parlant, de façon ponctuelle, une langue qui n'est pas la langue locale n'est pas quelqu'un de parfaitement intégré, très loin de la. Je dis juste que ceci peu très facilement être perçu comme un manque d'intégration (même si celui-ci n'as aucune justification, mais ainsi va l'esprit humain)

Ne pas se méprendre, il n'y as aucune marque de racisme la dedans. Ce n'est pas parqu'une personne peu parraitre non intégré qu'elle n'a pas, comme tous, le droit au plus grand et profond des respects.

SlowBrain

mag-25

Posté le 27-03-2008 à 22:27:00




"mon bilinguisme dont je m'en sers quotidiennement au travail. " alors pourquoi éprouve tu le besoin de l'utiliser pendant la pause café?

slowbrain

Plus lent on est à l'arrêt.

Profil : Fidèle



Posté le 27-03-2008 à 22:32:54  

Il n'éprouve pas le besoin de s'en servir à la pause café. D'après ce qui a été dit au-dessus la langue qu'il a apprise est le français.

Donc pour lui parler sa langue natale au moment du café est une chose naturelle (qu'il est même plus prompt à faire dans un moment de détente que de parler une langue non natale)


(l'intéresse me corrigera si nécessaire)

SlowBrain

juliette15426587

Invité



Posté le 28-03-2008 à 09:56:23 

Citation:

Juliette , tu es Française ?

Non d'origine espagnol

Citation:

Tu as réfléchi que quand tu es étranger et tu n'as pas de contact avec ta communauté pendant des années souvent tu te trouves très heureux de parler ta langue natale de temps à autre avec tes compatriotes! Imagine être en Angleterre , toi Française , travailler dans une boîte où tu rencontres quelques Françaises tu ne serais pas contente de communiquer avec elles pendant ton temps privé en français?

Je suis d'origine espagnole, est sur mon travail comme je l'ai dit, il y a beaucoup de nationalités différentes, et par respect pour tous nous ne parlons pas notre langue maternelle, même en pause café, nous parlons français, pour que les autres comprennent ce que l'on dit, ça leur permet de s'intégrer à la conversation, car si tout le monde parlait sa langue maternelle en pause, ça serait du chaos, j'ai des collègues qui sont d'origine espagnole comme moi, et bien oui je parle français sur mon lieu de travail, même en privé quand on sort ensemble, on ne voit pas l'intérêt de parler espagnol, alors qu'à la base c'est notre langue maternelle, je suis née en Espagne, même si l'Espagne me manque, je m'adapte à la langue française, après si je part en Espagne, il est évident que je parle ma langue. Par contre, je parle espagnol avec ma famille, logique, c'est leur langue aussi, mais quand je sors avec ma famille, même chose, nous parlons français, je ne vois pas pourquoi je parlerais ma langue en France.

Citation:

ce n'est pas un peu ridicule ?

Non je ne trouve pas ça ridicule, et en général, je suis rarement en pause toute seule ou avec des gens qui parlent la même langue que moi, on s'intègre tous ensemble, et on parle français, nous gardons notre langue maternelle, pour le boulot, ou la famille, ou quand on repars vers nos racines, car il y a des français qui ne parlent aucune langue, et si ils ne nous comprennent pas, je ne veux pas qu'ils vivent ça comme un rejet. Une fois il y avait des collègues qui parlait ma langue, et je leur ai dit de parler français, je ne vois pas l'intêret de parler dans notre langue en france.

Profil supprimé



Posté le 28-03-2008 à 11:35:42

ah ok donc ça pose pas de problème particulier

ma tante s'est marié avec un espagnole et elle a fait 3 enfants

ils parlent tous francais et espagnole, quand ils viennent chez moi, pendant le repas, ça leur arrive de se parler entre eux en espagnol et ça, j'aime pas du tout.

Message cité 1 fois

moumous

Profil : Doctinaute d'or

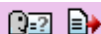


Posté le 28-03-2008 à 13:16:38

C'est évident que ça ne plaît pas, il n'est jamais plaisant de se sentir exclu d'un groupe surtout quand il s'agit de sa propre famille et sous son propre toit.

Il se peut que ta famille manque de savoir vivre et de délicatesse.

Message édité par moumous le 28-03-2008 à 13:31:56

**Demongah a écrit :**

Bonjour,
j'ai été recruté dans une entreprise française pour mon bilinguisme dont je m'en sers quotidiennement au travail.

Je travaille également avec quelques collègues qui maîtrisent également ma langue natale. Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au conseil de discipline parce qu'on communique (pendant nos heures de pause) entre nous dans notre langue natale. C'est interdit.

Bien sur, quand on est en groupe avec des francophone on utilise bien la langue française c'est qui parait logique pour être compris tant sur le plan relationnel que professionnel.

Mon contrat de travail ne stipule pas d'interdiction de parler une langue étrangère, au contraire, j'ai été embauché pour ces raisons là.

Qu'est-ce qui empêche que sur le PLAN PRIVE je communique avec les gens dans NOTRE LANGUE NATALE?

Est-ce cela fait déjà une preuve de discrimination? ...

car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés , on a souvent des pauses décalées) et même si on sort fumer la cigarette ensemble, et on n'est que deux ou trois, si on se parle dans notre langue il suffit que le manager passe à côté de nous pour qu'on se fasse réprimander.

Qu'est -ce que vous en pensez?

Dans la législation du travail, rien n'interdit ce que ton manager t'interdit durant la pause.

S'il ne souhaite pas que vous parliez, chantez lui une petite chanson, chais pas "Le rire du sergent" dans votre langue.



Je résume un petit peu car les certaines personnes font un amalgame entre l'exclusion , secte , le manque de savoir vivre :

1)"Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au **conseil de discipline** parce qu'on communique (**pendant nos heures de pause**) **entre nous** dans notre langue natale. C'est **interdit**. "

- interdiction - comment on peut interdire cela, c'est un peu choquant quand même : le conseil de discipline, interdiction ...?

- "entre nous "- ça veut dire pas en groupe francophone mais un groupe homogène linguistiquement...

- "les heures de pause"- je pense que chacun dispose plus ou moins de ses libertés individuelles n'est -ce pas?

2) "car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés"...

on n'est pas à la maternelle il me semble... entreprise avec des personnes adultes et hors CAT ou COTOREP 😊

D'autant plus que les certaines études sociologiques ont démontrées une plus forte cohésion entre les personnes issues de la même ethnie, de la même couleur de peau ou partageant les même expériences et peut importe mais les règles sont très basiques et naturelles et y changer quelque chose donne aux sujets en question le sentiment empiètement sur la liberté individuelle et la bataille de Don Quichotte .

Selon les graphiques établies, initialisés par Moreno, dans les entreprises les filles communiquent plus souvent avec les filles , les personnes de certains âge avec des personnes qui se situent dans le groupe proche de leur âge, degré de hiérarchie etc.

Cela ne veut pas dire exclusion d 'autres groupe mais une plus forte entente et homogénéité à l'intérieur de groupes similaires sur des caractéristiques extra- groupe.

De la à semer une complète réorganisation , surveillance des gens adultes du style" qui copine avec qui et dans quelle langue il le fait" me parait légèrement exagéré surtout que cette réorganisation perturbe le travail sur le plan professionnel...

Imaginez :

vous vous entendez bien avec une copine du bureau: allez hop, "c'est pas bien parce que vous êtes toutes les deux blondes "... donc vous changez de postes ..

(et oui il y a des brunes ...) et peut importe si vous travaillez sur les mêmes projets, vous n'avez que vous envoyer des mails, n'est -ce pas?

3) je suis d'accord qu'il serait mal vu de parler une langue étrangère si on est en groupe avec des personnes francophones aussi bien comme je trouve naturel de parler dans ma langue d'origine si je ne me trouve que dans le groupe des personnes communiquant ma langue maternelle....

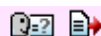
Vous êtes par ex. 4 espagnols qu'entre vous, en pause, et...vous parlez en français. Il y a en parmi vous les uns qui le parlent mal et cherchent des mots ou qu'ils parlent avec des accents abominables..... grotesque 😊

moumous

Profil : Doctinaute d'or



Posté le 28-03-2008 à 20:49:37



Citation:

1)"Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au **conseil de discipline** parce qu'on communique (**pendant nos heures de pause**) **entre nous** dans notre langue natale. C'est **interdit**.
"

Conseil de discipline?! Tu travailles dans la fonction publique?

Citation:

- "les heures de pause"- je pense que chacun dispose plus ou moins de ses libertés individuelles n'est -ce pas?

Absolument.

Citation:

2) "car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés"...

Tu entends quoi par "bureau", le meuble ou la pièce?

Y a t-il un délégué du personnel dans ton entreprise, un représentant syndical...?

lalouloute66

rudyllicious,Vale62:forumicide
Profil : Doctinaute d'argent



Posté le 29-03-2008 à 04:35:26

Je suis une Française bilingue expatriée au Japon, et quand je rencontre un Français bilingue aussi en présence de Japonais, nous parlons japonais entre nous! Ou sinon, je commence par m'excuser auprès des témoins qui ne comprennent pas le français en expliquant que mon interlocuteur ne parle pas japonais. Et là, ça passe très bien, c'est une attention très appréciée, qui lie des contacts en plus.

Pour moi, c'est le minimum, c'est une question de respect.

Message édité par lalouloute66 le 29-03-2008 à 04:36:29

The Louloute IZ IMMORTELLE!

Demongah

Invité



Posté le 29-03-2008 à 10:20:44

Il y a encore un point que Juliette souligne " notre langue maternelle est le français en France..." Non.

Il y a des diverses nationalités en France et à chacune sa langue maternelle (c'est la langue avec laquelle on parle depuis notre enfance , la langue parlée avec laquelle communique nos parents - voir étymologie du mot , mater...). La langue française est une langue officielle ... institutionnelle en France. Ce n'est pas la même chose et on parle dans mon cas des conversations privées, pendant le temps libre...

kikizozo

Profil : Fidèle



Posté le 29-03-2008 à 11:03:05

Pour ma part, j'aurais tendance à distinguer un principe qui me semble légitime et des moyens employés qui me le semblent nettement moins.

Je pourrais comprendre qu'un chef d'entreprise cherche à lutter contre le communautarisme au sein de son établissement. Le propre d'une entreprise, de même que le propre d'une Nation, c'est de faire coopérer des individus en dépassant les cloisonnements d'origine (pays, langue, religion, sexe).

En revanche, il est inadmissible et paradoxal d'employer pour cela des moyens contraires à la loi.

C'est pourquoi j'ai des doutes quant aux intentions du chef d'entreprise en question. S'il s'agissait effectivement de lutter contre la dérive "clanique" inhérente à des regroupements nationaux, tout bon manager aurait tranquillement expliqué quelles valeurs il entendait faire partager et appliquer dans l'entreprise.

Vous n'avez reçu aucune explication, aucun avertissement avant cette convocation en conseil de discipline ? Si c'est le cas, on dirait plutôt la réaction épidermique d'un patron despote, à tendance "parano" et peut-être un poil xénophobe.

Message cité 1 fois

clevi

En mode M&M's!
Profil : Doctinaute Hors
Compétition



Posté le 29-03-2008 à 11:23:37

Je trouve ça pas normal perso...Moi j'ai vécu à Londres un petit temps et avec des français rien que des français on parlait français. Normal, ça fait beaucoup de bien! Mais quand on est en présence d'anglais on parle anglais question de respect!

moumous

Profil : Doctinaute d'or



Posté le 29-03-2008 à 12:12:46

kikizozo a écrit :

Pour ma part, j'aurais tendance à distinguer un principe qui me semble légitime et des moyens employés qui me le semblent nettement moins.

Je pourrais comprendre qu'un chef d'entreprise cherche à lutter contre le communautarisme au sein de son établissement. Le propre d'une entreprise, de même que le propre d'une Nation, c'est de faire coopérer des individus en dépassant les cloisonnements d'origine (pays, langue, religion, sexe).

En revanche, il est inadmissible et paradoxal d'employer pour cela des moyens contraires à la loi.

C'est pourquoi j'ai des doutes quant aux intentions du chef d'entreprise en question. S'il s'agissait effectivement de lutter contre la dérive "clanique" inhérente à des regroupements nationaux, tout bon manager aurait tranquillement expliqué quelles valeurs il entendait faire partager et appliquer dans l'entreprise.

Vous n'avez reçu aucune explication, aucun avertissement avant cette convocation en conseil de discipline ? Si c'est le cas, on dirait plutôt la réaction épidermique d'un patron despote, à tendance "parano" et peut-être un poil xénophobe.

Absolument, un employeur ne peut aller à l'encontre de la loi, dans le cas présent, la sanction par le conseil de discipline sera considérée comme nulle et non avenue par la juridiction compétente dans le cas où cette affaire irait jusqu'en justice.

Message édité par moumous le 29-03-2008 à 15:07:56

moumous

Profil : Doctinaute d'or



Posté le 29-03-2008 à 12:18:01



Citation:

1)"Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au **conseil de discipline** parce qu'on communique (**pendant nos heures de pause**) **entre nous** dans notre langue natale. C'est **interdit**. "

- interdiction - comment on peut interdire cela, c'est un peu choquant quand même : le conseil de discipline, interdiction ...?

Dans tous les cas, les dispositions du règlement intérieur doivent faire l'objet d'une publicité auprès des salariés notamment par voie d'affichage dans l'entreprise.

Alors avant le conseil de discipline, était-il mentionné (avec article juridique...) sur le règlement intérieur ladite interdiction?

Message édité par moumous le 29-03-2008 à 12:25:44

moumous

Profil : Doctinaute d'or



Posté le 29-03-2008 à 13:29:53



Demonqah a écrit :

Citation:

Alors avant le conseil de discipline, était-il mentionné (avec article juridique...) sur le règlement intérieur ladite interdiction? "

Non et je ne travaille pas non plus dans la fonction publique...

Ben le règlement intérieur doit être obligatoirement affiché, c'est la loi.

Aussi il doit être affiché de telle façon qu'il puisse être vu par l'ensemble du personnel.

Il t'appartient donc de contester par courrier recommandé avec accusé de réception les motifs de la sanction si sanction il y a. De plus, dans ton courrier tu n'auras nul besoin de te justifier ni même d'argumenter ton désaccord.

Message édité par moumous le 29-03-2008 à 15:35:08

Profil supprimé



Posté le 09-09-2008 à 09:16:36

Je précise, pour ceux qui ne sont pas jouasses, je suis fils d'un auvergnat et d'une berrichone, je peux vous en parler, du petit fachisme quotidien "bien-pensant". Mais je partage une expérience de l'intolérance avec nos amis les aliens, et je compatis. Voyez-vous, je suis jeune, sans faire partie de l'UMP, des JMJ, ou de l'extrême gauche...

Être un jeune, normal (artiste en plus), en France, c'est pire qu'être un petit malgache de Tana. J'ai développé, au fil des années, et comme bien d'autres, un racisme anti-français, et non, je ne quitterai pas ce pays, vous arrivistes, quittez-le ! Je vous emm...

...ène, si vous voulez ! Merci pour votre attention !

Bye ! J'ai autre chose à faire.

(Travailler à l'émergence impossible du paradigme esthétique dans ce pays de con, au lieu de le laisser en proie aux idées limitées du capitalisme, je gâcherai ma vie à vous prouver que vous êtes nazes de haut en bas, God bless America !)

Monemeraude



Posté le 09-09-2008 à 09:25:51

Invité

Les arabes font continuellement exprès de se parler entre eux dans leurs langues pour cracher sur les autres. Faut arrêter! Bcq utilisent leurs langues de merde, pour leurs messes basses!!!! 😊

Message cité 2 fois

amoureuse12

je suis au regime pfffff

Profil : Doctinaute d'argent



Posté le 09-09-2008 à 18:27:17



Demongah a écrit :

Bonjour,
j'ai été recruté dans une entreprise française pour mon bilinguisme dont je m'en sers quotidiennement au travail.

Je travaille également avec quelques collègues qui maîtrisent également ma langue natale.

Or, récemment avec ces collègues on a été convoqué au conseil de discipline parce qu'on communique (pendant nos heures de pause) entre nous dans notre langue natale. C'est interdit.

Bien sur, quand on est en groupe avec des francophone on utilise bien la langue française c'est qui parait logique pour être compris tant sur le plan relationnel que professionnel.

Mon contrat de travail ne stipule pas d'interdiction de parler une langue étrangère, au contraire, j'ai été embauché pour ces raisons là.

Qu'est-ce qui empêche que sur le PLAN PRIVE je communique avec les gens dans NOTRE LANGUE NATALE?

Est-ce cela fait déjà une preuve de discrimination? ...

car les mesures ont été prises (nos bureaux séparés , on a souvent des pauses décalées) et même si on sort fumer la cigarette ensemble, et on n'est que deux ou trois, si on se parle dans notre langue il suffit que le manager passe à côté de nous pour qu'on se fasse réprimander.

Qu'est -ce que vous en pensez?



je suis peut etre parano je ne te juge pas ,mais moi perso sa me choquerais,beaucoup .

Qui fait l'âne ne doit pas s'étonner si les autres lui montent dessus

Annexe 2 - Relevé des profils des membres SolidarNet

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7	Français	Anglais		
8				
9	Spanish	English	NON	
9	Spanish	French	NON	FEW OF
9	Spanish	Portugese	NON	FEW OF
10	French	French	OUI	
11				
12				
13				
14	Dutch	Dutch	OUI	
14	Dutch	French	OUI	
14	Dutch	English	OUI	
14	Dutch	German	OUI	
15				
16				
17	Français	Espagnol	NON	
17	Français	Anglais	NON	intermédiaire
18				
19				
20	Français	Anglais	NON	
21				
22				
23	Français	Anglais	NON	
24	Français	Français	OUI	
24	Français	Anglais	OUI	
25				
26				
27				
28	Français	Français	OUI	
28	Français	Anglais	OUI	lu
29				
30				
31	Français	Français	OUI	
32				
33	Français			
34				
35	Français	Français	OUI	
36				
37	French	English	NON	
37	French	Spanish	NON	
38				
39	Français	Français	OUI	
39	Français	Anglais	OUI	
39	Français	Allemand	OUI	
39	Français	Arabe	OUI	
40	Français	Français	OUI	
41				
42				
43	Français	Français	OUI	
43	Français	Anglais	OUI	
44	Français	Anglais	NON	
45				
46	Français	Français	OUI	
46	Français	Anglais	OUI	
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54	Français	French	OUI	
54	Français	English	OUI	
55	Français			
56				
57	Français	Anglais	NON	
57	Français	Allemand	NON	
57	Français	Espagnol	NON	
58				
59	Français	Anglais	NON	
60	FR		NON	
61				
62	French	English	NON	
63	Français	Anglais	NON	
63	Français	Espagnol	NON	
64	Français	Anglais	NON	
65	Français			
66	Français	Anglais	NON	
67				
68	French			
69				
70	Français			
71	French	French	OUI	
71	French	English	OUI	bad
72				
73	Français	Anglais	NON	
74	Français	Neerlandais	NON	
74	Français	Anglais	NON	
75	French	Dutch	NON	
75	French	English	NON	
76				
77				
78				
79	French	English	NON	
80				

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
81	French	French	OUI	
81	French	English	OUI	
81	French	Spanish	OUI	
82	Français	Néerlandais	NON	
82	Français	Anglais	NON	
83		1		
84		1		
85		1		
86		1		
87		1		
88		1		
89		1		
90	Français	Français	OUI	
90	Français	Anglais	OUI	
90	Français	Espagnol	OUI	
91		1		
92		1		
93		1		
94	French	English	NON	
94	French	Japanese	NON	in progress
95	Français			
96		1		
97	English	French	NON	intermediate
98		1		
99		1		
100	Dutch	French	NON	
100	Dutch	English	NON	
101		1		
102	English			
103		1		
104	Français	English	NON	bad
104	Français	italien	NON	compréhension, lecture (faible)
105	French			
106		1		
107		1		
108		1		
109		1		
110		1		
111		1		
112	Français	Français	OUI	
112	Français	English	OUI	
113	Français	Anglais	NON	
113	Français	Espagnol	NON	
114		1		
115		1		
116		1		
117	French	English	NON	
118	Français	English	NON	
118	Français	German	NON	
119		1		
120	Français			
121		1		
122		1		
123		1		
124	Français	Néerlandais	NON	
125		1		
126		1		
127	Français	Anglais	NON	
127	Français	italien	NON	
128		1		
129		1		
130	Néerlandais	Néerlandais	OUI	
130	Néerlandais	Français	OUI	
130	Néerlandais	Anglais	OUI	
130	Néerlandais	Espagnol	OUI	
131		1		
132		1		
133	French	English	NON	
133	French	Dutch	NON	
134	Français	Français	OUI	
135		1		
136		1		
137	French	English	NON	
138	French	French	OUI	
139		1		
140	French	French	OUI	
140	French	German	OUI	
140	French	English	OUI	
141		1		
142	Français	Anglais	NON	
142	Français	Allemand	NON	
143		1		
144		1		
145		1		
146	Français	Français	OUI	
147		1		
148		1		
149	Français	Français	OUI	
149	Français	Anglais	OUI	
150		1		
151		1		
152		1		
153		1		
154		1		
155	French	French	OUI	
155	French	English	OUI	
155	French	German	OUI	
156		1		
157		1		
158	French	English	NON	
159	French	English	NON	
160	French	English	NON	

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
161		Français		
162	Français	Français	OUI	
163	Dutch	French	NON	
163	Dutch	English	NON	
163	Dutch	Spanish	NON	
163	Dutch	Portugese	NON	some
163	Dutch	German	NON	some
164				
165				
166				
167	Français	Français	OUI	
167	Français	Anglais	OUI	
168	Dutch	Dutch	OUI	
168	Dutch	English	OUI	
169				
170				
171				
172	Français	Français	OUI	
172	Français	Anglais	OUI	
173				
174	Français	Français	OUI	
174	Français	Anglais	OUI	
175				
176	Français/Arabe	Berber Nord Maroc	NON	
177				
178				
179				
180				
181				
182	French	French	OUI	
182	French	English	OUI	
182	French	Dutch	OUI	
182	French	Spanish	OUI	Basic
183				
184	Français	Français	OUI	
185				
186	Français	Français	OUI	
187	Français	Anglais	NON	
187	Français	Espagnol	NON	
187	Français	Portugais	NON	
188	French	English	NON	
188	French	Spanish	NON	
188	French	Portugeese	NON	
189				
190				
191	French	English	NON	
191	French	Spanish	NON	
191	French	Portugese	NON	
192	Français	Français	OUI	
193	Français	Français	OUI	
194				
195				
196				
197	Français	Français	OUI	
197	Français	Anglais	OUI	
198	French	English	NON	
199				
200				
201				
202				
203				
204				
205				
206	French	English	NON	
207				
208				
209	Français			
210				
211				
212				
213				
214				
215				
216				
217				
218				
219	Français	Français	OUI	
220	Français	Anglais	NON	
221	Français	Anglais	NON	
221	Français	Allemand	NON	
222				
223				
224				
225	Français	Français	OUI	
225	Français	Anglais	OUI	
226				
227				
228				
229				
230	Français	Français	OUI	
231	French	English	NON	
232				
233				
234	French	English	NON	
234	French	German	NON	
235				
236				
237				
238				
239	Français	Anglais	NON	
240				

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
241		1		
242	French	French	OUI	
243		1		
244		1		
245		1		
246	French	English	NON	
247		1		
248		1		
249		1		
250	Français	Anglais	NON	
251	French	Fr	OUI	
251	French	Nl	OUI	
251	French	Eng	OUI	
252	Dutch	French	NON	
252	Dutch	English	NON	
252	Dutch	Spanish	NON	
253	French	English	NON	
253	French	German	NON	
253	French	Spanish	NON	
254	Français	Français	OUI	
255	Dutch	French	NON	
255	Dutch	English	NON	
256		1		
257		1		
258		1		
259	Français	Anglais	NON	
259	Français	Espagnol	NON	
260		1		
261	Français	Anglais	NON	
262	German	English	NON	
262	German	French	NON	
262	German	Swedish	NON	
263		1		
264	Portugese	English	NON	
264	Portugese	Italian	NON	
264	Portugese	Spanish	NON	
265	Français	Anglais	NON	
265	Français	Espagnol	NON	
266		1		
267	France	English	NON	
268	Français	Anglais	NON	
269		1		
270		1		
271	French	English	NON	
271	French	Spanish	NON	
271	French	Dutch	NON	
272		1		
273		1		
274		1		
275		1		
276		1		
277	French	French	OUI	
278	Français	English	NON	
279	Français	Français	OUI	
280	Français	Français	OUI	
280	Français	Anglais	OUI	
281		1		
282		1		
283	Français			
284	French	French	OUI	
284	French	English	OUI	
284	French	Dutch	OUI	
284	French	Italian	OUI	
285	Français			
286	Français	Italien		
287	French	English	NON	
288		1		
289		1		
290		1		
291		1		
292	Français	Français	OUI	
293	Français			
294	Française			
295	Français	Français	OUI	
296	Français	English	NON	
297		1		
298	French	English	NON	
299	French	English	NON	
300		1		
301		1		
302		1		
303		1		
304	French	French	OUI	
304	French	English	OUI	
305		1		
306	Portugese	English	NON	
307	Français	Français	OUI	
307	Français	Anglais	OUI	
308		1		
309		1		
310	French	French	OUI	
310	French	English	OUI	
310	French	Spanish	OUI	
311	French	French	OUI	
311	French	English	OUI	
311	French	Dutch	OUI	
312	Français	Français	OUI	
313		1		
314		1		
315	Français	Anglais	NON	
316	French	English	NON	
316	French	Russian	NON	Basic
317	Dutch	English	NON	
317	Dutch	Français	NON	
318		1		
319	Français	Français	OUI	
320	French	French	OUI	
320	French	Dutch	OUI	

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
320	French	English	OUI	
320	French	German	OUI	
321		1		
322	English	English	OUI	
323		1		
324		1		
325		1		
326		1		
327	Français			
328	Français	Anglais	NON	
329	French	French	OUI	
329	French	English	OUI	
330	French	Dutch	NON	
330	French	English	NON	
330	French	Spanish	NON	
331		1		
332		1		
333		1		
334	Français			
335		1		
336	Français			
337		1		
338	Dutch	English	NON	
338	Dutch	German	NON	
339		1		
340		1		
341	French	English	NON	
341	French	Spanish	NON	
341	French	Dutch	NON	
342	French	French	OUI	
342	French	"some" ?	OUI	some (?)
343	French	English	NON	
344		1		
345	Romania	English	NON	
345	Romania	French	NON	
345	Romania	German	NON	
345	Romania	Spanish	NON	
346		1		
347		1		
348	Français			
349	**	Français		
349	**	Anglais		
349	**	Allemand		
349	**	Italien		
350		1		
351	Français			
352		1		
353	Français			
354	Arabic/French	French	OUI	
354	Arabic/French	Arabic	OUI	
354	Arabic/French	English	OUI	
354	Arabic/French	Dutch	OUI	
354	Arabic/French	Turkish	OUI	
355	France	Française	OUI	
356	Français			
357		1		
358		1		
359		1		
360	Français	Anglais	NON	scolaire
361		1		
362		1		
363	French	Dutch	NON	
363	French	English	NON	
363	French	Italian	NON	
364		1		
365	Français	Anglais	NON	
366	Français			
367	Danois	Danois	OUI	
367	Danois	Français	OUI	
367	Danois	Anglais	OUI	
367	Danois	Allemand	OUI	
368		1		
369		1		
370		1		
371	Français	FR	OUI	
371	Français	NL	OUI	
371	Français	EN	OUI	
372		1		
373	Français			
374		1		
375		1		
376		1		
377	Français	Espagnol	NON	
377	Français	Anglais	NON	
378	Français	English	NON	
379	French			
380		1		
381		1		
382		1		
383		1		
384		1		
385		1		
386		1		
387	Français	English	NON	
388	Français	Anglais	NON	
389	French	English	NON	
390	French	English	NON	
390	French	Dutch	NON	
391		1		
392		1		
393	Portugese *	French	OUI	* Brésil
393	Portugese *	English	OUI	* Brésil
393	Portugese *	Portugese	OUI	* Brésil
394	French	English	NON	
395	Français	Français	OUI	
396	French	English	NON	
397	Français			
398		1		
399		1		
400		1		

Relevé linguistique des fiches profils de tous les membres inscrits sur SolidarNet - effectué les 19 et 20 mai 2012

Réf. Sujet	Langue Maternelle / Native language (N/L)	Langues étrangères / Spoken languages (S/L)	Incl N/L dans / in S/L	Niveau de langue(s) / Language skills
401		1		
402	Français	Anglais	NON	
403		1		
404	French	English	NON	
404	French	Spanish	NON	
405		1		
406		1		
407	Français	Français	OUI	
408		1		
409		1		
410		1		
411		1		
412		1		
413		1		
414		1		
415	Français	Anglais	NON	
416		1		
417		1		
418	Français	Espagnol	NON	
418	Français	Anglais	NON	
419		1		
420		1		
421		1		
422		1		
423	French	English	NON	
423	French	Dutch	NON	
424	French	French	OUI	
424	French	Dutch	OUI	
424	French	English	OUI	
425		1		
426	French	English	NON	
426	French	Dutch	NON	
426	French	Spanish	NON	
426	French	German	NON	
427		1		
428		1		
429		1		
430		1		
431	Romanian	English	NON	
432		1		
433		1		
434		1		
435	Français			
436	Français	Français	OUI	
436	Français	Anglais	OUI	lu
437		1		
438		1		
439	French			
440		1		
441		1		
442	French	English	NON	
443	Français	Français	OUI	
443	Français	Anglais	OUI	
444	French	Nederlands	NON	
444	French	English	NON	
444	French	Italliano	NON	
445	French	French	OUI	
445	French	Dutch	OUI	
446		1		
447		1		
448	Dutch	Dutch	OUI	
448	Dutch	French	OUI	
448	Dutch	English	OUI	
448	Dutch	German	OUI	
449		1		
450		1		
451	Nederlands / Dutch / Néerlandais	Dutch	OUI	
451	Nederlands / Dutch / Néerlandais	Français	OUI	
451	Nederlands / Dutch / Néerlandais	English	OUI	
452		1		
453	Français	English	NON	(english)
454	Français	Anglais	NON	
454	Français	Espagnol	NON	
455	Dutch	Dutch	OUI	
455	Dutch	French	OUI	
455	Dutch	English	OUI	
456	French	French	OUI	
456	French	English	OUI	
456	French	Dutch	OUI	
456	French	Spanish	OUI	
457	Français	Anglais	NON	
458		1		
459		1		
460		1		
461		1		
462	French	French	OUI	
462	French	Dutch	OUI	
462	French	English	OUI	
463	Russian	French	NON	
463	Russian	English	NON	
464	Français	Français	OUI	
465		1		
466		1		
467		1		
468	French	English	NON	
468	French	German	NON	
469		1		
470	German	English	NON	
471		1		
472		1		
Total		271		

Annexe 3 - Niveaux de langue dans des profils SolidarNet

Extrait "niveaux de langues" du relevé des profils des membres SolidarNet - les 19 et 20 mai 2012

Util. n°	N/L	Adj.	S/L 1	Adj.	S/L 2	Adj.	S/L 3	Adj.	S/L 4	Adj.	S/L 5	Adj.
163	Dutch		French		English		Spanish		Portugese	some	German	some
97	English		French	intermediate								
17	Français		Espagnol		Anglais	intermédiaire						
28	Français		Anglais	lu								
104	Français		English	bad	Italien	compréhension, lecture (faible)						
360	Français		Anglais	scolaire								
453	Français		(english)	(english)								
71	French		English	bad								
94	French		English		Japanese	in progress						
182	French		English		Dutch		Spanish	Basic				
316	French		English		Russian	Basic						
342	French		"some"	"some"								
354	French/arabic		English		Dutch		Spanish		Turkish	a little		
393	Portugese	Brésil	French		English							
9	Spanish		English		French	FEW OF	Portugese	FEW OF				

15 membres, soit 7,5%, ont ajouté un adjectif en indiquant leur(s) langue(s) dans leur profil (sur 200 ayant rempli les cases linguistiques)
Pour les cas où la N/L figurait parmi les S/L, celle-ci n'a pas été reportée dans ce tableau (28, 354, 54, 71, 182, 342)

**Annexe 4 – Répertoires linguistiques des membres inscrits dans
les grp. thématiques**

ANNEXE 4

Profils des membres SolidarNet inscrits dans les huit Groupes thématiques

S/L \ N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe COMMUNICATION 17 Membres Commentaires
ES												
9			ES	FR	GB				PT			
FR												
62				FR	GB							
147				FR	GB							
155		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
182			ES	FR	GB			NL				
206				FR	GB							
225				FR	GB							
271				FR	GB			NL				
284				FR	GB	IT		NL				
310			ES	FR	GB							
404			ES	FR	GB							
454			ES	FR	GB							
NL												
338		DE			GB			NL				
PT												
393				FR	GB				PT			
RUS												
463				FR	GB						RUS	
NA												
202												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	1	12	0	0	0	1	1	0	1	1
S/L	0	2	4	3	16	1	0	3	1	0	0	1
Total	0	2	5	15	16	1	0	4	2	0	1	
N/L en %	0,0%	0,0%	5,9%	70,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	5,9%	0,0%	5,9%	5,9%
S/L en %	0,0%	11,8%	23,5%	17,6%	94,1%	5,9%	0,0%	17,6%	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

S/L \ N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe CHAMPIONS 9 Membres Commentaires
FR												
62				FR	GB							
117				FR	GB							
155		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
206				FR	GB							
310			ES	FR	GB							
342				FR	GB							
454			ES	FR	GB							
PT												
393				FR	GB				PT			
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0
S/L	0	2	3	2	8	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	2	3	10	8	0	0	0	1	0	0	
N/L en %	0,00%	0,00%	0,00%	88,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	0,0%
S/L en %	0,0%	22,2%	33,3%	22,2%	88,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

* Membre "Coopérative de Communication"

S/L N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe BRASIL 31 Membres Commentaires
ES			ES	FR	GB				PT			
9												
FR		DE		FR	GB							
155				FR	GB							
160				FR	GB							
182			ES	FR	GB			NL				
206				FR								
426		DE	ES	FR	GB			NL				
NL												
163		DE	ES	FR	GB			NL	PT			
PT												
264			ES		GB	IT			PT			
306					GB				PT			
393				FR	GB				PT			
NA												
6												NL et S/L non indiquées
36												NL et S/L non indiquées
61												NL et S/L non indiquées
78												NL et S/L non indiquées
109												NL et S/L non indiquées
115												NL et S/L non indiquées
161												NL et S/L non indiquées
195												NL et S/L non indiquées
200												NL et S/L non indiquées
202												NL et S/L non indiquées
227												NL et S/L non indiquées
291												NL et S/L non indiquées
297												NL et S/L non indiquées
314												NL et S/L non indiquées
326												NL et S/L non indiquées
340												NL et S/L non indiquées
384												NL et S/L non indiquées
398												NL et S/L non indiquées
425												NL et S/L non indiquées
460												NL et S/L non indiquées
473												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	1	5	0	0	0	1	3	0	0	21
S/L	0	3	4	3	9	1	0	2	2	0	0	21
Total	0	3	5	8	9	1	0	3	5	0	0	
N/L en %	0,0%	0,0%	3,2%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	9,7%	0,0%	0,0%	67,7%
S/L en %	0,0%	9,7%	12,9%	9,7%	29,0%	3,2%	0,0%	6,5%	6,5%	0,0%	0,0%	67,7%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

S/L N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe DVP DURABLE 17 Membres Commentaires
FR				FR	GB							
155		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
182			ES	FR	GB			NL				
206				FR								
271			ES	FR	GB			NL				
330			ES	FR	GB			NL				
439				FR								
444				FR	GB	IT		NL				
NL												
14		DE		FR	GB			NL				
PT												
306					GB				PT			
393				FR	GB				PT			
NA												
109												NL et S/L non indiquées
227												NL et S/L non indiquées
326												NL et S/L non indiquées
398												NL et S/L non indiquées
473												NL et S/L non indiquées
474												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	0	8	0	0	0	1	2	0	0	6
S/L	0	2	3	2	9	1	0	4	0	0	0	6
Total	0	2	3	10	9	1	0	5	2	0	0	
N/L en %	0,0%	0,0%	0,0%	47,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	11,8%	0,0%	0,0%	35,3%
S/L en %	0,0%	11,8%	17,6%	11,8%	52,9%	5,9%	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%	0,0%	35,3%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

S/L \ N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe DIVERSITE 49 Membres Commentaires
FR												
39	AR	DE		FR	GB							
43				FR	GB							
60				FR								Pas de S/L indiquée
62				FR	GB							
73				FR	GB							
140		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
174				FR	GB							
186				FR								
206				FR	GB							
209				FR								
225				FR	GB							
268				FR	GB							
294				FR								
310			ES	FR	GB							
348				FR								
354	AR			FR	GB			NL				N/L = Arabic / french
365				FR	GB							
378				FR	GB							
387				FR	GB							
397				FR								
453				FR	GB							
NL												
14								NL				
PT												
393				FR	GB				PT			
NA												
2												NL et S/L non indiquées
19												NL et S/L non indiquées
47												NL et S/L non indiquées
67												NL et S/L non indiquées
80												NL et S/L non indiquées
83												NL et S/L non indiquées
85												NL et S/L non indiquées
131												NL et S/L non indiquées
135												N/L et S/L non indiquées, a posté en français
147												NL et S/L non indiquées
173												NL et S/L non indiquées
224												NL et S/L non indiquées
236												NL et S/L non indiquées
256												NL et S/L non indiquées
305												NL et S/L non indiquées
346												NL et S/L non indiquées
357												NL et S/L non indiquées
376												NL et S/L non indiquées
386												NL et S/L non indiquées
401												NL et S/L non indiquées
Nouveaux arrivés **												
475												NL et S/L non indiquées
476												NL et S/L non indiquées
477												NL et S/L non indiquées
478												NL et S/L non indiquées
479												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	1	0	0	22	0	0	0	1	1	0	0	25
S/L	1	2	1	1	17	0	0	1	0	0	0	25
Total	2	2	1	23	17	0	0	2	1	0	0	
N/L en %	2,0%	0,0%	0,0%	44,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	51,0%
S/L en %	2,0%	4,1%	2,0%	2,0%	34,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51,0%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

** Membres n'étant pas présents les 19 et 20 mai 2012

S/L N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	Groupe ALTERNANCE 30 Membres Commentaires
	FR											
23				FR	GB							
33				FR								
39	AR	DE		FR	GB							
43				FR	GB							
59				FR	GB							
155		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
206				FR	GB							
279				FR								
295				FR								
348				FR								
353				FR								
396				FR	GB							
464				FR								
PT												
393				FR	GB				PT			
NA												
53												NL et S/L non indiquées
86												NL et S/L non indiquées
89												NL et S/L non indiquées
101***												NL et S/L non indiquées Titre + Prés. Grp. Fra et ang post en fra
194												NL et S/L non indiquées
199												NL et S/L non indiquées
323												NL et S/L non indiquées
358												NL et S/L non indiquées
361												NL et S/L non indiquées
421												NL et S/L non indiquées
Nouveaux arrivés **												
475												NL et S/L non indiquées
476												NL et S/L non indiquées
477												NL et S/L non indiquées
478												NL et S/L non indiquées
479												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	0	14	0	0	0	1	1	0	0	15
S/L	1	2	0	1	9	0	0	1	0	0	0	15
Total	1	2	0	15	9	0	0	2	1	0	0	
N/L en %	0,0%	0,0%	0,0%	46,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	50,0%
S/L en %	3,3%	6,7%	0,0%	3,3%	30,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

** Membres n'étant pas inscrits les 19 et 20 mai 2012

*** Util. 101 avait été oublié par erreur le 12/07/2012 - a été ajouté le 26/08/2014 car est créateur du groupe

S/L N/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RU	Groupe EGALITE PROF 49 Membres Commentaires
	FR											
35				FR								
37			ES	FR	GB							
39		DE		FR	GB							
54				FR	GB							
60				FR								
62				FR	GB							
71				FR	GB							
90			ES	FR	GB							
94				FR	GB		JA					
105				FR								
112				FR	GB							
117				FR	GB							
127				FR	GB	IT						
134				FR								
138				FR								
146				FR								
160				FR	GB							
174				FR	GB							
182			ES	FR	GB			NL				
186				FR								
187				FR	GB			NL				
206				FR	GB							
334		DE		FR	GB							
253		DE	ES	FR	GB							
261				FR	GB							
278				FR	GB							
296				FR	GB							
298				FR	GB							
299				FR	GB							
304				FR	GB							
310			ES	FR	GB							
334				FR								
355				FR								
397				FR								
454			ES	FR	GB							
PT												
306									PT			
393									PT			
RU												
463				FR	GB						RU	
NA												
51												NL et S/L non indiquées
131												NL et S/L non indiquées
135												NL et S/L non indiquées
153												NL et S/L non indiquées
166												NL et S/L non indiquées
244												NL et S/L non indiquées
335												NL et S/L non indiquées
352												N/L et S/L non indiquées, a posté en français
391												NL et S/L non indiquées
Nouveaux arrivés **												
482												N/L et S/L non indiquées, a posté en français
483												NL et S/L non indiquées
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	0	35	0	0	0	0	2	0	1	11
S/L	0	3	6	1	26	1	1	2	0	0	0	11
Total	0	3	6	36	26	1	1	2	2	0	1	
N/L en %	0%	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	2,0%	22,4%
S/L en %	0,0%	6,1%	12,2%	2,0%	53,1%	2,0%	2,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	22,4%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES thématiques au 12 juillet 2012

** Membres n'étant pas inscrits les 19 et 20 mai 2012

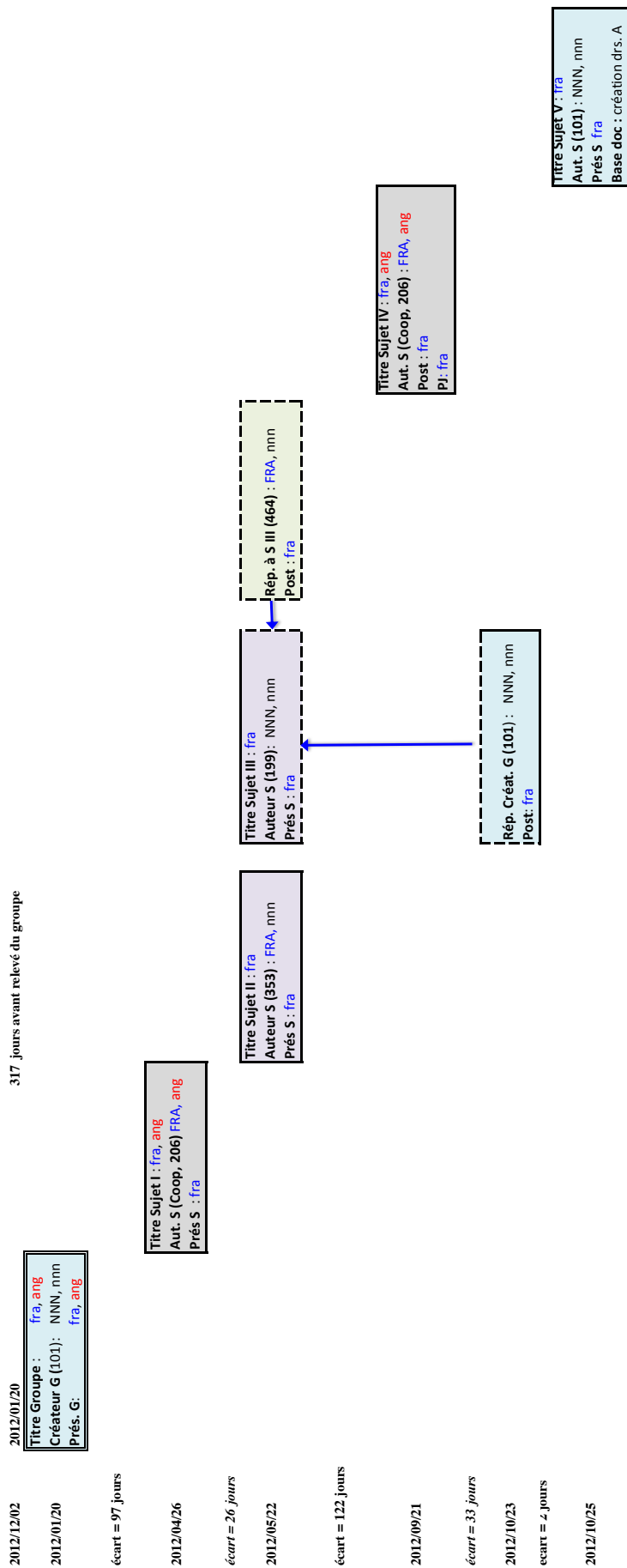
S/L	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RU	Groupe HANDICAP 49 Membres Commentaires
N/L												
FR	FR N/L 71,43%											
19				FR	GB							
20				FR	GB							
375			ES	FR	GB							
49				FR	GB							
60				FR								
62				FR	GB							
65				FR								
111			ES	FR	GB							
117				FR	GB							
127				FR	GB	IT						
131				FR								
155		DE		FR	GB							
160				FR	GB							
174				FR	GB							
197				FR	GB							
219				FR								
246				FR	GB							
256				FR								
260				FR	GB							
286				FR		IT						
287				FR	GB							
293				FR								
298				FR	GB							
341			ES	FR	GB			NL				
342				FR								"some" (langue non indiquée)
378				FR	GB							
387				FR	GB							
390				FR	GB			NL				
415				FR	GB							
442				FR	GB							
468		DE		FR	GB							
NL												
14		DE		FR	GB			NL				
451				FR	GB			NL				
489		DE		FR	GB			NL				
NA												
108												NL et S/L non indiquées
147												NL et S/L non indiquées
183												NL et S/L non indiquées
290												NL et S/L non indiquées
333												NL et S/L non indiquées
401												NL et S/L non indiquées
Nouveaux arrivés **												
479				FR								
482		DE	ES	FR	GB							
483												NL et S/L non indiquées
484												NL et S/L non indiquées
485												NL et S/L non indiquées
486												NL et S/L non indiquées
487												NL et S/L non indiquées
488				FR								
490				FR	GB							
Langue	AR	DE	ES	FR	GB	IT	JA	NL	PT	RO	RUS	NNN/nnn
N/L	0	0	0	35	0	0	0	3	0	0	0	11
S/L	0	5	4	3	28	2	0	2	0	0	0	11
Total	0	5	4	38	28	2	0	5	0	0	0	
N/L en %	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	22,4%
S/L en %	0,0%	10,2%	8,2%	6,1%	57,1%	4,1%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	22,4%

Profils des membres SolidarNet des GROUPES

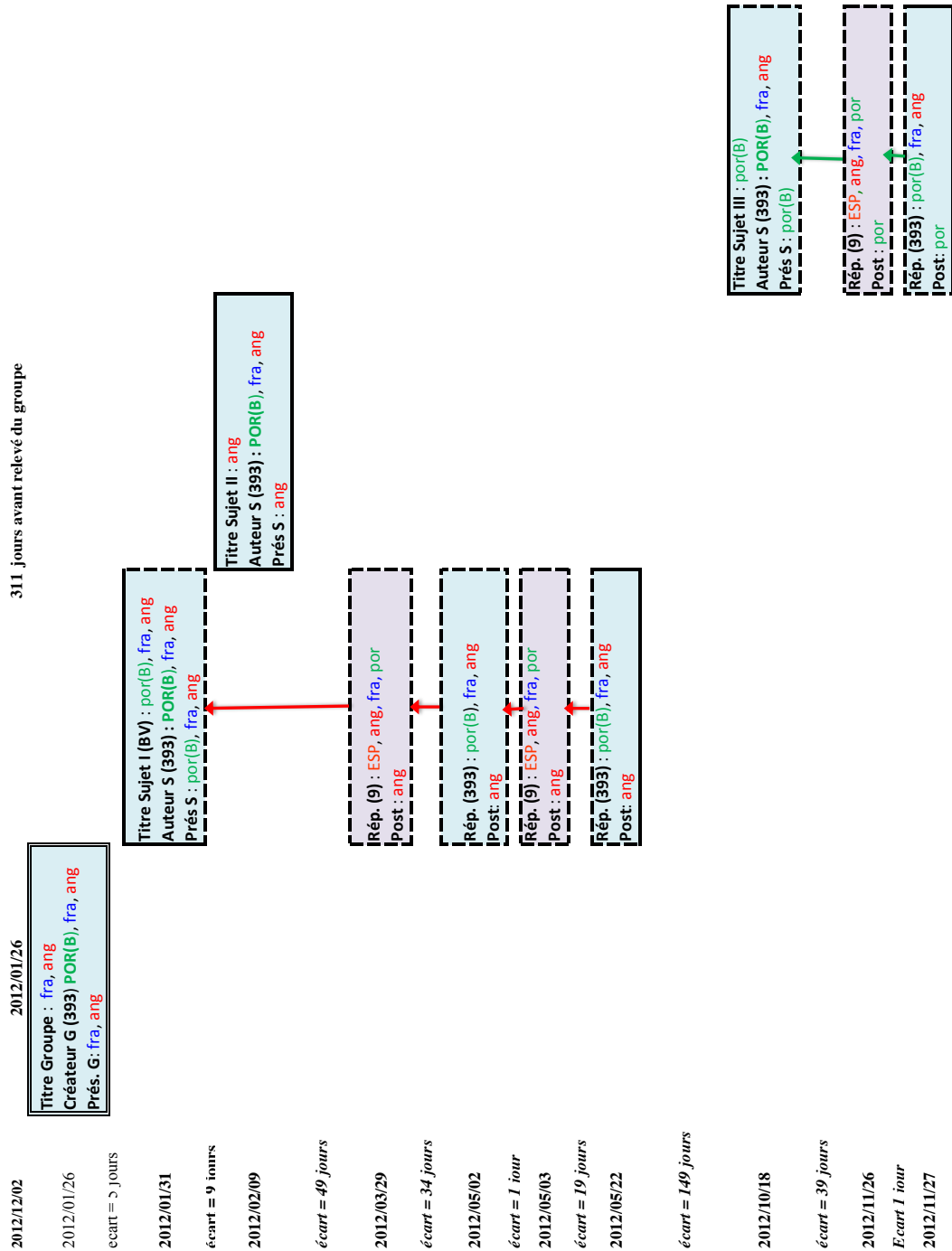
** Membres n'étant pas inscrits les 19 et 20 mai 2012

**Annexe 5 - Répertoires et choix linguistiques dans les grp.
thématiques**

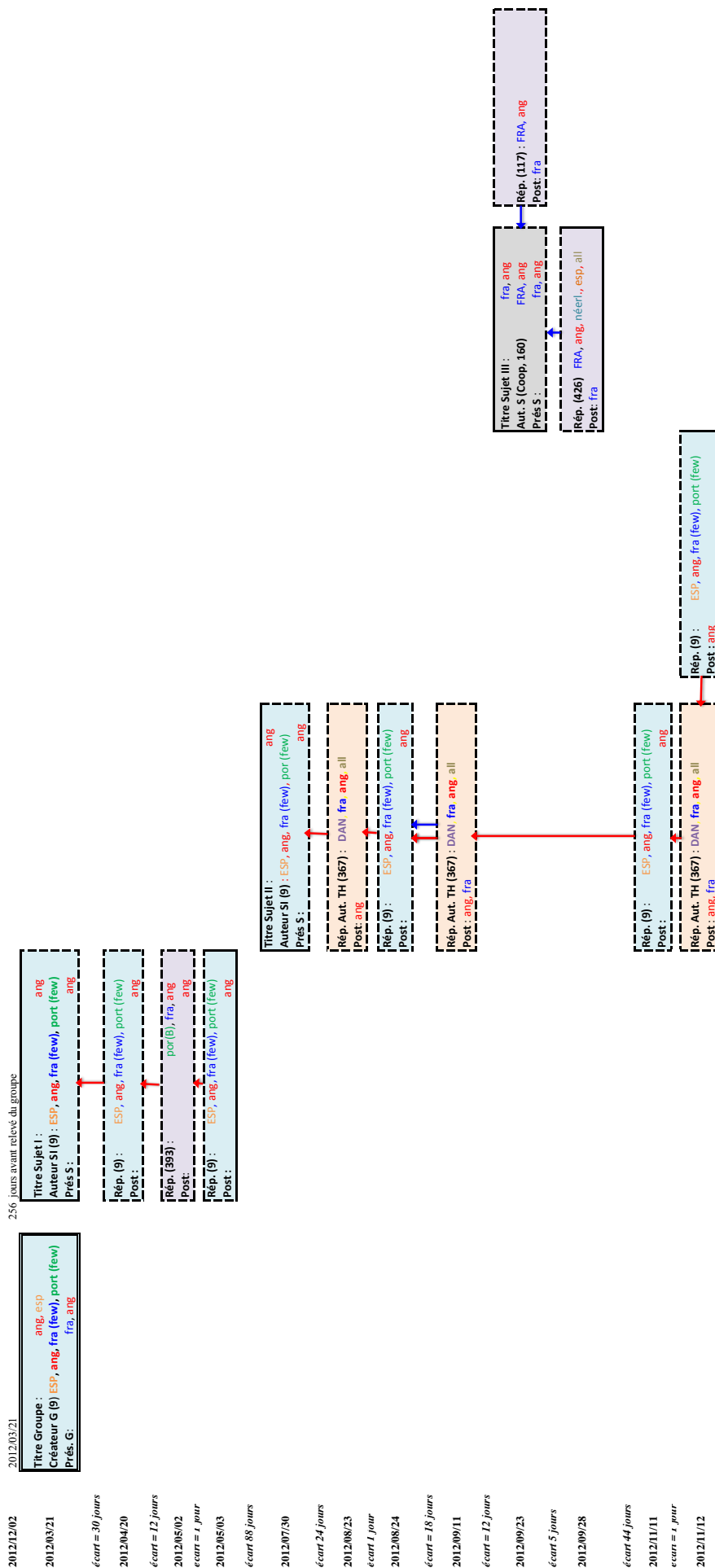
GROUPE THEMATIQUE ALTERNANCE / SANDWICH COURSE



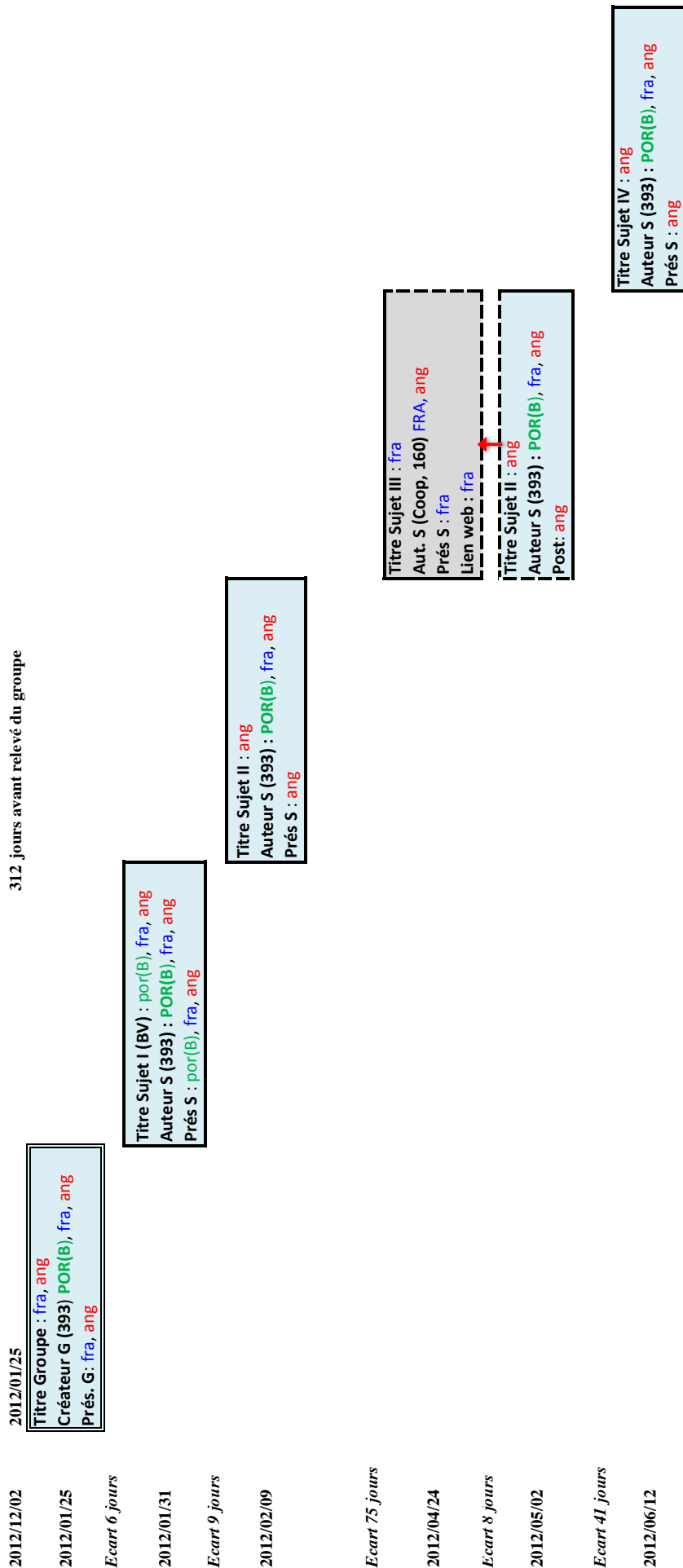
GROUPE THEMATIQUE BRESIL / BRASIL



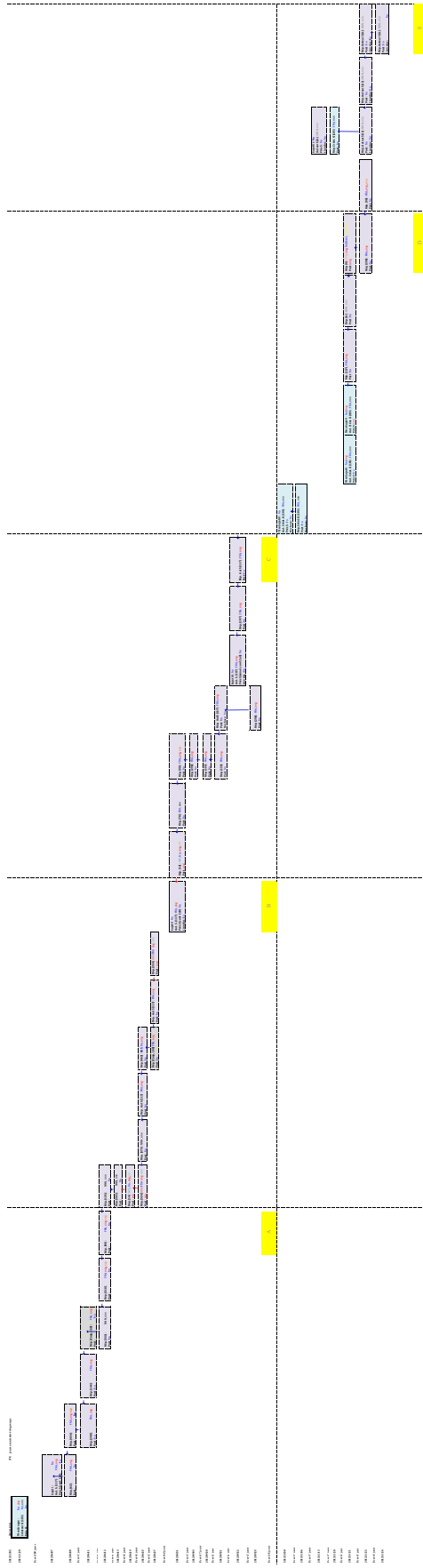
GROUPE THEMATIQUE COMMUNICATION



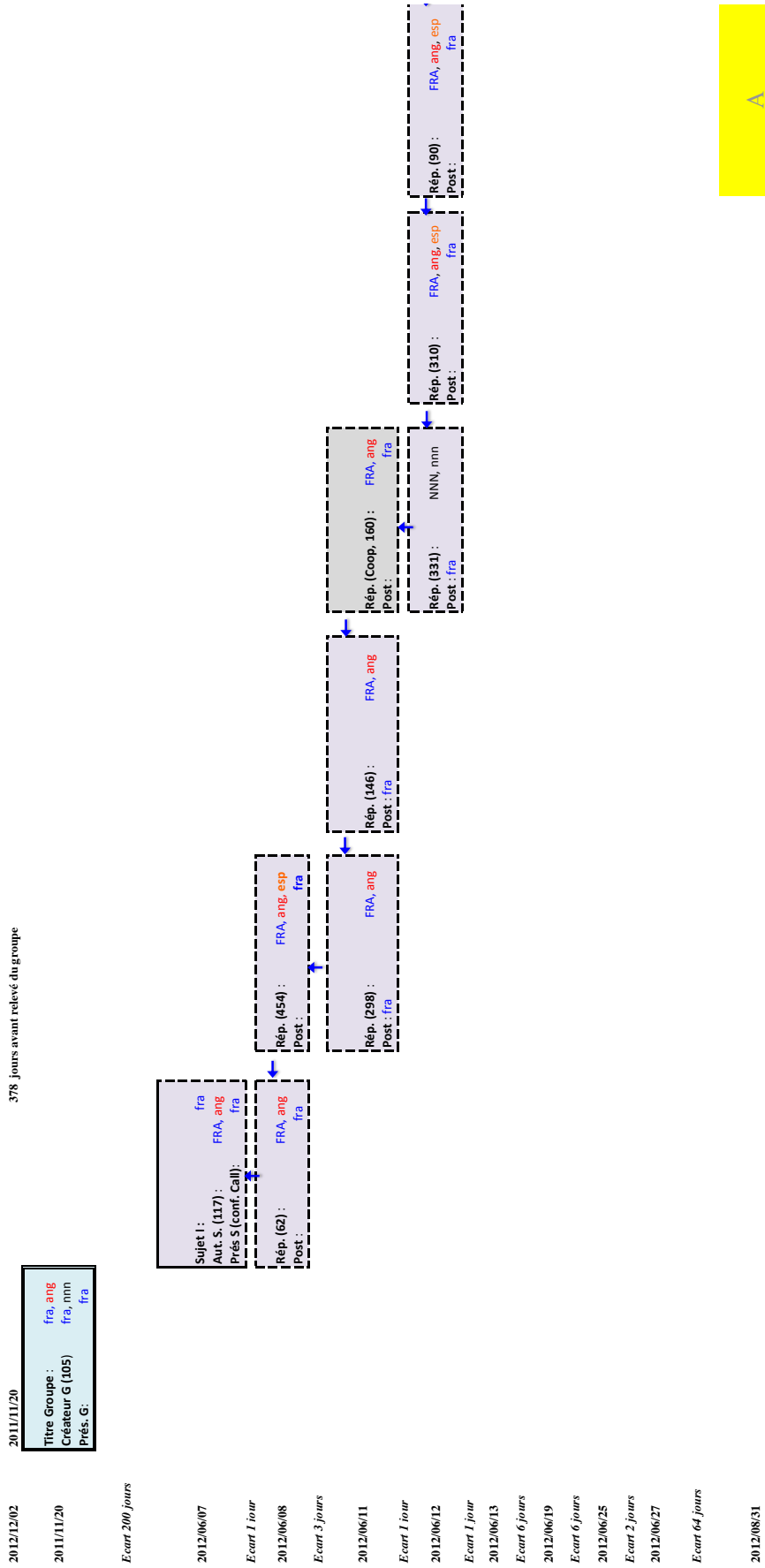
**GRUPE THEMATIQUE
DEVELOPPEMENT DURABLE / SUSTAINABLE DEVELOPMENT**



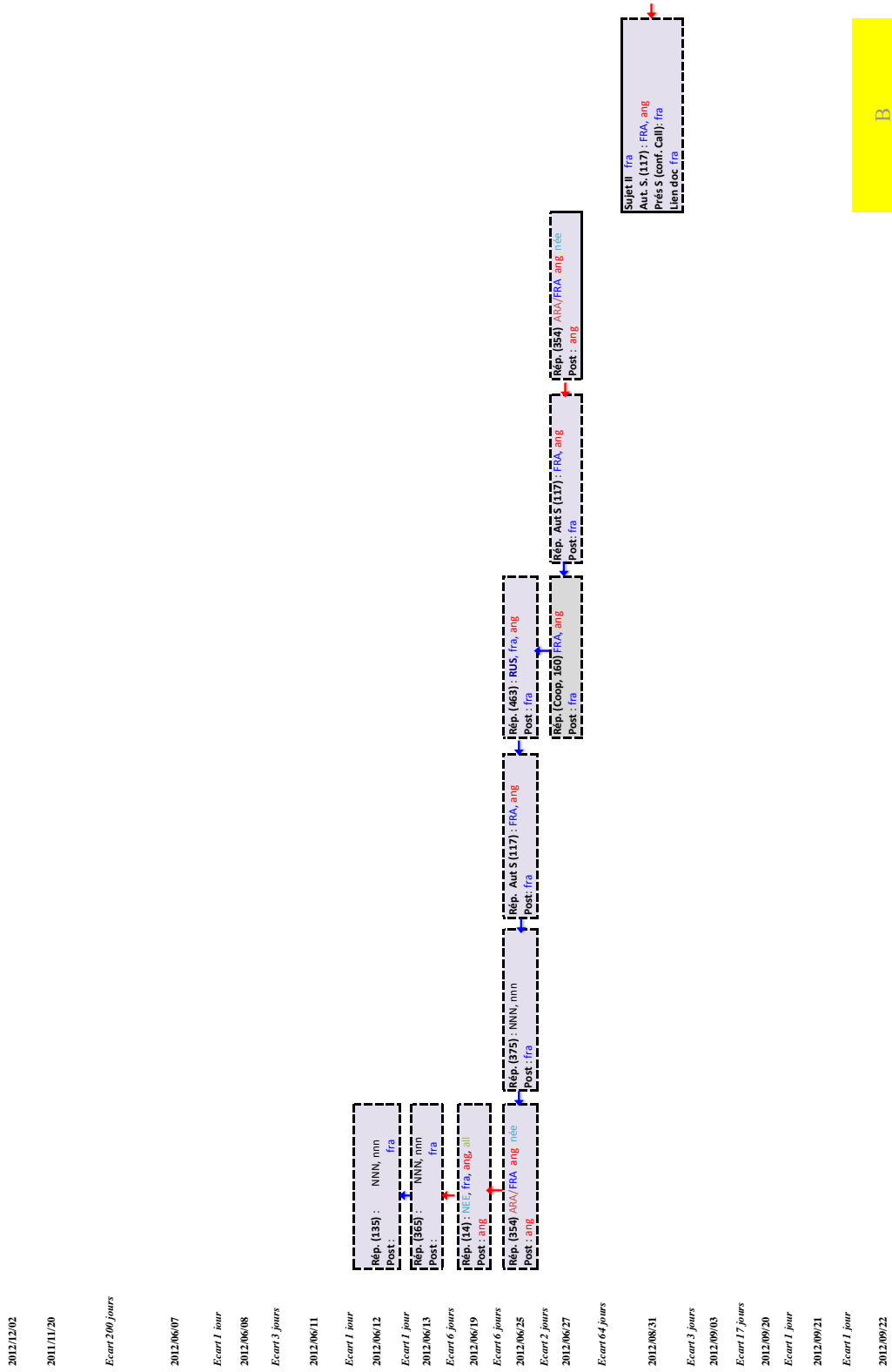
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE / DIVERSITY**



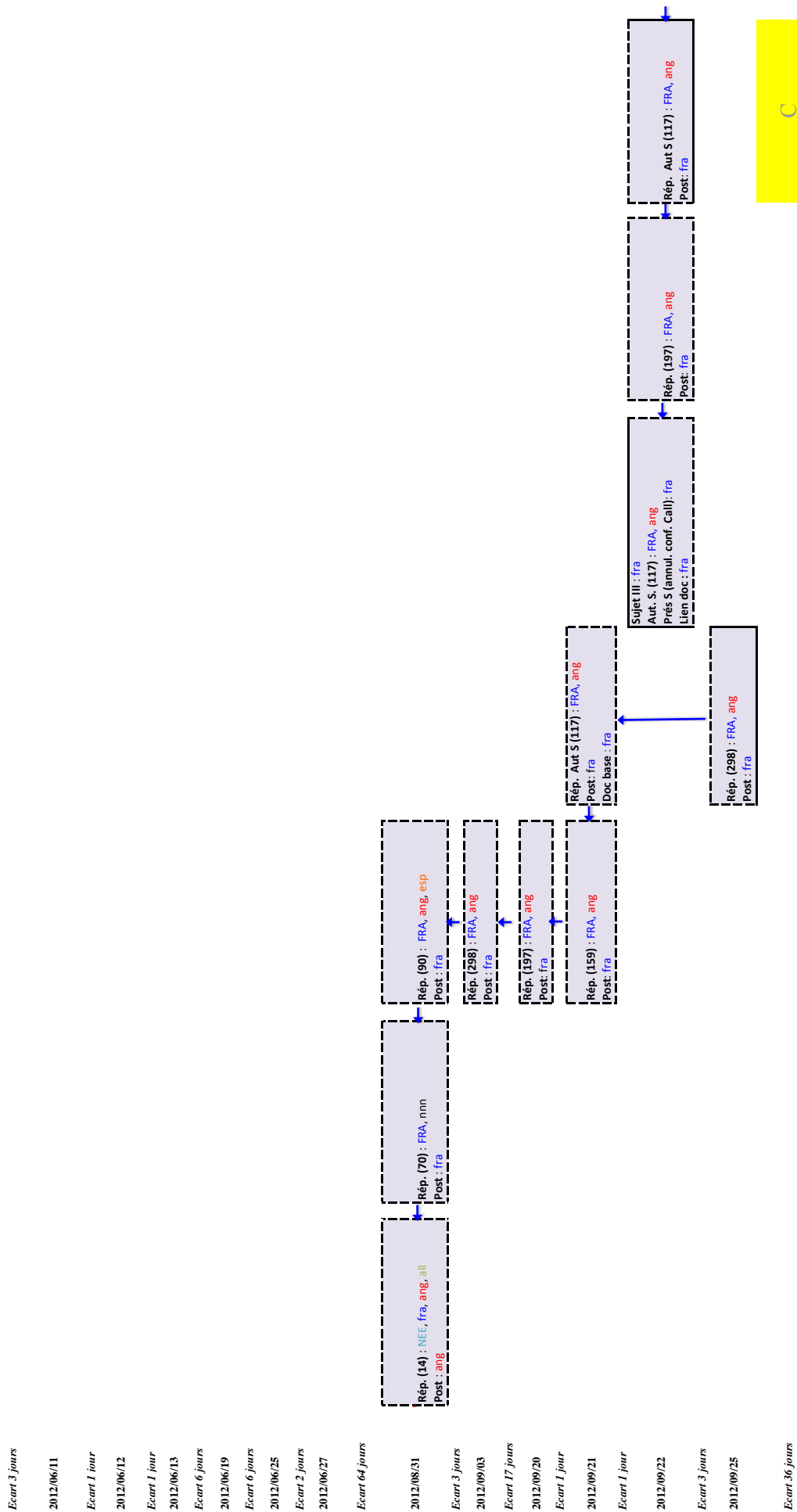
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE A / DIVERSITY A**



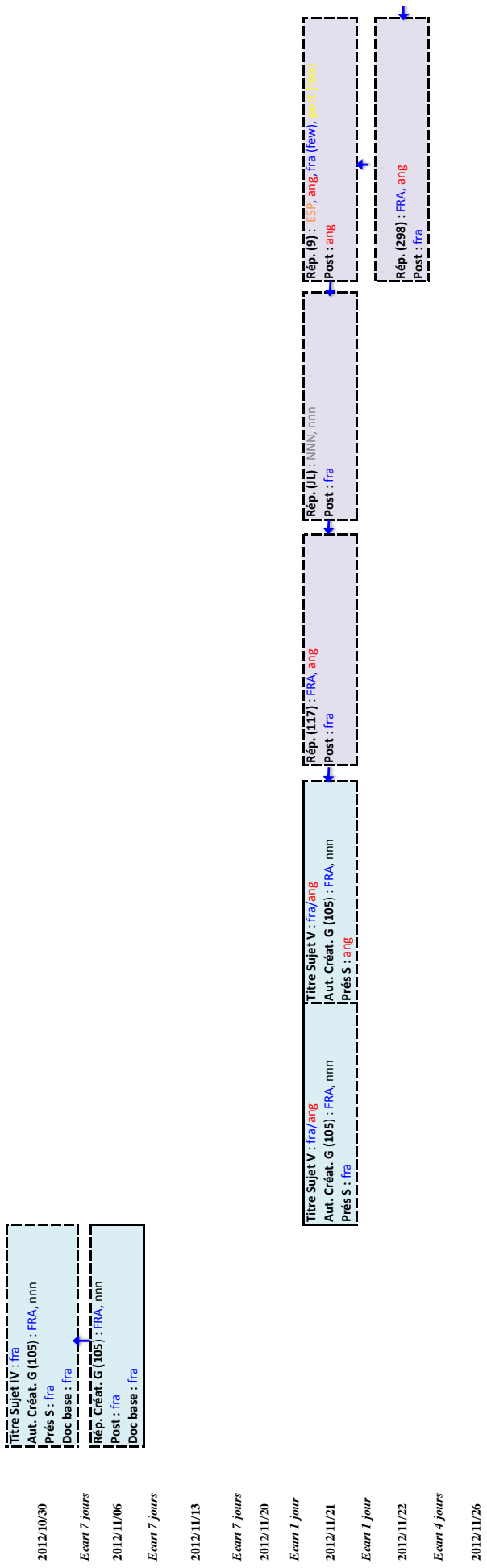
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE B / DIVERSITY B**



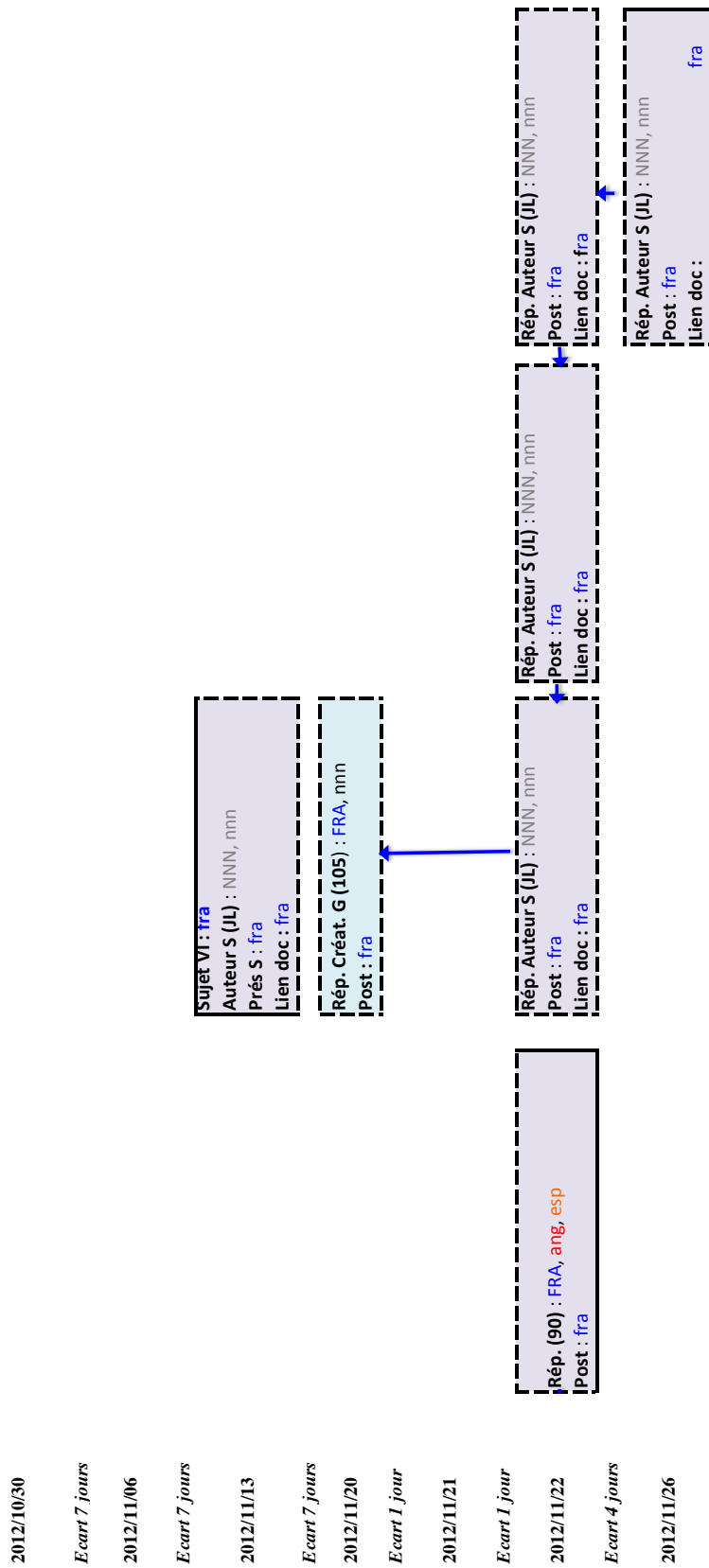
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE C / DIVERSITY C**



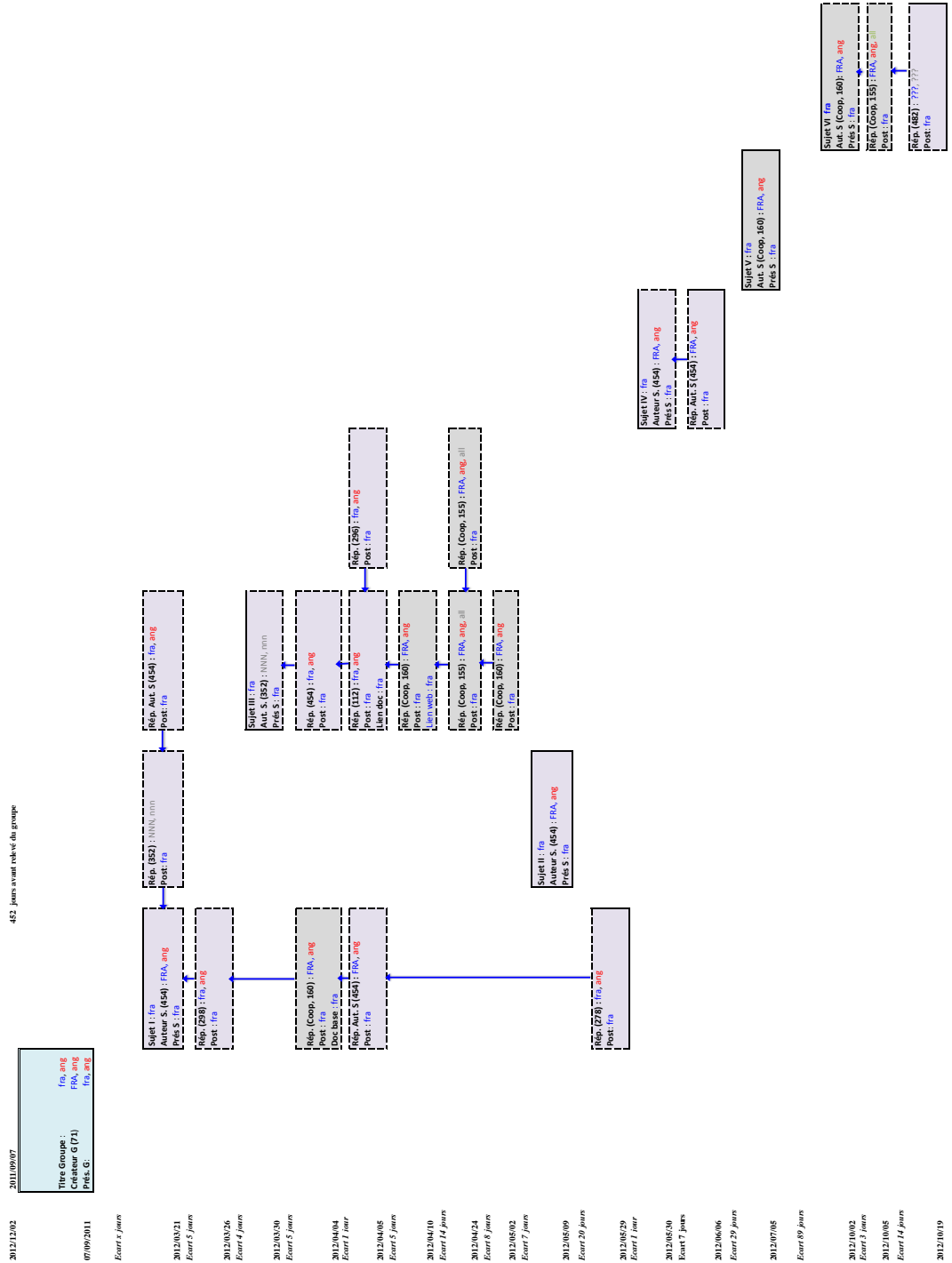
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE D / DIVERSITY D**



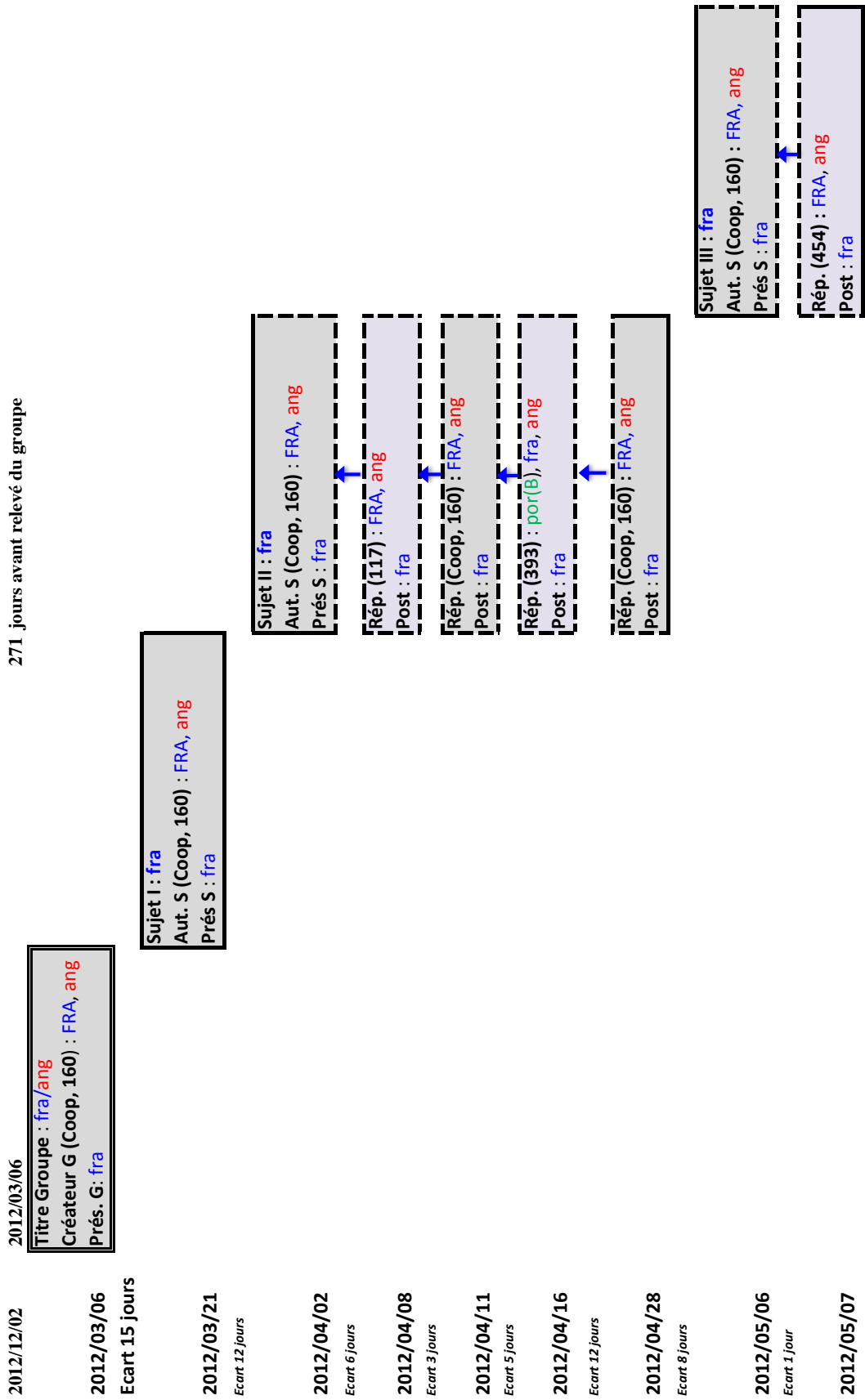
**GROUPE THEMATIQUE
DIVERSITE E / DIVERSITY E**



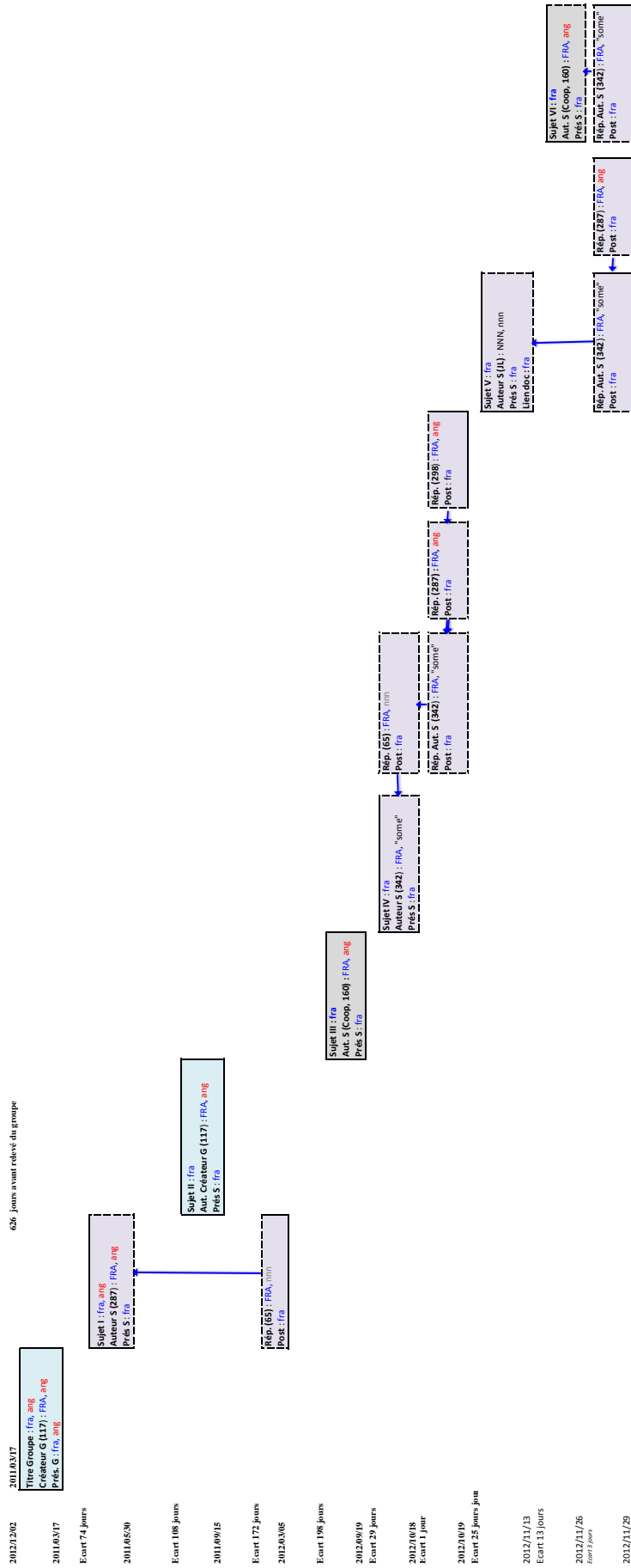
GROUPE THEMATIQUE EGALITE PROFESSIONNELLE / GENDER EQUALITY



GROUPE THEMATIQUE CHAMPIONS



GRUPE THEMATIQUE HANDICAP / DISABILITY



Annexe 6 - Groupe « Langues », lancement et contributions

ANNEXE 6

GROUPE "LANGUES" et COMMUNICATION INTERCULTURELLE / "LANGUAGES" and INTERCULTURAL COMMUNICATION / LINGUAS



Jette Milberg PETERSEN

Doctorante en Sociologie / Phd Student in Sociology, Other

Created on 25 August 2012, 09:28

About the group

Cet espace nous permet d'échanger sur divers sujets en rapport avec les langues sur SolidarNet. Vos commentaires, témoignages et questions sont les bienvenus.

This space is an opportunity to discuss language issues related to SolidarNet. Your comments, experiences and questions are welcome.

Este espaço nos permite compartilhar sobre diversos assuntos em relação às línguas no SolidarNet. Os seus comentários, depoimentos e perguntas são bem-vindos.

De SolidarNet Group kan ons de gelegenheid geven om veel taalkwesties te bespreken, bijvoorbeeld het gebruik (door uzelf of de andere leden) in uw taal (talen) op SolidarNet. Uw opmerkingen, ervaringen en vragen zijn welkom.



LANGUES / LANGUAGES /
LINGUAS



Communication



THE COFFEE CORNER

Bonjour aux membres de la communauté RSE sur SolidarNet,

Dans le cadre de mes études de doctorat en Sociologie sur la thématique des langues en entreprise et le concept de l'intercompréhension, je souhaite proposer aux membres d'un Réseau Social d'Entreprise (comme SolidarNet), multiculturel et plurilingue, de répondre à un questionnaire.

L'objectif de cette étude est de comprendre les pratiques plurilinguistiques sur SolidarNet. Les résultats serviront à vous apporter des pistes de solutions pour rendre la communication plus efficace et satisfaisante et ainsi répondre à une demande émanant des membres selon laquelle « les langues posent un problème pour communiquer ».

Il faut d'abord se rappeler que ***vous communiquez par écrit***, ce qui demande d'autres compétences linguistiques (et souvent plus « faciles » à acquérir) que si vous communiquiez oralement. Un utilisateur peut prendre du temps à déchiffrer et comprendre un texte écrit dans une autre langue que la sienne. A condition que les autres membres comprennent, il pourrait théoriquement répondre dans une autre langue s'il est plus à l'aise dans cette langue.

Selon moi, la **diversité linguistique de la communauté RSE sur SolidarNet mérite d'être mieux exploitée** afin de permettre à un plus grand nombre de lire et d'écrire davantage de contributions.

J'espère pouvoir vous apporter un peu de mon expertise et vous remercie pour votre collaboration dans cette aventure.

Le questionnaire ne vous prendra que quelques minutes (entre 5 et 8 minutes). ***Vos réponses entièrement anonymes et confidentielles*** m'aideront grandement dans la réalisation de mes travaux universitaires et, je l'espère, pour l'évolution de SolidarNet.

Le dernier délai pour participer au questionnaire est le **12 octobre 2012**

Vous pouvez accéder au questionnaire en cliquant sur ce lien ci-dessous.

En vous remerciant par avance pour votre participation,

SUJET I

Compétition / Competition

Jette Milberg PETERSEN 90 days ago

Bonjour à tous,

Ayant vu la citation de Jacques Delors citée par Sophie Resseguier dans le Coffee Corner où figure le mot "Compétition", j'étais curieuse pour savoir s'il y a rivalité ou compétition entre les membres quand il s'agit des connaissances linguistiques pour communiquer sur SolidarNet ?

Dans la citation, compétition est vue comme un élément stimulateur, alors que personnellement, j'avais dans mon introduction plutôt invité à ne pas se sentir en compétition quand il s'agit des langues. Les connaissances des autres peuvent stimuler à "grandir" soi-même, mais parfois, si on envie ou admire tellement ce que savent les autres cela peut revenir à se sous-estimer (et peut freiner un progrès) ...

Bonne journée

Dear all,

When seeing the Jacques Delors citation put on in the Coffee Corner by Sophie Resseguier, and where the word "competition" figures, I asked myself whether there is rivalry (competition) between the members when question comes to language skills for communicating on SolidarNet ?

In the citation, "competition" is meant as stimulating, as when I wrote my last discussion issue, I invited not to feel being in a competition. Other people's skills can make yourself "grow up", but sometimes, if you envy or admire the others too much for what they can, you finish up underestimating your own skills (and progress may block)

Have a nice day

SUJET II

La voie est libre / The way is open

Jette Milberg PETERSEN 44 days ago

Dear Language Group members (see english text after first french sentences),

Français : J'écris cette fois-ci seulement en anglais même si la plupart d'entre vous ont comme langue natale le français, afin de permettre aux anglophones qui ne parlent pas le français de comprendre. J'espère

Français :J'ai souligné les mots qui ressemblent ou sont identiques au français (à une ou deux lettres près), je vous en fais un exercice pratique si vous voulez bien ?) L'exercice est aussi pour les anglophones pour voir que des mots en anglais ont des ressemblances en Français (attention pour quelques mots : le mot anglais "language" peut être aussi bien "langage" ou "langues" en français)

Anglais : I write this time only in English even if many of you have French as native language so that the English speaking members who don't speak/understand French can understand the message.

At the same time I give you an exercise by highlighting words similar or almost similar in French (except 1 or 2 letters). You can see that many words in English are the same, or almost the same, in French. (pay attention to the word in English "language" : in French it can be "langage" or "langue").

From here on I write what I want to tell you :

Now that the **Language** survey is ongoing (I hope that at least the Language group members participated), I come back to our **Language group** in order to ask you if you have any **specific** topic you want to **discuss** in our **language group** on SolidarNet ?

You are very welcome to send **comments** whatever the **subject** is about **languages** and I will try to answer. Before taking further **initiatives**, I would like to know a little bit first what you are thinking, feeling about **communicating** in foreign **languages** on a corporate **social** network, what have your **experiences** on other work **places** been, and what were your **expectations** when **joining** the Language group ?

May be I should **introduce** myself first : I learned **languages** at school from **age** of 10 in my country of origin, Denmark, first English, then German and, as an extra option French, that I also continued until I finished my "Baccalauréat". I learned foreign **languages** without too much **difficulties**, but little by little, after having been working abroad, first for 10 months in Switzerland (French speaking part) and later in France (I arrived in 1981), I got more and more the **confirmation** that **languages** - without being able to **defend** themselves - are **associated** to power **relationships** and **geo-politic strategies** all over the world. I **realised** abroad (not surprising, I know) that I could only use my mother tongue with other Danes (and with my children, but this is another big topic) and the pleasure I had earlier getting **compliments** for my **language** skills **disappeared** little by little. The **observations** I did in french companies, the reading I did and what I heard in **conferences** about **language policies**, **didactic methods** to teach **languages**, **convinced** me that there are many things to be done in the area of **intercultural communication**. Since most of my **language contact experiences** come from earlier workplaces, and that once I was also **prohibited** from speaking Danish, I have chosen to put focus on **language** skills of **employees in international groups**. That's where **language contact** is and that's where the **language** skills are needed and unfortunately also missing due to, may be, wrong or absent **language** teaching (?). I want to make people to see that languages can be easy and that **comprehension** skills are very **important** in the **communication situations**.

Many **employees** are happy to have **sufficient language** skills to **communicate** in an **intercultural situation**, but the **general situation** is unsatisfactory, many **reports confirm** it. The **question** is : which language skills and which **language policy** can or shall a company or group **adopt** so that the **collaborators** can use, and **ideally** also **continue developing**, language skills. Many french **international Groups decide** to use English only as **international communication language**. I've got the **impression** that at GDF SUEZ you have other or at least **parallel plans** so that **different languages** can be used on your workplace. On SolidarNet, as far as I understood, the wish is that more and more **members** knowing **different languages** can **participate** in the **discussions**.

What is **encouraging** about **languages** is that our **languages** have many similarities, that we **express** similar things but with **different** words, in a different "form. The **problem** is, that **languages** sound so **difficult** The written form is much easier to understand and often, when you do an **effort** to work through a text written in a "foreign" **language**, you understand more than you **imagined** at the beginning. You "just" have to think **languages differently**, using your mother tongue or another "foreign" **language**, to **compare**, find the letter that differs, etc. etc.

I hope this gave you a taste of my background for doing my Phd and research on SolidarNet. I would be happy if I could **contribute** to find a **solution** so that there will be a better **balance** in the use of French and English for **example** on SolidarNet and hope I can write a **comment** on that. Many english words have french **origin** (there is nothing wrong about that, from my point of view, the **situation** has **historical reasons**). I really think that between French speaking (mother tongue) and English speaking **members**, you should try to understand your written **contributions** (but also **translate** when it is **possible**). It might not be easy for some of you, but when opening up your eyes you will **discover** many words that you understand. Never mind that you don't understand the whole sentence, you first understand one word, then a second word and within the **context** you can guess the meaning of some other words and so forth and so forth. It's like traveling in a country where you don't know the **language** : you read the big **titles** in the newspapers, see an **image** you understand, hear about news you heard about earlier at home, you understand **information panels** and signs because the **context** helps you.

One should also remember that all the **members** haven't got the same **chance** to have **sufficient** / **efficient language lessons** at school (whatever the **reasons**). Countries can have **different** school **programs** and **language policies**, therefore a **person** having few **language** skills isn't always **responsible** for it ... I also think that the **didactic methods** for **language** teaching, until recently, have **contributed** to the way we, today, make **barriers** between our **different languages** instead of seeing the **evolution** and **links** between them ...

To **resume**, do you have any topic you want to **discuss**, or can you may be give your **experiences** and **expectations** with the Language **group** ?

Personally I would like to **discuss** one day the use of French and English on SolidarNet, but that can be after the **group member's** own **proposals**.

I look forward to hearing from you
Best regards
Jette Petersen

SUJET III

(English) : Interviews about your LINGUISTIC BACKGROUNDS

Jette Milberg PETERSEN 38 days ago

Dear Language Group members,

The « Interview » part of my SolidarNet mission mentioned in my mail of October 23th, is rather meant to feed my Phd research but also the proposals I'll do later to better the intercultural communication on SolidarNet. The interviews would enable me to better know the different

profiles of the CSR Community (your names will of course be kept secret). The interviews – on a voluntary basis – are organised by phone or Skype at the dates you choose via Doodle.

We will exchange on your **LINGUISTIC BACKGROUND** (school/studies, family, traveling, job, mobility, etc.).

It could be more convivial and more easy may be (it's up to you what you prefer) if you participate together with another member, provided that the technical conditions make it possible, but it can also be individual interviews. Your eventual « partner » can be a member of the Language group or not.

Once the dates have been set, I'll let you know my phonenumber (or you let me know your's) and my Skype pseudo.

I would be very glad if you accept this interview by clicking on the following link to register : <http://doodle.com/m7erbzbf9c36ntfd> . Please tick more than one availability (you need to pull down the calendar on the width).

If you have any questions, don't hesitate to contact me.

Best regards

Jette

(Français) Entretiens autour de vos VECUS LINGUISTIQUES

Utilisatrice S - 5 days ago

Une remarque en complément : Solidarnet est centré sur une thématique certes transverse aux métiers, transnationale.

Mais la plupart des acteurs confrontés à des difficultés liées à la différence de langue (et aux différences culturelles souvent associées) sont-ils membres actifs de ce réseau ?

En tous cas, bon courage pour votre étude.

Jette Milberg PETERSEN 6 days ago

Rebonjour S,

Je regrette si c'est perçu comme ça, mais l'intention avec le groupe Langues et communication interculturelle a réellement été, et l'est toujours, d'avoir des commentaires sur votre communication sur SolidarNet : comment vous vivez le fait d'avoir à jongler avec les langues et trouver des compromis pour vous comprendre, et comment pouvez-vous faire pour intégrer davantage les anglophones qui pour la plupart ne parlent pas le français, contrairement aux Français qui sont nombreux à parler ou comprendre l'anglais... J'entends bien que mon approche est particulière, je ne l'impose pas, mais ce qui m'intéresse pour SolidarNet - et GDF SUEZ m'a proposé de faire ça - est de constater comment ça se passe dans la réalité avec la communication sur SolidarNet pour ensuite contribuer avec des conseils pour trouver des pistes de solutions ...

Merci pour votre commentaire qui est très constructif

Bonne journée

Jette

Utilisatrice S 6 days ago

En réaction à cet item, et suite à notre entretien de ce matin, je ne suis pas étonnée qu'il y ait peu de réactions à cette communication : elle présente votre approche, et n'appelle pas explicitement à commenter.

Jette Milberg PETERSEN 38 days ago

Bonjour aux membres du groupe Langues,

La partie « Entretiens » de ma mission SolidarNet, dont il était question dans mon mail du 23 octobre, est plutôt pensée alimenter mon travail de recherche mais aussi mes propositions d'amélioration pour la communication interculturelle sur SolidarNet. Les entretiens me permettraient de mieux connaître les différents profils de la communauté RSE (vos noms seront bien sûr gardés secrets). Les entretiens - sur la base du volontariat – sont organisés par téléphone ou par Skype aux dates que vous aurez choisies via Doodle.

Il s'agira d'échanger sur votre VECU LINGUISTIQUE (école/études, famille, voyages, travail, mobilité, etc.). Il serait convivial et peut-être plus facile si vous participez à l'entretien avec un autre membre, à condition de pouvoir l'organiser techniquement, mais l'entretien peut aussi être individuel (à vous de choisir). Un éventuel « partenaire » peut être membre du Groupe Langues ou pas.

Une fois les dates fixées, je communiquerai mon numéro de téléphone (ou vous communiquez le vôtre) et mon pseudo Skype.

Je serais ravie si vous acceptez cet entretien en cliquant sur le lien ci-après pour vous inscrire :

<http://doodle.com/m7erbzbf9c36ntfd> Merci de bien vouloir cocher plusieurs disponibilités (il faut dérouler le calendrier en largeur).

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me les poser.

A bientôt j'espère

Jette

Who are supposed to do an effort ?

Jette Milberg PETERSEN 34 days ago

Dear all, (pour les francophones, voir plus loin)

I've read a web article yesterday of Bertrand Duperrin about languages on CSR's and at the end of his article he writes (translated free by myself):

"It's important to remind that the CSR owner must make very few barriers for the members to post comments, information, documents, etc., and that **the effort is to be done by the reader**. If he feels the need to know what a post is about, he will do the necessary effort to understand. In fact, **without contributions, the "building will collapse"**".

I do agree that this can be discussed, personally I think that **from both (or all sides), an effort should be done**. But it made me think of a temporary solution to better the understanding of French comments by members who do not understand French .

You might have guessed until now, that the solutions I imagine is not necessarily automatic

translations, at least not of everything, but I agree that a translation tool such as Google translation could be a temporary solution to understand CSR contents :

<http://translate.google.fr/#fr/en>

Here is what I got translated from the post of Patrick Danet about Film festival :

English (translated by Google):

Corporate films often experience disability awareness most effective but they are generally limited exclusively to internal views. This festival offers HRD mission to responsables Handicap and employees the opportunity to showcase the films they have designed the integration of people with disabilities in their business. It allows to increase the visibility of films disability awareness and reach a wider audience. This year, two of our films are presented as part of the festival ...

Français (original text):

Les films d'entreprise sont souvent les expériences de sensibilisation au handicap les plus efficaces mais ils sont généralement limités exclusivement à des visionnages internes.

Ce festival offre aux DRH, aux responsables de mission Handicap et aux collaborateurs l'opportunité de mettre en valeur les films qu'ils ont conçus sur l'intégration de personnes handicapées dans leur entreprise.

Il permet ainsi d'augmenter la visibilité des films de sensibilisation au handicap et de toucher un plus large public.

Cette année, deux de nos films sont présentés dans le cadre de ce festival etc. etc.

The translation is not 100% correct but at least give an idea of what the post is about.

The article of Bertrand Duperin has other interesting information, you can read more here:

<http://pro.01net.com/editorial/547216/le-reseau-social-nouvelle-tour-de-babel/>

and use the Google translation if you want the text in English ...

To translate from English to French, this link can be used :

<http://translate.google.fr/#en/fr/>

It "costs me a lot" to propose this solution because I really think that for many reasons (out of which "respect of language diversity"), comprehension language skills can be developed rather easily so that the comments in your different languages can be understood by as many users as possible. But I also think, it's a pity if comments in French, so far, are not being read by English speaking members until alternative solutions are deployed ...

Further on, if you accept the idea of not being obliged to write back in the same language as the author of a comment to whom you respond, more languages can be used on the CSR. That means that **to a comment in French, you can respond in English if that is what you prefer.**

... and later on, may be understand French which I would be glad to help you to (will write about this later, as well as about languages being part (or not) of a Corporate's CSR criteria, which is my point of view, but I come back about this later)

Here stop my week-end reflections :-)

I would be glad to receive **your** point of view

Best regards

Jette

Annexe 7 - Questionnaire, version française

ANNEXE 7

QUESTIONNAIRE

Langues - SolidarNet - Languages

1.

(For english version, please select "Anglais / English" on next page /
Pour accéder à la version anglaise du questionnaire, veuillez cliquer sur "Anglais / English" sur la page suivante)

Bonjour aux membres de la communauté RSE sur SolidarNet,

Ce questionnaire est la deuxième partie de l'analyse que je réalise sur votre Réseau Social d'Entreprise.
Il est divisé en 3 parties :

- A - Connaissances linguistiques, auto-déclarées sur votre profil SolidarNet
- B - Contributions sur SolidarNet
- C - Apprentissage et Formation linguistiques

Prévoyez entre 6 et 8 minutes pour répondre à une vingtaine de questions.
Pensez à simuler les réponses possibles (oui / non) pour voir les arguments avant de faire votre choix.

Pour participer à l'enquête, veuillez répondre au questionnaire avant le 24 octobre 2012

En vous remerciant par avance pour votre participation
Bien cordialement

Jette Milberg PETERSEN, Doctorante en Sociologie (Sociolinguistique)
Université de Paris 8 (Vincennes - St. Denis)

e-mail : jettemilberg@yahoo.fr (préférence) ou tél. : 00 33 (0)6 63 39 59 51

2. Choix de langue pour répondre au sondage / Language choice for answer...

*** 1. Veuillez sélectionner une langue pour répondre au questionnaire.**

Please select a language for answering the survey.

- Français / French
- Anglais / English

3. Partie A - CASES LINGUISTIQUES DE VOTRE PROFIL SUR SOLIDARNET

*** 2. A - A quelle FAMILLE DE LANGUES appartient votre langue natale, communément appelée "langue maternelle" ?(choix multiples exclusivement pour ceux ayant 2 "langues maternelles") ?**

- Langues ROMANES (catalan, espagnol, français, italien, portugais, roumain, wallon, etc.)
- Langues GERMANIQUES (allemand, anglais, danois, flamand, néerlandais, norvégien, suédois, etc.)
- Autre, je ne sais pas laquelle
- Autre, je sais et précise ici la/les famille(s) de langues

Langues - SolidarNet - Langues

*3. A - Cocher le cas correspondant à votre profil

- J'ai rempli au moins une des deux cases "LANGUE NATALE" et/ou "LANGUES PARLEES"
- Je n'ai rempli aucune des deux cases linguistiques

4.

*4. A - Lors de la construction de votre PROFIL, dans quelle(s) langue(s) avez-vous spontanément rempli les cases "langue natale" / "langues parlées" ? (sélectionner "case non remplie" si c'est le cas)

Sélectionner la LANGUE UTILISEE POUR VOTRE REPONSE

Case LANGUE NATALE :

Case LANGUES
PARLEES :

*5. A - Acceptez-vous d'indiquer ici la raison pour laquelle vous avez choisi de remplir les cases linguistiques de votre profil dans telle ou telle langue ?

- NON
- OUI, j'ai répondu ainsi pour les raisons suivantes :

*6. A - Dans la case "langues parlées" de votre profil, avez-vous inclus votre "langue natale" ? (ne répondre ni "oui" ni "non" si vous n'avez pas rempli la case "langues parlées")

- OUI
- NON
- Je n'ai pas rempli cette case

5.

*7. A - OUI, j'ai inclus ma "langue natale" car :

- Ma "langue natale" fait naturellement partie de mes "langues parlées"
- Je n'ai pas réfléchi à cette question au moment de remplir mon profil
- Autre (veuillez préciser)

6.

Langues - SolidarNet - Langues

*8. A - NON, je n'ai pas inclus ma langue natale dans les "langues parlées" car :

- Je considère que ma "langue natale" est différente de mes "langues parlées"
- Je n'ai pas réfléchi à cette question au moment de remplir
- Autre (veuillez préciser)

7.

*9. A - Je n'ai pas rempli les cases linguistiques, car : (Choix multiples)

- Nous communiquons de toutes façons en français ou en anglais sur SolidarNet
- Ne connaissant pas de langues étrangères, j'ai préféré ne rien indiquer
- Je voulais remplir ces cases plus tard
- Une de "mes langues" subit de fait des préjugés discriminatoires et donc je n'en parle pas
- Autre (veuillez préciser)

*10. A - Selon vous, un "profil" d'un RSE doit contenir quel type de "cases linguistiques" pour permettre à un membre de décrire ses connaissances linguistiques ?

- Deux cases : "langue(s) natale(s)" et "langues parlées"
- Une seule case, toutes langues confondues
- Une case par langue, qu'elle soit "natale" ou "parlée"
- Sans opinion

Si vous souhaitez la/les case(s) avec un MENU DEROLANT contenant une liste des langues, répondez ici par OUI ou NON

*11. A - Souhaiteriez-vous disposer d'une grille d'auto-évaluation, telle que le "Cadre européen commun de référence pour les langues", pour préciser vos niveaux de compétences linguistiques (oral, écrit, expression, compréhension) de chacune de vos langues ?

- OUI
- NON
- Sans opinion

8.

Langues - SolidarNet - Langues

* 12. A - OUI, une grille d'auto-évaluation pourrait servir, car (choix multiples) :

- Un niveau de compétences linguistiques peut varier beaucoup d'une langue à l'autre
- J'ai du ajouter un adjectif pour préciser mon niveau
- Les compétences de compréhension pourraient aussi être valorisées
- Je suis d'accord avec l'idée sans raison particulière

9.

* 13. A - NON, une grille d'auto-évaluation ne m'intéresse pas, car (choix multiples) :

- Je n'en vois pas l'utilité
- J'ai ajouté un adjectif qui a suffi pour préciser mon niveau
- Les membres auraient l'impression de participer à une compétition
- Elle compliquerait la construction d'un profil

* 14. A - Avez-vous consulté les champs linguistiques du profil d'un membre avant de communiquer avec lui ?

- OUI - Cela m'a encouragé pour savoir dans quelle(s) langues communiquer au mieux
- OUI - Cela m'a découragé car je ne pourrais ni comprendre, ni être compris par ce membre
- NON

10. PARTIE B - CONTRIBUTIONS SUR SOLIDARNET

* 15. B - Votre "langue natale" est-elle le français, l'anglais ou autre(s) ?

- Le français
- L'anglais
- Autre(s) (veuillez préciser) :

11.

Langues - SolidarNet - Langues

*** 16. B - (Français) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je trouve normal qu'on puisse écrire en anglais
- Je n'ai pas d'appréhension car mon niveau me permet tout à fait de comprendre
- Je suis content car je trouve que la langue anglaise est moins utilisée que la langue française
- Je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en français
- Je pense que je suis alors supposé répondre en anglais
- Autre (veuillez préciser) :

*** 17. B - (Français) - Que FAITES vous face à une "contribution" écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) ?**

- Je ne lis pas le texte
- Je me lance dans sa lecture, mais reste frustré de ne pas tout comprendre
- Je me lance dans sa lecture, et suis agréablement surpris car je comprends
- Je n'y réponds pas, car je ne suis pas sûr d'avoir tout compris
- Je n'y réponds pas, bien que je comprenne l'anglais car je pense que je ne l'écris pas très bien
- Un peu gêné, j'essaie de répondre en anglais
- Je réponds, sans gêne, en anglais car je pense que je peux être compris même si mon anglais n'est pas parfait
- Je réponds en français car j'estime que chacun peut écrire dans sa langue lorsque celle-ci est aussi une "langue de communication internationale"
- Je réponds en français car je n'ai pas d'autre solution
- Autre (veuillez préciser)

12.

Langues - SolidarNet - Langues

*** 18. B - (Anglais) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en FRANCAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je trouve normal qu'on puisse écrire en français
- Je n'ai pas d'appréhension car mon niveau me permet tout à fait de comprendre
- Je suis déçu car je trouve que la langue française est plus utilisée sur SolidarNet que la langue anglaise
- Je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en anglais
- Je pense que je suis alors supposé répondre en français
- Autre (veuillez préciser)

*** 19. B - (Anglais) - Que FAITES vous face à une "contribution" écrite en FRANCAIS ? (choix multiples, cochez spontanément 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je ne lis pas le texte
- Je me lance dans sa lecture, mais reste frustré de ne pas tout comprendre
- Je me lance dans sa lecture, et suis agréablement surpris car je comprends
- Je n'y réponds pas, car je ne suis pas sûr d'avoir tout compris
- Je n'y réponds pas, bien que je comprenne le français, car je pense que je ne l'écris pas très bien
- Un peu gêné, j'essaie de répondre en français
- Je réponds, sans gêne, en français car je pense que je peux être compris même si mon français n'est pas parfait
- Je réponds en anglais car j'estime que chacun peut écrire dans sa langue lorsque celle-ci est aussi une "langue de communication internationale"
- Je réponds en anglais car je n'ai pas d'autre solution
- Je réponds en anglais car j'estime que l'anglais est la langue internationale de référence
- Autre (veuillez préciser)

13.

Langues - SolidarNet - Languages

***20. B - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en FRANCAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je trouve normal qu'on puisse écrire en français
- Je n'ai pas d'appréhension car mon niveau me permet tout à fait de comprendre
- Je suis déçu car je trouve que la langue française est trop utilisée sur le site
- Je suis content, car j'aime bien cette langue
- Je souhaite que nos langues natales puissent être utilisées sur SolidarNet, quelle que soit l'importance socio-économique de ces langues
- Je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en anglais, car l'anglais est une langue internationale de référence
- Je pense que je suis alors supposé répondre en français
- Autre (veuillez préciser)

***21. B - (Autre) - Que FAITES vous face à une "contribution" écrite en FRANCAIS ? (choix multiples, cochez spontanément 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je ne lis pas le texte
- Je me lance dans sa lecture, mais reste frustré de ne pas tout comprendre
- Je me lance dans sa lecture, et suis agréablement surpris car je comprends
- Je n'y réponds pas car ne suis pas sûr d'avoir tout compris
- Je n'y réponds pas, bien que je comprenne le français car je pense que je ne l'écris pas très bien
- Un peu gêné, j'essaie de répondre en français
- Je réponds, sans gêne, en français car je pense que je peux être compris même si mon français n'est pas parfait
- Je réponds dans ma langue natale car j'estime que chacun peut écrire dans sa langue, quel que soit le statut socio-économique de cette langue
- Je réponds dans ma langue natale car je n'ai pas d'autre solution
- Je réponds en anglais car je souhaite répondre dans une "langue de communication internationale" et ne sais pas écrire en français
- Autre (veuillez préciser)

Langues - SolidarNet - Languages

***22. B - (Autre) - Que PENSEZ vous en voyant une nouvelle "contribution" écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent) :**

- Je trouve normal qu'on puisse écrire en anglais
- Je n'ai pas d'appréhension car mon niveau me permet tout à fait de comprendre
- Je suis content car je trouve que la langue anglaise n'est pas trop utilisée sur le site
- Je suis content, car j'aime bien cette langue
- Je suis déçu car je souhaite que nos langues natales puissent être utilisées sur SolidarNet, quelle que soit l'importance socio-économique de ces langues
- Je pense que l'auteur aurait pu (faire) traduire son texte en français
- Je pense que suis alors supposé répondre en anglais
- Autre (veuillez préciser) :

***23. B - (Autre) - Que FAITES vous face à une "contribution" écrite en ANGLAIS ? (choix multiples, cochez spontanément au moins 2 réponses qui vous correspondent)**

- Je ne lis pas le texte
- Je me lance dans la lecture, mais reste frustré de ne pas tout comprendre
- Je me lance dans la lecture, et suis agréablement surpris car je comprends
- Je ne réponds pas car ne suis pas sûr d'avoir tout compris
- Je ne réponds pas, bien que je comprenne l'anglais car je pense que je ne l'écris pas très bien
- Un peu gêné, j'essaie de répondre en anglais
- Je réponds, sans gêne, en anglais car je pourrais être compris même si mon anglais n'est pas parfait
- Je réponds dans ma langue natale car j'estime que chacun peut écrire dans sa langue, quel que soit le statut socio-économique de cette langue
- Je réponds dans ma langue natale car je n'ai pas d'autre solution
- Je réponds en français car je souhaite répondre dans une "langue de communication internationale" mais ne sais pas écrire en anglais
- Autre (veuillez préciser)

Langues - SolidarNet - Languages

*24. B - Avez-vous déjà écrit une contribution sur SolidarNet ?

- OUI, dans ma langue natale
- OUI, dans une de mes "langues parlées"
- OUI, tantôt dans ma "langue natale", tantôt dans une de mes "langues parlées"
- NON - mais les langues ne sont pas en cause
- NON - car j'ai des difficultés à communiquer en différentes langues

14.

*25. B - Dans quelle(s) langue(s) avez-vous écrit votre/vos "contribution(s)" ? (Choix multiples)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Allemand, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Allemand, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Anglais, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Anglais, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Espagnol, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Espagnol, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Français, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Français, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Italien, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Italien, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Néerlandais, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Néerlandais, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Portugais, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Portugais, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Roumain, "langue natale" | <input type="checkbox"/> Roumain, "langue parlée" |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser en ajoutant (N) ou (P) pour "langue Natale" ou "langue Parlée") | |

*26. B - Avez-vous répondu à un article / commentaire / information dans une autre langue que celle utilisée par l'auteur du texte (choix multiples) ?

- Oui, j'ai fait un commentaire en français, répondant à un texte écrit en anglais
- Oui, j'ai fait un commentaire en anglais, répondant à un texte écrit en français
- Oui, J'ai fait un commentaire dans ma langue natale, répondant à un texte écrit en anglais ou en français
- Oui, j'ai fait un commentaire dans une autre langue que celle utilisée par l'auteur d'un texte écrit ni en anglais, ni en français
- Non, je ne réponds que si je peux répondre dans la langue utilisée par l'auteur d'un texte
- Non, car je pense que je ne dois pas répondre dans ma langue natale si celle-ci n'a pas le statut de langue de communication internationale
- Autre (veuillez préciser)

Langues - SolidarNet - Langues

***27. B - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à ECRIRE une contribution dans une langue autre que votre langue natale ?**

- OUI
 NON

15.

***28. B - OUI, j'ai sollicité un collègue pour m'aider à ECRIRE, car (choix multiples) :**

- Je ne connais pas de langues "étrangères", mais souhaite malgré tout contribuer
- J'ai des notions, mais ne suis pas à l'aise avec l'écrit
- J'ai voulu ajouter, à un texte que j'ai su écrire, une traduction dans une langue que je ne connais pas mais qui pouvait aider les autres à comprendre
- Selon moi, c'est une démarche naturelle

16.

***29. B - NON, je n'ai pas sollicité un collègue pour m'aider à ECRIRE, car (choix multiples) :**

- Je sais écrire dans les langues utilisées
- Je risquerais d'être jugé(e)
- Je ne veux pas déranger les autres
- Je n'ai pas imaginé pouvoir le faire

***30. B - Avez-vous sollicité un collègue pour vous aider à COMPRENDRE une contribution écrite dans une langue autre que votre langue natale ?**

- OUI
 NON

17.

***31. B - OUI, j'ai sollicité un collègue pour m'aider à COMPRENDRE, car (choix multiples) :**

- Je ne connais pas de langues "étrangères", mais souhaite malgré tout comprendre
- J'ai quelques notions, mais n'arrive pas assez bien à comprendre les langues étrangères
- Selon moi, c'est une démarche naturelle

18.

Langues - SolidarNet - Languages

***32. B - NON, je n'ai pas sollicité un collègue pour m'aider à COMPRENDRE, car (choix multiples) :**

- Je comprends les langues utilisées sur SolidarNet
- Je risquerais d'être jugé
- Je ne veux pas déranger les autres membres
- Je n'ai pas imaginé pouvoir le faire

***33. B - Quelles langues estimez-vous pouvoir comprendre à l'écrit à un niveau tel que vous comprenez le sens global ?**

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Allemand | <input type="checkbox"/> Italien |
| <input type="checkbox"/> Anglais | <input type="checkbox"/> Néerlandais |
| <input type="checkbox"/> Espagnol | <input type="checkbox"/> Portugais |
| <input type="checkbox"/> Français | <input type="checkbox"/> Roumain |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser la/les langue(s)) | |

***34. B - Dans le cadre de vos activités professionnelles, souhaiteriez-vous pouvoir écrire dans votre langue natale (même si celle-ci n'a pas un statut de langue de communication internationale) ?**

- OUI, et si les autres ne comprennent pas, nous pourrions oeuvrer pour une compréhension écrite mutuelle
- OUI, à condition que les autres comprennent, sans autre démarche formatrice
- NON
- Sans opinion

19.

***35. B - OUI, pour les raisons suivantes (choix multiples) :**

- Je m'exprime mieux dans ma langue natale
- Les membres pourraient apprendre à se comprendre mutuellement par écrit
- C'est la seule langue que j'arrive à bien écrire
- Je contribuerais à la diversité linguistique sur SolidarNet

20.

Langues - SolidarNet - Languages

*** 36. B - NON je ne ressens pas le besoin de pouvoir m'exprimer dans ma langue natale, car (choix multiples):**

- Je préfère me perfectionner dans une langue dite "étrangère"
- Les autres membres ne sauraient pas répondre à une contribution dans ma "langue natale"
- L'utilisation de certaines langues de communication internationale est indispensable pour que tout le monde puisse se comprendre
- L'utilisation des langues "locales", qui n'ont pas un statut de langue de communication internationale, n'est pas indispensable
- Je sais écrire dans plusieurs langues

*** 37. B - SolidarNet, selon vous, permet-il de développer de nouvelles compétences linguistiques (vous pouvez voir les arguments en simulant les 2 réponses avant de faire votre choix) ?**

- OUI
- NON
- Sans opinion

21.

*** 38. B - OUI, SolidarNet permet de développer de nouvelles compétences linguistiques, car (choix multiples) :**

- Je peux ainsi apprendre la terminologie spécifique du métier dans toutes les langues
- Je peux demander à un autre membre de corriger ou de traduire mon texte
- Une contribution dans une langue "étrangère" peut me servir pour écrire dans cette langue
- "Expert" dans ma langue natale, je serais d'accord pour aider un autre membre à comprendre des écrits ou à s'exprimer par écrit dans cette langue

22.

*** 39. B - NON, SolidarNet ne permet pas de développer de nouvelles compétences linguistiques, car (choix multiples) :**

- Ce n'est pas le but de SolidarNet
- A cause du manque de temps
- Je préfère apprendre les langues autrement
- Autre (veuillez préciser)

Langues - SolidarNet - Langues

***40. B - Cochez la part de plaisir et de trouble ressentis quand vous écrivez sur SolidarNet (réseau social multiculturel et plurilingue), ou à l'idée d'y communiquer par écrit (4 étant plus fort que 1) :**

	4	3	2	1	s. o.
Niveau de PLAISIR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau de TROUBLE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***41. B - Si SolidarNet était aménagé pour favoriser (de manière ludique et interactive) l'acquisition, la mise en place et l'usage de stratégies de compréhension d'écrits dans des langues proches de celles que vous connaissez, quelles soient "petites" ou "grandes", seriez vous prêt à vous y impliquer ?**

- OUI j'y participerai avec intérêt et enthousiasme
- Je suis curieux de savoir de quoi il s'agit
- NON je pense que ce n'est pas sérieux
- NON, je proposerais plutôt ceci :

23. PARTIE C - APPRENTISSAGE et FORMATION LINGUISTIQUE

***42. C - Combien d'années avez-vous étudié une ou plusieurs langues dites "étrangères" ? (ne pas compter la Formation Continue)**

	0 - 1 an	2 - 4 ans	5 - 7 ans	> 7 ans
Jusqu'au niveau BAC inclus,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depuis la fin du niveau BAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***43. C - Cet enseignement, vous a-t-il permis d'être à l'aise pour communiquer ?**

	OUI - une langue "étrangère"	OUI - deux langues "étrangères" ou plus	NON
COMPREHENSION ECRITE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EXPRESSION ECRITE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COMPREHENSION ORALE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EXPRESSION ORALE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Langues - SolidarNet - Langues

* 44. C - Avez-vous suivi ou suivez-vous des cours linguistiques en Formation

Continue ?

	OUI	NON
Dans le passé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actuellement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si OUI, veuillez préciser la/les langue(s)

* 45. C - Auriez-vous besoin d'une formation linguistique supplémentaire pour utiliser SolidarNet à son potentiel maximum ?

- OUI
 NON

24.

Avant de répondre à la dernière question du questionnaire, voici une description de la méthode d'INTERCOMPREHENSION (IC) dont il sera question :

La COMPREHENSION DE TEXTES y est privilégiée et enseignée : on apprend à LIRE et COMPRENDRE simultanément plusieurs langues de la même famille de langues * car celles-ci présentent entre elles des RESEMBLANCES (lexicales, grammaticales, culturelles...) qui s'éclaireront mutuellement. La méthode permet donc à l'apprenant d'acquérir une sorte de « COMPÉTENCE GLOBALE » d'approche de ces langues.

*) Langues Romanes (catalan, espagnol, français, italien, portugais, roumain, wallon, etc.) et langues Germaniques (allemand, anglais, danois, flamand, néerlandais, norvégien, suédois, etc).

* 46. C - Seriez-vous intéressé, à suivre une formation avec la méthode "Intercompréhension" (votre réponse est sans engagement) :

- OUI - langues romanes
 OUI - langues germaniques
 OUI - les deux (langues romanes et langues germaniques)
 J'aimerais en savoir plus
 NON
 Sans opinion

Le questionnaire se termine ici. Si vous ne souhaitez plus toucher à vos réponses, vous pouvez cliquer sur le bouton "Terminé" sur la page suivante (Merci :-))

25.

Annexe 8 - Exercices d'intercompréhension, extrait *Eurom5*

ANNEXE 8

Exercices d'intercompréhension – Langues romanes (Eurom5)

Chers membres du groupe « Langues » sur SolidarNet,

Depuis la création du groupe « Langues », le nombre de commentaires posté est hélas inférieur à ce que j'avais imaginé au départ. La raison est peut-être que j'ai tardé à vous faire part de ma découverte du concept de l'« intercompréhension », objet de la dernière question de mon questionnaire, et de mon expérience, c'est ici chose faite :

Ma propre pratique de langues étrangères et les observations de celle des autres m'ont d'abord amenée à penser que, quelles que soient nos origines, culturelle et linguistique, ce que nous disons a des points communs et qu'en gros, « seules les langues et les particularités de chaque culture » nous distinguent les uns des autres (sans parler des différences de caractères, bien sûr).

L'idée m'est alors venue que nous pouvions communiquer (essentiellement par écrit) grâce à la compréhension de la langue de l'autre et permettre ainsi à chacun de « rester dans sa langue maternelle ». J'ai su ensuite que des universitaires et des enseignants travaillent déjà sur ce concept depuis les années 90 (je n'avais donc rien inventé !) : des expérimentations sont réalisées pour développer de nouvelles méthodes d'enseignement, des programmes européens permettent de vérifier la faisabilité d'intégrer l'intercompréhension dans le monde du travail et de nombreux articles et livres existent sur le sujet...

Des associations proposent aussi des formations pour adultes et j'ai moi-même participé à une formation en 11 séances de 1h30 pour apprendre à comprendre les autres langues romanes. Vous trouverez dans la vidéo ci-après des témoignages de personnes ayant participé à ce type de formation.

http://www.dailymotion.com/video/xfaf9t_atelier-d-intercomprehension-reacti_news#.UY0g8o7IqQs

Si vous avez envie de la tester sur vous-même, vous verrez comment on peut arriver à comprendre un texte écrit dans d'autres langues romanes. Vous utiliserez vos connaissances de votre langue maternelle, et toute autre langue de votre « répertoire » linguistique. Les textes avec lesquels vous pouvez faire l'exercice sont disponibles dans l'onglet « Documentation » / « Langues ».

La méthode autorise l'approximation : si un mot n'est pas compris, vous le remplacez par « machin » ou « machiner » et y revenez plus tard. En effet, après avoir compris le sens d'une phrase, on peut parfois « deviner » le mot en question. Pour approfondir, on compare de préférence plusieurs textes avec lesquels des mots deviennent moins « opaques », ou bien le contexte, un nom ou une date aident à comprendre, mais dans un premier temps je vous invite à faire une première découverte de l'intercompréhension (source : méthode Eurom5 ¹)

¹ ISBN 978-88-203-4544-0

TEXTES (différents) dans chacune des 5 langues : portugais (P), espagnol (E), catalan (C), italien (I), français (F)

Voici quelques détails à repérer afin de rendre la compréhension plus facile
(après d'abord avoir fait une idée générale du sens) :

- les mots connus au niveau international ou qui sont communs dans les langues romanes
- les mots dont la prononciation diffère
- les mots écrits différemment
- construction de la phrase avec un sujet, un verbe (peut parfois être absent), un objet, etc
- préfixe et suffixe

A la fin des textes, vous trouverez, *si besoin pour la compréhension*, la traduction des tous les mots en **bleus** dans toutes les 5 langues

PORTUGAIS (source : LUSA, 11.04.2008)

Influência familiar é decisiva na escolha profissional

A escolha da carreira profissional, uma das decisões mais importantes da vida, é condicionada por vários factores, assumindo a família uma especial importância nas questões sócio-emocionais, que são fundamentais para a tomada² de decisão.

"Não basta gostar muito e ter vocação, como antigamente se pensava, é preciso reunir um conjunto de habilidades e capacidades para desempenhar uma profissão", afirmou hoje a especialista e que salientou que "uma pessoa pode ter vocação para ser médico, mas não ter competências emocionais e cognitivas para essa profissão".

Lecture du texte **portugais** :

<http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/P09-1.mp3>

ESPAGNOL (source : 20 Minutos, 27.06.2007)

Ajo, perejil y una pizca de marihuana

El vicepresidente indonesio, Yusuf Kalla, se mostró favorable a emplear la marihuana como condimento en la cocina, aunque rechazó una propuesta para legalizar su consumo y comercio, informó hoy la prensa local ...

Tomi Harjatno, principal responsable del informe, sostiene que Indonesia debería seguir el ejemplo de países como Holanda, que ha legalizado el uso de la venta y consumo de marihuana, pues estima que los efectos de esta droga blanda no son tan dañinos como piensa la opinión pública.

Lecture du texte **espagnol**

<http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/E09-1.mp3>

² « tomada » peut être mis de côté pour « deviner » le mot après avoir compris le sens de la phrase

CATALAN (source : *Avui*, 15.03.2008)

Un aviador alemany reconeix haver abatut l'avió de Saint-Exupéry

L'alemany Horst Rippert, de 88 anys, ha reconegut ser l'autor dels tirs que van abatre l'avió que dirigiria el literat francès i autor d'*El petit príncep*, Antoine de Saint-Exupéry, el 1944 i el cadàver del qual mai ha estat trobat. L'home ho ha declarat al diari *La Provence* que publica el final d'aquesta incògnita, gràcies al treball d'investigació portat a terme per dos francesos, un submarinista i un expert en recerca d'avions perduts durant la guerra.

Lecture du texte catalan

<http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/C15-1.mp3>

ITALIEN (source : *Il Messaggero*, 17.10.2007)

“Dire parolacce aiuta a lavorare meglio”

Un lavoro della Norwich University ha dimostrato che le parole tabù sviluppano uno spirito di gruppo. E c'è di più: le parolacce in ufficio rendono i dipendenti più produttivi: non solo³ aiutano a combattere lo stress, ma anche contribuiscono a creare solidarietà tra i colleghi. "

« I dipendenti ... usano continuamente un linguaggio volgare, da non considerare necessariamente negativo. Anzi si tratta di un fenomeno sociale e psicologico che non va **sempre** condannato ».

Lecture du texte italien:

<http://www.eurom5.com/Media/Default/Lezione/AudioLezione/I13-1.mp3>

³ non solo (le parolacce = le sujet) aiutano (= le verbe) a combattere lo stress
ma anche (le parolacce = le sujet) contribuiscono (= le verbe) creare solidarietà

FRANÇAIS (source *Lomecite*, 01.28.2008)

En congé maladie ... d'amour

Les employés d'une compagnie japonaise victimes d'un chagrin d'amour peuvent prendre des jours de congés payés après une rupture difficile, le nombre de journées pour maladie d'amour proposées progressant avec l'âge du salarié.

Hime & Company, société basée à Tokyo, explique que son initiative permet aux salariés en proie à un chagrin d'amour de se remettre avant de reprendre le travail plus détendus ... et donc plus efficaces.

« Toutes les femmes n'ont pas forcément besoin de prendre leur congé maternité mais après une rupture sentimentale, chaque personne a besoin d'un congé, exactement comme en cas de maladie » ...

Aide à la compréhension des 5 langues :

Les formes des articles définis :

		P	E	C	I	F
Sing.	M	o	el	el	il/lo	le
	F	a	la	la	la	la
Plur.	M	os	los	els	i/gli	les
	F	as	las	les	le	les

Formes des articles indéfinis :

		P	E	C	I	F
Sing.	M	um	un	un	un/uno	un
	F	uma	una	una	una	une
Plur.	M	uns	unos	uns	dei/degli	des
	F	umas	unas	unes	delle	des

Les formes contractées (en gras):

	P*	E	C	I	F
Ex 1	do	del	del	del	du
	(do + o)	(de + el)	(di = el)	(di + il)	(de + le)
Ex 2	no	en el	en el	nel	dans le
	(em + o)			(in + il)	
Ex 3	deste*	de este	d'aquest	di questo	de ce
	(de + este)				
Ex 4	nele**	en él	en ell	in lui	dans lui
	(em = ele)				

P* exemple spécifique du portugais qui accepte contractions avec **adjectifs déterminatifs**

P** exemple spécifique du portugais qui accepte contractions des **pronoms**

Les affices :

préfixes	P	E	C	I	F
	des-	des-	des-	s-	dé-
Ex 1	desfavorável	desfavorable	desfavorable	sfavorevole	défavorable
Ex 2	descobrir	descubrir	descobrir	scoprire	découvrir

suffixes	P	E	C	I	F
	-ão	-ión	-ió	-ione	-ion
Ex 1	acção	acción	acció	azione	action
Ex 2	versão	versión	versió	versione	version

	-dade	-dad/-tad	-tat	-tà	-té
Ex 1	comunidade	comunidad	comunitat	comunità	communauté
Ex 2	dificuldade	dificultad	dificultat	difficoltà	difficulté

Traductions pour aider à comprendre :

Portugais	Espagnol	Catalan	Italien	Français
mais	màs	més	più	plus
Não ⁴ basta gostar muito	No basta con que te guste mucho	No n'hi pron que t'agradi molt	non basta che piaccia molto	il ne suffit pas d'aimer beaucoup
è preciso	es necesario	cal	è nessario	il est nécessaire
conjunto	conjunto	conjunt	insieme	ensemble
salientou	ha subrayado	ha subratllat	ha sottolinéato	a souligné
dizem-no	nos lo dicen	ens ho diven	ce lo dicono gli englisi	nous le disent
cujo cadáver	cuyo cadáver	el cadàver del quel	il cui cadavere	dont le cadavre
diário	periódico	diari	giornale	journal
incógnita	incógnita	incògnita	mistoro	mystère
os empregados que progridem	los empleados que aumentan	els empleats que augmentum	gli impiegati che aumentano	les empyés progressant
se restabelecer	recuperarse	recuperar- se	ristabilirsi	se remettre
ainda que	aunque	encara que	anche se	même si
deveria	debería	hauria de	dovrebbe	elle devrait
leve	blanda	tova	leggera	douce
nocivos	dañinos	nocius	nocivi	nocifs
hojo	hoy	avui	oggi	aujourd'hui
desenvolvem	desarrollan	desenvolupen	sviluppano	développent
sempre	siempre	sempre	sempre	toujours
os empregados	los empleados	els empleats	gli impiegati	les employés

⁴ remarquez la forme de la négation dans les 5 langues où le français est seule à avoir deux éléments (**ne** (verbe) **pas**)

Annexe 9 – Quiz, vocabulaire français, normand, anglais

ANNEXE 9

QUIZ - VOCABULAIRE FRANÇAIS / NORMAND / ANGLAIS

**Exemple de dépôt d'invitation à faire le Quiz
Déposé sur SolidarNet le 23 juin 2013 (3 jours après le normand/anglais)**

N'ayez pas peur des mots, quelle que soit la langue (voyons plutôt ce petit Quiz)

Chers utilisateurs francophones,

Je vous propose de découvrir un Quiz qui compare des mots écrits en **normand** (ancien dialecte du français) à son équivalent en **français** (moderne).

Même si vous ne maîtrisez pas le normand (mais dites nous si vous la connaissez un peu, je serai ravie de savoir), vous constaterez rapidement sa **proximité avec la langue française d'une part et la langue anglaise d'autre part**. En effet, le peu de différence en orthographe vous étonnera. Essayez pour voir, en vous connectant avec le mot de passe **SolidarLANG**. (ne pas tenir compte de la prononciation du normand qui n'est pas prise en compte par l'application du Quiz)

<http://quizlet.com/24305644/sn-normand-et-francais-flash-cards/>

La liste de mots commençant par « acataer » est celle des mots normands, l'autre liste donne l'équivalent en français (commence par « acheter »).

J'espère que vous nous donnerez bientôt un petit retour sur votre expérience avec ce Quiz de vocabulaire.

Bien cordialement
Jette M Petersen / VP (Coop)

* Source (une parmi d'autres, n'hésitez pas à me les demander si cela vous intéresse)
« LA PARENTÉ DU NORMAND ET DE L'ANGLAIS » (**Relationship between Norman and English**), by **Stéphane Jourdan**
<http://magene.pagesperso-orange.fr/anglais.html>

1.	acataer	acheter	39.	moque	grosse tasse
2.	aisi	facile	40.	peire	poire
3.	baconel	viande de porc	41.	peis	pois
4.	basquette	corbeille	42.	pouor	pauvre
5.	botèle	bouteille	43.	pouquette	poche
6.	brosse	brosse	44.	quaire	chaise
7.	cachi	chasser, attraper	45.	quérogne	charogne
8.	caisse	caisse	46.	querriaer	charrier
9.	candèle	chandelle	47.	rade	route, allée
10.	câodroun	chaudron	48.	ritouornaer	retourner
11.	car	char	49.	roque	roche
12.	cat	chat	50.	saqui	secouer
13.	caté	château	51.	surelle	oseille
14.	chérise	cerise	52.	vipaer	crier
15.	chucere	sucre	53.	viquet	petite porte
16.	coquile	coquille			
17.	cottin	cottage			
18.	couochin	coussin			
19.	couté	couteau			
20.	creissaunt	croissant			
21.	crochi	crochet			
22.	détouorbaer	gêner			
23.	dinaer	dîner			
24.	dogue	chien			
25.	écapaer	échapper			
26.	espiquaer	expliquer			
27.	féchoun	façon			
28.	feire	foire			
29.	flé	fléau			
30.	fflip	flip			
31.	fouorque	fourche			
32.	gardin	jardin			
33.	grédin	radin			
34.	hardi	bien portant			
35.	itou	aussi			
36.	kane	cruche en cuivre			
37.	mâr	mars			
38.	marchi	marché			

SN GB FR - Norman and English words / Mots normands et anglais

Quizlet

Study online at quizlet.com/_954z1

1.	bacon	baconel	37.	poor	pouor
2.	basket	basquette	38.	return	ritouornaer
3.	bottle	botèle	39.	road	rade
4.	brush	brosse	40.	roc	roque
5.	can	kanne	41.	sorrel	surelle
6.	candle	candèle	42.	sugar	chucré
7.	car	car	43.	to carry	querriaer
8.	carrion	quérogne	44.	to catch	cachi
9.	cash	caisse	45.	to cater	acataer
10.	castle	caté	46.	to dine	dinaer
11.	cat	cat	47.	to disturb	détourbaer
12.	cauldron	câodroun	48.	to escape	écapaer
13.	chair	quaire	49.	to shake	saqui
14.	cherry	chérise	50.	to speak	espiquaer
15.	cockle	coquille	51.	to weep	vipaer
16.	cottage	cottin	52.	too	itou
17.	crescent	creissaunt	53.	wicket	viquet
18.	crocket	crochi			
19.	cushion	couochin			
20.	cutter	couté			
21.	dog	dogue			
22.	easy	aisi			
23.	fair	feire			
24.	fashion	féchoun			
25.	flail	flé			
26.	flip	fflip			
27.	fork	fouorque			
28.	garden	gardin			
29.	greddy	grédin			
30.	hardy	hardi			
31.	March	mâr			
32.	market	marchi			
33.	mug	moque			
34.	pear	peire			
35.	peas	peis			
36.	pocket	pouquette			

1.	acheter	to cater	39.	jardin	garden
2.	aussi	too	40.	marché	market
3.	bacon	bacon	41.	mars	March
4.	bien portant	hardy	42.	oseille	sorrel
5.	bouteille	bottle	43.	pauvre	poor
6.	brosse	brush	44.	poche	pocket
7.	caisse	cash	45.	poire	pear
8.	cerise	cherry	46.	pois	peas
9.	chaise	chair	47.	portillon	wicket
10.	chandelle	candle	48.	radin	greddy
11.	char	car	49.	retourner	return
12.	charogne	carrion	50.	roche	roc
13.	charrier	to carry	51.	route	road
14.	chasser, attraper	to catch	52.	secouer	to shake
15.	chat	cat	53.	sucre	sugar
16.	château	castle			
17.	chaudron	cauldron			
18.	chien	dog			
19.	coquille	cockle			
20.	corbeille	basket			
21.	cottage	cottage			
22.	coussin	cushion			
23.	couteau	cutter			
24.	crier	to weep			
25.	crochet	crocket			
26.	croissant	crescent			
27.	cruche	can			
28.	dîner	to dine			
29.	échapper	to escape			
30.	expliquer	to speak			
31.	facile	easy			
32.	façon	fashion			
33.	fléau	flail			
34.	flip	flip			
35.	foire	fair			
36.	fourche	fork			
37.	gêner	to disturb			
38.	grande tasse	mug			