

Langue, multilinguisme et changement social

Directeur de la collection : Jürgen Erfurt

Volume 23

Eve Lejot

Pratiques plurilingues en milieu professionnel international

Entre politiques linguistiques et usages effectifs



PETER LANG
EDITION

Langue, multilinguisme et changement social

Directeur de la collection : Jürgen Erfurt

Volume 23

Eve Lejot

Pratiques plurilingues en milieu professionnel international

Entre politiques linguistiques et usages effectifs



PETER LANG
EDITION

Introduction

En Europe, les entreprises et organisations internationales ont adopté l'usage de l'anglais comme lingua franca par souci de rationalisation et d'efficacité. Cependant, comme nous l'avons expliqué dans l'Avant-propos, nous avons constaté un multilinguisme souterrain, officieux, qui se développe au fil des échanges.

Pour des raisons politiques, culturelles, ou par convictions philosophiques, un courant européen vise à promouvoir le multilinguisme en Europe. Par ailleurs, les organisations et les entreprises sont confrontées aux effets pervers générés par une extrême rationalisation du travail, une banalisation de leurs stratégies et de leurs discours et une perte de leurs cultures spécifiques d'où la situation actuelle qui oscille entre le « tout anglais » et des pratiques langagières plus diversifiées. L'étude ELAN explique qu'il y a un besoin de développer de nouvelles études dans le contexte professionnel, notamment entre les sièges sociaux et les filiales étrangères (2006, p. 15). Nous souhaitons par le choix des sujets de nos travaux contribuer à combler ce besoin.

La question de recherche motrice de ce travail est : peut-on catégoriser les pratiques langagières multilingues dans des milieux professionnels internationaux ?

Dans notre recherche, nous formulons comme première hypothèse que le prescrit du « tout anglais » laisse de la place aux échanges multilingues lors de diverses activités professionnelles et que chacun de ces échanges répond à des besoins ou des fonctions pratiques ou sociologiques spécifiques.

La seconde hypothèse est que chaque langue a un rôle déterminé dans les relations professionnelles. Dès lors, nous pouvons imaginer que les choix pédagogiques dominants dans l'enseignement des langues en milieu professionnel sont en décalage par rapport à l'usage réel des langues et aux besoins (exprimés ou non) des employés. Il nous paraît important à long terme de réajuster l'enseignement des langues en milieu professionnel aux besoins effectifs et non pas aux représentations exprimées par les organisations, lesquelles se fondent sur le présupposé que les tâches quotidiennes des salariés leur demandent

essentiellement une connaissance parfaite de l'anglais utilisable indifféremment en réunion, en conférence téléphonique ou dans les relations interpersonnelles.

Comme nos deux terrains de recherche ont des caractéristiques linguistiques similaires, l'ensemble des données du corpus est considéré comme un tout et ne prête pas à comparaison. Nous nous sommes demandée sous quel angle traiter le multilinguisme sur deux terrains. Nous aurions pu analyser le paysage linguistique, mais cette approche n'aurait cependant permis que de nous concentrer sur un corpus écrit ne reflétant qu'une partie de l'activité de travail des salariés, alors que ces derniers sont en demande de compétences orales et écrites en relation avec leurs collègues au quotidien. Nous avons donc choisi de travailler sur un corpus de discours essentiellement oraux : entretiens et réunions. Nous fondons notre recherche sur des données factuelles pour en tirer des réflexions théoriques et envisagerons à grands traits des perspectives didactiques dans notre conclusion. Notre apport tiendra à des enquêtes menées par questionnaires et par entretiens, ainsi qu'à l'enregistrement de réunions. On a choisi d'emprunter des outils :

- à la sociologie pour l'élaboration et l'analyse des enquêtes,
- à l'analyse interactionnelle pour le travail sur les réunions,
- à l'analyse du discours pour cerner les représentations de professionnels.

Ainsi, différents parcours de sous-ensembles disciplinaires constituent des préalables importants pour penser notre démarche de recherche. Comme nous l'avons évoqué précédemment, nous nous positionnons dans une perspective d'utilisation des langues en contexte professionnel. Nous approfondissons exclusivement les recherches traitant de cette thématique au sein des champs disciplinaires auxquels nous faisons appel.

L'Avant-propos sur lequel s'ouvre ce travail montre le cheminement pour procéder à une telle recherche, aussi exposons-nous simplement ici la façon dont ce document s'articule.

Dans la première partie, nous proposons de comprendre dans quel contexte les échanges multilingues qui nous intéressent s'ancrent et nous dessinons les contours de notre objet d'étude en indiquant ses limitations.

Nous développons dans le chapitre 1 la problématique du plurilinguisme en opérant un état des lieux sur les politiques linguistiques européennes, puis nationales et enfin sur les secteurs d'activités de nos terrains de recherche. Nous établissons un aperçu des travaux de recherche menés dans les milieux professionnels multilingues, ces dernières années.

Dans le chapitre 2, nous présentons nos deux terrains d'investigation ainsi que la problématique qui sous-tend ce travail. Celle-ci s'articule autour de trois objectifs : comparer le « prescrit » par les politiques linguistiques, identifier les

situations précises liées à certaines pratiques plurilingues en milieu professionnel et repérer les rôles des salariés selon le vecteur de communication choisi.

Dans le chapitre 3, la nature du corpus est introduite ainsi que la méthodologie basée sur la démarche de la triangulation avec une phase de questionnaires, une d'enregistrements et d'observations de réunions, ainsi qu'une dernière d'entretiens. Pour finir, la position du chercheur est abordée.

La deuxième partie expose la composante discursive de ce travail. Les discours sur le travail et au travail sont replacés dans le cadre des discours professionnels.

Le chapitre 4 présente le recueil du premier sous-corpus composé de questionnaires. L'analyse de contenu est employée pour traiter 576 analyses de besoins héritées d'une école prestataire en langue auprès de la multinationale.

Le chapitre 5 expose une analyse linguistique à dimension interactionniste. Le corpus des réunions est exploité grâce à des entrées liées à la posture professionnelle.

Le chapitre 6 développe la tension qui règne entre la norme et la pratique dans les déclarations des entretiens grâce aux cadrages énonciatifs associés à la théorie de l'argumentation puis grâce à une analyse mobilisant des schémas actantiels.

Les conclusions dressent un bilan des résultats de la triangulation et des tissages entre les rapports professionnels qui émergent de chaque pan d'analyse, puis permettent de revenir sur les interrogations de départ. Les résultats de cette étude permettront enfin d'ouvrir une brève réflexion sur les travaux à envisager pour adapter les enseignements de langues.