

Le français comme objet de la gestion des langues dans des entreprises suisses : un champ de tension entre la philosophie de l'entreprise, la doxa des acteurs et les pratiques

Georges Lüdi
Université de Bâle – Suisse



Résumé : *Officiellement unilingue, la Suisse alémanique est devenue de plus en plus multi-/plurilingue. Dans ce contexte, nous focalisons sur le statut et la fréquence d'emploi du français dans un nombre d'entreprises dans le Rhin Supérieur et à Berne. L'analyse porte sur plusieurs types de données dont le discours dominant et des représentations sociales récurrentes, qui peuvent être en contradiction avec la philosophie officielle. L'accent est mis sur les « images des pratiques » ainsi que sur les pratiques elles-mêmes. Ces choix de langue entraînent des processus de majoration et de minoration que nous illustrerons à l'exemple du paysage linguistique, de philosophies d'entreprise plus ou moins inclusives et de la logique du comportement langagier dans la communication au travail, qui relève d'une « culture de la domination » ou, au contraire, un ensemble de stratégies visant à empêcher toute discrimination ou à la réparer dans l'interaction même. Il émerge tout un tissu de relations entre la surface communicative et le cadre institutionnel respectif avec de nombreux décalages entre le comportement des acteurs (minoration dans l'interaction), leurs représentations (= pratiques imaginées) et les directives de l'entreprise, que ces dernières prévoient ou non. Une manière de neutraliser des tensions consiste à recourir à différentes formes de parler plurilingue, voire de métissage (« multilinguaging »).*

Mots-clés : *gestion de la diversité des langues, représentations linguistiques, langues au travail, minoration du français, Suisse, parler plurilingue*

Zusammenfassung : *Die offiziell einsprachige Deutsche Schweiz wird immer mehrsprachiger. Unsere Forschungsfragen gelten insbesondere dem Status des Französischen und der Häufigkeit seines Gebrauchs in der Arbeitswelt in einer Reihe von hier ansässigen Betrieben. Dazu wurden unterschiedliche Typen von Daten analysiert wie der dominante Unternehmensdiskurs oder rekurrente soziale Vorstellungen von Betriebsangehörigen, welche der Unternehmensphilosophie oft widersprechen. Der Akzent liegt einerseits auf den Bildern der Praktiken in den Diskursen, andererseits auf den direkt beobachteten Praktiken selbst. Die dabei auftretenden Minorisierungs-/Majorisierungsprozesse werden am Beispiel der*

„Sprachlandschaft“, mehr oder weniger „inklusive“ Unternehmensphilosophien sowie der Logik der Kommunikation am Arbeitsplatz illustriert, welche zum Teil auf einer „Kultur der Dominanz“ beruht, zum Teil aber auch geprägt ist von der Anwendung von Strategien um jegliche Diskriminierung zu vermeiden oder sie in der Interaktion gleich selber zu beheben. Im dabei aufgedeckten Geflecht von Beziehungen zwischen der Oberfläche der Kommunikation und ihren institutionellen Rahmenbedingungen werden zahlreiche Brüche zwischen dem Verhalten der Akteure und den Vorgaben der Unternehmensleitungen sichtbar, und dies unabhängig davon, ob Formen von Mehrsprachigkeit darin vorgesehen werden. Dabei erweist sich, dass Formen von „mehrsprachiger Rede“ oder „multilingualing“ zur Neutralisierung vieler Spannungen beitragen können.

Schlüsselwörter : *Handhabung der Sprachenvielfalt, Sprachvorstellungen, Sprachen an der Arbeit, Minorisierung des Französischen, Schweiz, mehrsprachige Rede*

Abstract : *In the context of growing multilingualism in the officially monolingual German speaking territory in Switzerland, we investigate the status and the frequency of use of French at work in a series of companies based in the Upper Rhine region and in Berne. The data analysed comprise the dominant discourse of the company as well as recurrent social representations of employees that frequently do not match companies' philosophy. The focus lies on the one hand on images of language use, on the other hand on the observable practices themselves. At both levels processes of under-/overestimation of languages take place that can be observed in the "linguistic landscape", in more or less inclusive language philosophies as well as in the logic of communication at work marked either by a "culture of domination" or, in contrast, by strategies aiming to avoid or at least repair any form of discrimination in the interaction. In the net of connections between the surface of communication and the institutional framework, several breakages between employees' behaviour and the requirements of the management can be observed, whether the latter foresee some kind of multilingualism or not. One of the outcomes is that forms of "multilingualing" can relieve many tensions.*

Key words: *Management of linguistic diversity, language representations, languages at work, multilingualing, Switzerland, underestimation of French*

1. Introduction

Depuis le 12 décembre 2008, la Suisse fait partie de l'Espace Schengen. Cette évolution a eu un impact particulier sur la région trinationale du Rhin supérieur, délimitée par le Jura, les Vosges, la Forêt Noire et le Pfälzerwald. Historiquement,

cet espace appartient, à quelques exceptions près, au domaine des dialectes allemands supérieurs occidentaux. Ces dialectes ont un statut très différents en France (minorés par le français), en Suisse (diglossie dite « médiale » entre suisse-allemand et allemand standard) et au Bade-Wurtemberg (distinction flottante entre l'allemand variété « haute » et les parlers dialectaux considérés comme variétés « basses »). Politiquement, la frontière linguistique entre le français et l'allemand est formée par le Rhin ; en Suisse, elle suit la frontière politique entre les cantons de Jura et de Bâle-Campagne. Des deux côtés de la frontière linguistique franco-allemande règne un régime unilingue avec une seule langue officielle. Cette frontière est pourtant devenue perméable à cause de nombreux pendulaires qui sont par conséquent confrontés à l'« autre » langue au travail. Par ailleurs, la forte immigration internationale a eu un impact sur la composition linguistique de la région, surtout dans les grands centres urbains.¹ Socialement, la région a glissé d'un bilinguisme vers un multilinguisme.

Dans cette contribution, un accent particulier sera placé sur les langues au travail et en particulier sur le français au Sud de cette région, en particulier dans la région métropolitaine de Bâle. On verra que, statistiquement parlant, l'emploi du français au travail atteint des valeurs importantes, mais que son statut comme langue nationale/officielle ne le protège pas contre des forces de minoration – et que l'allemand n'est pas seul à minorer le français.

2. Contexte

Dans ce qui suit, nous exploiterons les résultats du module bâlois du projet européen DYLAN². La mentalité de recherche était qualitative et « plurilinguiste » : il s'agissait d'identifier les conditions nécessaires pour accorder une haute priorité au développement et à la mise en œuvre de répertoires plurilingues comme contribution à la réussite d'une société des connaissances. Les terrains de notre recherche étaient des entreprises internationales, nationales et régionales. Nous nous sommes penchés sur les documents relatant la philosophie de l'entreprise, nous avons analysé un grand nombre d'entretiens semi-dirigés avec les acteurs et nous avons recueilli et interprété des pratiques orales et sémiotiques (paysage linguistique, sites web). A la base de nos analyses, il y a une grille d'analyse avec quatre domaines angulaires : (a) la philosophie et les mesures de gestion de langue dans les entreprises, (b) les représentations des acteurs tels qu'elles se manifestent dans leurs discours, (c) les pratiques langagières orales, écrites et multimodales (p.ex. sites web) et (d) le contexte politique (y compris les politiques linguistiques locales), démographique, économique, etc. dans lequel les entreprises opèrent. Nous nous intéressons en particulier aux relations entre ces dimensions, p.ex. aux tensions entre philosophie linguistique de l'entreprise et politiques et démographie locales, entre les mesures de gestion des langues et les

pratiques, à l'impact de la „philosophie de l'entreprise“ sur les représentations des acteurs à différents niveaux hiérarchiques, etc.

Selon l'article 70 de la Constitution fédérale, « les cantons déterminent leurs langues officielles. Afin de préserver l'harmonie entre les communautés linguistiques, ils veillent à la répartition territoriale traditionnelle des langues et prennent en considération les minorités linguistiques autochtones. » En fonction de cet article, le poids relatif du français n'a pratiquement pas bougé depuis des décennies (20,3% en 1950, 20,4% en 2000). Le français se porte bien dans son territoire, qui est même devenu plus homogène (Lüdi / Werlen et al. 2005). Ce constat est corroboré par les statistiques concernant les langues locales parlées en famille (89,5% pour la Suisse alémanique, 88,4% pour la Suisse romande et 90,6% pour la Suisse italienne) et au travail, où le français atteint un taux d'emploi de presque 90% dans tous les cantons romands unilingues.

Il y a, bien sûr, des places de travail où d'autres langues, en particulier l'anglais, atteignent des taux d'emploi considérables, mais sans jamais menacer la dominance de la langue territoriale. En cela, la situation en Suisse romande ne se distingue pas de celle en Alsace où le français fonctionne comme marqueur de l'identité nationale même dans des entreprises dominées par le capital étranger comme l'indiquent les propos de responsables d'entreprises recueillis par des chercheurs de l'Université de Strasbourg³ :

DRH de la filiale française d'une firme allemande (WU)

KZ quelle est la langue la plus utilisée dans votre entreprise/

WU4 c'est le français * c'est clair c'est le françAIS\ oui on fait partie d'un groupe allemand MAIS il faut pas oublier qu'on est une filiale sur le marché français * donc notre préoccupation c'est le marché français * POINT à la liGNE\ à PART quelques POSTes imporTANTS de l'entreprise qui sont en contact régulier avec la maison mère * euh: le RESTE c'est le français\ donc on est * on fait partie d'un groupe allemand mais * on reste un groupe français\

On notera en passant que l'emploi du français en Suisse romande n'est réglé par aucune loi linguistique comparable à la *Loi Toubon* en France (la Suisse adhère au principe de la liberté linguistique en dehors du domaine de l'administration), mais s'impose « naturellement », par le seul jeu des forces sociales comme « langue légitime ». On peut en effet considérer les espaces communicatifs au sein d'une entreprise comme un « marché de biens symboliques » selon Pierre Bourdieu (1982). Occuper une position de pouvoir consiste alors à choisir – ou à imposer –, parmi toutes les variétés qui forment les répertoires sociaux des participants, celle qui est considérée, à un moment donné et en fonction d'un système de valeur mutuellement reconnu, comme « légitime ». En Suisse romande et en France, c'est le français comme langue majoritaire et simultanément comme langue reconnue comme

plus prestigieuse selon un ensemble de croyances partagées par les membres de la société.

Mais qu'en est-il en dehors du territoire traditionnel du français en Suisse ? Le statut de langue nationale (et de langue voisine à Bâle) confère-t-il des avantages au français ? Quelle est sa position en comparaison avec d'autres langues, en particulier l'allemand langue locale, mais aussi l'anglais ?

Pour contextualiser ces questions, il est utile de les situer sur un arrière-plan statistique. Toujours selon le recensement fédéral 2000, le suisse-allemand domine massivement le monde du travail à Bâle avec un taux d'emploi de 97,3%. L'allemand standard suit avec un grand écart avec 59,8%, puis viennent l'anglais, le français et l'italien. On remarquera que l'écart entre allemand et suisse-allemand est encore bien plus important dans d'autres cantons germanophones ou bilingues et que Bâle-Ville vient en tête de tous ces cantons en ce qui concerne l'emploi de l'anglais (35,9%), mais aussi du français (30,6%) et de l'italien (14,2%) (voir Lüdi/Werlen et al. 2005).

C'est dans ce contexte que nous nous sommes posé la question du statut et de la fréquence d'emploi du français dans un nombre d'entreprises en analysant plusieurs types de données qui relèvent de l'*endoxa*, à savoir d'un savoir partagé faisant partie du discours dominant, ou de la *doxa*, des représentations sociales récurrentes, mais qui peuvent être en contradiction avec la philosophie officielle. Nous mettons l'accent sur les choix de langues dans ce que l'on peut appeler les « images des pratiques » ainsi que dans les pratiques elles-mêmes telles que nous les avons observées, enregistrées et analysées.

3. Processus de majoration et de minoration dans les choix de langue

Dans les entreprises qui représentent notre terrain, toutes situées en territoire germanophones et caractérisées par une diversité de langues, une dimension importante du jeu de pouvoir concerne les choix de langue, sur lesquels nous allons nous concentrer dans ce qui suit. En effet, les langues ne sont pas, au sein d'une entreprise, pour ainsi dire neutres. « Language indexes the power relationships of a society and naturalizes them. It reinforces power relationships. Language is a tool in the creation and recreation of power (Fairclough 2001). Dans la tradition de la *critical discourse analysis*, Fairclough considère la langue comme une pratique sociale et se concentre sur la manière dont la domination sociale et politique est reproduite à l'aide de textes et de discours (voir aussi Wodak, 2002).

Ainsi, les choix de langue entraînent des processus de majoration et de minoration. Dans notre contexte, cela peut par exemple concerner une majoration de

la langue standard officielle locale en Suisse alémanique (et, par conséquent, une minoration des dialectes alémaniques, mais aussi des autres langues nationales et, bien entendu, des langues de la migration). La majoration est, dans ce cas, soutenue par les données démographiques (allemand = variété standard de la langue de la majorité). L'inverse a lieu dans le cas d'une majoration de l'anglais, qui « se traduit aussi par sa valeur symbolique de modernité qui ne peut avoir qu'une dimension mondiale ou internationale dans laquelle les entreprises et leurs acteurs cherchent à inscrire leurs activités », comme Bothorel-Witz et Tsamadou-Jacobberger (2009, 53) l'ont constaté, basées sur les représentations des acteurs, pour l'Alsace. Cela peut mener à une minoration de toutes les autres langues, langues nationales comprises. Dans la région analysée, les processus de majoration et de minoration peuvent être abordés sur un plan sociétal. Nous choisisons, pour l'illustrer, le cas du paysage linguistique dans la ville de Bâle (section 3.1).

Dans les entreprises, on peut déceler des processus de majoration / minoration dans les mesures de gestion des langues, qui détermineront leurs fonctions institutionnelles. Il peut y avoir « standardisation », c'est-à-dire l'imposition d'une seule et unique langue de l'entreprise, souvent allogène. Une alternative consiste à choisir la langue des clients et à donner la possibilité aux collaborateurs, de choisir leur langue de communication officielle avec l'entreprise. On parlera alors d'une philosophie de l'inclusion.⁴ Or, les relations entre une lecture de ces mesures de gestion d'une part (voir section 3.2.) et l'analyse des formes de communication dans la pratique de l'autre (voir section 3.3.) se révèlent être très complexes. En effet, la logique du comportement langagier dans la communication au travail n'est pas inférable d'une telle lecture et doit donc être analysée séparément. On observera ainsi des formes d'interaction qui relèvent d'une « culture de la domination » ou, au contraire, un ensemble de stratégies visant à empêcher toute discrimination ou à la réparer dans l'interaction même (voir Lüdi / Höchle / Steinbach / Yanaprasart, à paraître).

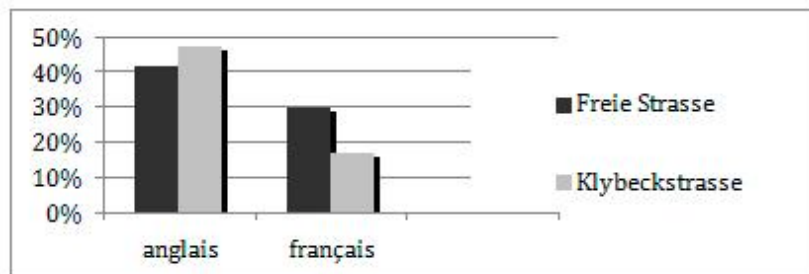
Dans ce sens, nous parlerons de « minoration » non seulement lorsqu'une entreprise renonce à l'emploi des langues de ses collaborateurs (p. ex. la langue nationale locale), mais aussi chaque fois que la valeur de la langue d'un des interlocuteurs est mésestimée dans l'interaction (p. ex. par des rires, des commentaires désobligeants ou simplement par le refus de l'employer) ; au contraire, il sera question de « majoration » lorsque la valeur attribuée à une langue est rehaussée à l'aide de mesures qui l'imposent aux employés, mais aussi par son emploi et par des commentaires qui le justifient.

3.1 Le français minorisé dans le paysage linguistique

Une méthode bien connue pour analyser le statut d'une langue dans un environnement urbain est d'observer sa présence /absence dans le paysage linguistique

ou sémiotique défini, selon Landry/Bourhis (1997 : 25), comme : « The landscape of public road signs, advertising billboards, street names, place names, commercial shop signs, and public signs on government buildings combines to form the linguistic landscape of a given territory, region or urban agglomeration. ». A la suite de (Ben Rafael et al. 2006), nous concevons la configuration du paysage linguistique (en anglais : *linguistic landscaping*) comme une série d'actes communicatifs, à savoir comme une forme de pratique signifiante sociale et multimodale par laquelle les acteurs co-construisent symboliquement l'espace public. Cette pratique présente un haut degré d'intertextualité et reflète des formes d'interventions de différents acteurs sociaux situés à des niveaux hiérarchiques différents dans le domaine public ou privé. Or, comme nous l'indiquions plus haut, tout choix de langue dans la configuration du paysage linguistique représente un acte de pouvoir.

Dans le cas de Bâle, l'allemand est la seule langue officielle ; par conséquent, tous les signaux routiers, noms de rues, annonces officielles, etc. placés par les autorités politiques sont, en principe, exclusivement en allemand. De rares exceptions s'expliquent par le voisinage immédiat de la France comme le signal indiquant la direction de la France. Le département de la police a choisi un modèle « suisse » trilingue pour les parcomètres, et les transports publics informent les touristes en trois langues sur les modalités pour atteindre l'aéroport depuis la gare centrale. Sinon, la partie officielle du paysage linguistique bâlois est monolingue en allemand. Ceci n'est pas le cas, et de loin, de la signalisation privée, sujette à aucune réglementation légale en Suisse. Elle est passablement plurilingue (autres langues nationales, anglais, langues de l'immigration) (voir Lüdi 2007). Or, il se révèle que le français n'a pas une grande visibilité. Selon le témoignage d'anciens bâlois, sa présence dans les enseignes et vitrines des magasins et sur les affiches aurait nettement diminué, surtout en faveur de l'anglais. Aujourd'hui, les signes contenant des éléments en anglais et en français se distribuent différemment dans deux rues commerciales typiques, la Freie Strasse dans le centre-ville et la Klybeckstrasse, située dans un quartier populaire avec une forte présence d'immigrés :



A la Feldbergstrasse, dans le même quartier populaire, Hartung (2006) a compté les unités lexicales anglaises et françaises et en arrive à une proportion de 1,4% de français contre 14% d'anglais. Le français est donc doublement minoré quant au nombre de signes et quant à la fréquence lexicale dans ces signes, pour la plupart bi- ou plurilingues. Ni le statut de langue nationale, ni la présence de nombreux frontaliers ne compensent le prestige global de l'anglais. Il est vrai que le français continue à être employé dans les domaines de la mode, de la coiffure et des produits de beauté, de l'horlogerie et de la gastronomie. Mais même dans ces domaines la concurrence de l'anglais est forte ; et c'est encore pire pour l'italien, troisième langue nationale : On peut même trouver de la publicité pour des chaussures italiennes en anglais !

3.2 La minoration du français dans la gestion des langues par les entreprises

Dans les entreprises, le rôle du français dépend, dans un premier temps, de la « philosophie de l'entreprise ». Beaucoup d'entreprises, surtout parmi les toutes grandes et les toutes petites, optent pour le monolinguisme institutionnel en choisissant *une* langue de l'entreprise (*corporate language*), en général la langue locale pour les secondes, l'anglais pour les premières. Même si cela ne signifie pas nécessairement l'absence absolue d'autres langues (Millar / Jensen 2009) une telle philosophie confère à la langue choisie un statut dominant qui se manifeste sous forme d'un discours récurrent (doxa) parmi les responsables et employés :

Änglisch esch halt unseri Corporate Language (Corinne Favre, Pharma A).

Toutefois, la nécessité de communiquer avec des acteurs, internes et externes, parlant des langues différentes mène souvent à une forme plus ouverte de la gestion de la diversité linguistique : le multilinguisme institutionnel. Il concerne en premier lieu la *communication externe*, p.ex. à travers les sites web, pour lesquels les entreprises ont le choix entre une multitude de solutions différentes soit sur le plan global (avec une tendance vers l'anglais), soit au niveau local (avec une forte présence des langues locales). Dans le cas de Pharma A, le site web global (Pharma A.com) n'existe qu'en anglais, le site local (Pharma A.ch) est bilingue allemand-français. Pharma B.com est bilingue anglais-allemand, Pharma B.ch est trilingue anglais-allemand-français. Agro A.com et Agro A.ch sont les deux bilingues, mais avec des paires de langues différentes, anglais-allemand pour le premier, allemand-français pour le deuxième. Nettement plus plurilingues encore, les sites Banque A.com (anglais, allemand, français, italien) et, en Alsace, de Agr.com (allemand, anglais, espagnol et français) (Yanaprasart et al., à paraître). Dans tous ces cas, le principe du multilinguisme institutionnel implique une forme de communication parallèle, chaque groupe de destinataires étant adressé dans une seule langue. C'est pourquoi on peut parler de la maxime OLAT (*one language at a time*), voire de *multilinguisme monolingue*.

Certaines entreprises recourent parfois au même principe pour la communication interne « verticale » avec les employés comme l'illustre l'exemple de Pharma A dans ses messages concernant l'éthique au travail destinés à une main d'oeuvre répartie à travers le monde :

This principle shall be communicated to all Group company employees in all relevant languages, along with instructions on how the relevant compliance officer may be contacted. (document de conduite, Pharma A).

Autre part, le nombre de ces langues est chiffré :

We empower associates to report misconduct through the Business Practices Office, including anonymous hotlines in 70 countries and 51 languages. (document de conduite, Pharma A).

Or, un haut responsable confirme l'existence générale de ce même principe au sein du groupe en Suisse, tout en signalant une polyphonie entre différents niveaux hiérarchiques (*ceux du groupe vs la bataille que je mène dans mes fonctions*) :

si on regarde maintenant les informations pour les collaborateurs c'est eh c'est un petit peu la bataille que je dois constamment mener dans ma fonction, alors les langues, le minimum de langues que nous faisons, c'est l'allemand, le français, l'anglais ; vous devez toujours le redire parce que ceux du côté du groupe [sc. exercent] une pression que tout soit en anglais, mais alors moi j'exige deux langues nationales, alors on le fait toujours aussi en allemand et en français, eh c'est ce que l'on fait. (Tobias B., Pharma A).

Même si le multilinguisme ne fait pas vraiment partie de la philosophie de Pharma A, l'allemand, et le français font l'objet de mesures de gestion actives de cette entreprise.

Le cas de Service Public A et Service Public B est différent. En Suisse, les représentations de la diversité linguistique sont fortement déterminées par le principe de la territorialité, à savoir par l'objectif de préserver des régions linguistiques contiguës et potentiellement unilingues. Le tri-/quadrilinguisme institutionnel, où une institution communique parallèlement en plusieurs langues avec ses employés, clients ou citoyens, doit permettre à ces derniers de vivre dans leurs langues. Dans ce sens, les deux entreprises semi-étatiques (gérées comme des entreprises privées, mais en possession de la Confédération) font du trilinguisme dans les langues officielles une pierre angulaire de leur philosophie d'entreprise (l'anglais n'en fait pas vraiment partie, mais est accepté pour des besoins particuliers) :

L'allemand, le français, l'italien et en cas de nécessité (domaines internationaux, thèmes spécifiques) l'anglais sont les langues de travail pour la communication orale et écrite (Instruction de service Service Public A, texte de référence allemand).

Une formule publicitaire de Service Public B reprend cette idée en jouant sur les trois dénominations de l'entreprise dans chacune des trois langues officielles :

Wir halten die Schweiz zusammen. In der deutschen Schweiz fährt die <logo allemand>. In der welschen Schweiz fährt die <logo français>. In der italienischen Schweiz fährt die <logo italien> (ci-net, Markenpräsentation, janvier 2007).

Cette philosophie se retrouve dans d'autres entreprises qui opèrent dans plusieurs régions linguistiques comme <Magasin A>, <Banque B>. Tous les documents destinés aux clients et aux employés sont systématiquement traduits. La même conception juxtaposante du multilinguisme se manifeste dans des directives telles que : « Si les participants sont originaires de plusieurs régions linguistiques, nous nous mettons d'accord sur une langue de travail » (<Service public B>). Cette directive repose sur une conception foncièrement unilingue de la communication – et sur une conception institutionnelle des langues au travail.

En résumé, le français occupe une position importante dans beaucoup d'entreprises soit comme langue officielle (en Alsace), soit comme langue co-officielle (en Suisse), soit comme langue de travail (dans les entreprises multinationales).

3.3 La minoration du français dans les pratiques au sein de groupes mixtes dans des entreprises nationales

Dans chacune des régions linguistiques, les entreprises suisses opèrent quasi exclusivement sur un mode monolingue dans la langue régionale. Pourtant, dans les sièges principaux respectifs, des équipes linguistiquement mixtes, avec une répartition proportionnelle d'employés en provenance de chacune des régions, prend en charge la gestion de l'ensemble de l'entreprise. On y mise sur le plurilinguisme individuel passif de tous les employés pour garantir le principe : « chacun parle sa langue et comprend la langue de l'autre », par exemple chez Service Public A :

A Service Public A, l'usage est le suivant: lorsque des personnes se réunissent, tout le monde s'exprime dans l'une des langues nationales, et les autres en savent suffisamment pour saisir l'essentiel. (Daniel L.)

Or, au quotidien, cette maxime est interprétée en faveur de la majorité germanophone :

It's general rule throughout the company that everyone can speak their own language. What often happens, in my experiences of meetings in other business units cause I'm been including the part(y) for presentations I notice that French speakers or certainly Italian speakers, they speak German because they're afraid they wont be understood if they speak French. And they want their message to get (across). (Wanda M.)

Cet usage va de pair avec une stigmatisation croissante de l'acquisition du français comme deuxième langue nationale à l'école en faveur de l'anglais comme le disent deux employés dans le cadre d'une enquête interne chez Service Public A :

Il est beau de voter sur l'apprentissage des langues, mais l'anglais est une langue de contact universelle; il s'impose donc comme seconde langue, comme c'est à l'école secondaire à Zurich. J'appuie la proposition selon laquelle l'anglais devrait devenir la langue véhiculaire au sein de l'entreprise. Ainsi, nous pourrions communiquer dans un idiome qui est une langue étrangère pour presque tout le monde. (...) (Urs L.)

On rappellera, ici, que la majorité des cantons alémaniques a décidé de choisir l'anglais, et non pas le français comme c'était le cas dans le passé, comme première langue étrangère à l'école. Cette attitude va avoir des conséquences dans les pratiques.

L'emploi des termes majoration/minoration suggère, certes, que ces propos recueillis reflètent, en partie, la structure sociale – et par conséquent une vision déterministe du choix de langue. Mais on peut aussi mettre l'accent sur la marge de manœuvre, voire sur la liberté dont disposent les participants pour faire face aux problèmes pratiques qui se posent à eux dans des instances concrètes. Chaque événement communicatif implique, en effet, qu'un cadre ou espace de participation (Goffman 1981 et Mondada 2001) est mis en place. Nous nous intéressons en particulier au statut des interlocuteurs ratifiés ou non ratifiés, adressés ou non adressés. Dans un monde idéal, tous les participants à une réunion sont automatiquement des auditeurs légitimes, ratifiés. Mais cette participation ne va pas de soi, sinon découle de la façon d'agir des participants. Ainsi, si tous les membres ne comprennent pas une langue, choisir cette langue « a comme effet d'exclure une partie de l'audience, ainsi que de faire de l'audience une *overhearing audience* » (Mondada 2001, 41). Cela nous permet d'expliquer deux cas de figure :

- a) le changement de langue lorsque la constellation des participants à une réunion change (une personne qui ne comprend pas la langue employée à l'instant arrive) (voir aussi Markaki et alii, à paraître) ;
- b) l'exclusion d'une personne physiquement présente, mais ne parlant pas la langue choisie, en lui conférant le statut de *overhearer*, ainsi que sa réinclusion (attribution du statut de personne ratifiée et désignée) comprise comme changement du mode de participation à l'aide d'un *participant related code-switching*.

Nous avons trouvé de nombreux exemples de ces phénomènes dans notre corpus (voir Lüdi / Höchle / Steinbach / Yanaprasart, à paraître). Ici, une seule illustration devra suffire. Dans une réunion de responsables du personnel de Magasin A, la présentation de Franziska G. [FG] sur l'absentéisme se déroule

en allemand uniquement. En théorie, la compréhension est garantie grâce à la maxime : « chacun parle sa langue et comprend celle de l'autre » (qui figure parmi les conditions pour accéder à une fonction de cadre au sein de l'entreprise). Peut-on quand même dire qu'il y a une forme de minoration du français et d'exclusion potentielle de ses locuteurs dans la mesure où toute la présentation s'est déroulée en allemand ?

Le fait est qu'au moins un des francophones a décroché suggère que l'on peut quand même parler d'une *forme de minoration* du français et d'*exclusion potentielle* de ses locuteurs. En effet, lorsque Murat G. [MG] est directement questionné à la suite d'une longue discussion en allemand dans laquelle les participants germanophones parlent de leurs expériences, il avoue n'avoir pas suivi :

- 1 FG: monsieur MG (.) à genève (1) ((rires collectifs))
2 + (h) + was
3 kannst du (h) uns dazu sagen? Wie ist es bei euch in
4 genf (2)
5 MG: j'ai honnêtement j'é- j'é- j'étais pas (là) (1) par
6 rapport à votre question eh par rapport à ta question
7 pardon (.) pour eh pour l' (absentéisme) (xxx).
8 FG: ° (ja) °
9 MG: qu'est-ce qu'on fait?! (1)
10 FG: cha das villicht dr herr cervese au für mich
11 übersetze? Danke vilmol!

C'est une tentative d'*inclusion* de Franziska G., qui adresse la parole à Murat G. en switchant en français (L1) pour signaler clairement qui est le destinataire de la question suivante (en allemand !) qui rend manifeste à l'ensemble des participants qu'il y a eu un problème, que Murat G. était devenu un auditeur passif, ce que confirment les rires collectifs à la suite du code-switching et le sursaut de Murat G. Franziska G. tente de réparer la situation par une demande de traduction pour donner à Murat G un statut d'auditeur ratifié et adressé, statut que ce dernier confirme par la suite en répondant en français. Pourtant, Franziska G. va continuer sa présentation en allemand et continuer à exiger des rares francophones un effort cognitif important.

En d'autres termes, être plurilingue dans un ensemble de langues pertinent à un moment donné peut signifier simultanément disposer d'une certaine marge de manœuvre et occuper une position de force. Qui ne parle pas ou mal la langue choisie pour un événement communicatif est au contraire exclu. Le cas très fréquent sur nos terrains où des locuteurs asymétriquement plurilingues doivent employer une langue non préférée – voire une langue qu'ils maîtrisent mal – est particulièrement intéressant. A cause de l'attention accrue et de l'effort de traitement cognitif plus onéreux que cela exige – mais aussi pour des raisons identitaires et symboliques – ils peuvent se sentir mal à l'aise, discriminés, exclus. L'impact d'un tel choix sur le mode de participation n'est pas évident. Par conséquent, on ne parlera d'exclusion au sens étroit que si les réactions des

« exclus » manifestent qu'ils ont l'impression d'être ou d'avoir été exclus. Souvent, des formes de comportement sont « potentiellement exclusives » sans que l'on puisse dire avec certitude si elles ont réellement été perçues comme telles.

Au contraire, les interlocuteurs peuvent choisir – ou non – des stratégies tendant à diminuer la discrimination, c'est-à-dire à (ré-) inclure les personnes (potentiellement) exclues. Ce sont de tels cas de *comportements potentiellement exclusifs* et de *stratégies d'inclusion* qui diminuent ou neutralisent la minoration.

Dans ce contexte, la position hiérarchique des acteurs au sein de l'entreprise ou dans une activité spécifique joue un rôle important, mais nullement décisif. Dans certains cas, une langue est imposée par un chef à des participants alloglottes, avec ou sans résistance de la part de ces derniers. D'autres pratiques sont nettement moins déterminées par des relations hiérarchiques ; on y trouve des accommodations dans tous les sens, aussi de la part de chefs vers leurs subordonnés. D'une manière générale, nous retiendrons avec Schmitt (2002, 113ss.) que des hiérarchies formelles peuvent bien être pertinentes pour la structuration de l'action, mais qu'elles doivent être, pour ce faire, activement réalisées par les participants, qui disposent d'une certaine marge de manœuvre. En termes goffmaniens, nous dirons que les responsables d'une réunion jouent un rôle important dans l'organisation des modes de participation, mais que le déroulement d'une séance, choix de langue compris, résulte finalement d'un travail collaboratif de tous les participants.⁵

4. Conclusions

Lorsqu'on analyse la minoration/majoration dans la communication institutionnelle, dans notre cas dans les entreprises, il est essentiel de différencier « des aspects [interactionnels-] communicatifs et des aspects plus généraux spécifiques de l'institution et de la place des interlocuteurs » (Brock/Meer 2004, 186). L'ethnographie de la communication nous permet de rendre compte de tout un tissu de relations entre la surface communicative et le cadre institutionnel respectif. Dans le cas précis, nous avons mis en relation les pratiques observées dans l'interaction (avec la « philosophie » ou gestion de la diversité linguistique de la part de l'entreprise). Nous avons observé des décalages entre le comportement des acteurs (= minoration dans l'interaction), leurs représentations (= pratiques imaginées) et les directives de l'entreprise, que ces dernières prévoient plus (ou une autre forme) de plurilinguisme que celles qu'on pratique et/ou dont on a conscience ou l'inverse.

Nous étions partie de l'hypothèse de Fairclough (2001) que le langage et le pouvoir sont intimement liés. En effet, parler, à un moment donné, une variété spécifique de son répertoire signifie, pour le plurilingue, une possibilité d'exploiter

ses ressources communicatives en fonction du système de valeurs en vigueur et de tirer profit, voire d'augmenter le capital symbolique qui y est associé (voir déjà Lüdi / Py 1986). Ce faisant, les locuteurs disposent d'une marge de liberté considérable pour inclure ou exclure certains interlocuteurs sans que l'une ou l'autre de ces solutions soit nécessairement bonne ou mauvaise. En effet, dans la communication exolingue, les participants doivent trouver une sorte d'équilibre entre deux principes concurrentiels qui sont le « principe de progressivité » (aller de l'avant en prenant le risque d'un certain degré d'opacité) et le « principe de l'intersubjectivité » (garantir la compréhension par des mouvements de retour et de négociation du sens) (Héritage 2007, Mondada, à paraître).

Une forme de neutraliser cette tension – et celle entre l'inclusion et l'exclusion – consiste à recourir à différentes formes de parler plurilingue, voire de métissage (« multilinguaging ») :

AP: willkommen (3) willkommen bei <Magasin A> non eh bienvenue ici à bâle aujourd'hui (...) eh ich werde in diesen anderthalb tagen (..) nicht sehr häufig da mit ihnen sein = bon je ne vais pas être là (.) très souvent avec vous ces (.) ces deux jours an dem nachmittag (.) hab ich noch den rest des comité de direction wenn alles gut geht müsste es um (.) fünf uhr vielleicht fertig sein dann würde ich zurück kommen (...) donc eh je ne peux pas être là tout le temps cet après-midi j'ai une séance du comité de direction si tout va bien vers cinq heures je devrais (1) je devrais être de retour

En effet, les répertoires plurilingues représentent, dans la pratique, un ensemble de ressources – verbales et non verbales – mobilisables par les locuteurs pour trouver des réponses locales à des problèmes pratiques. Ces ressources peuvent provenir de différentes variétés (*lectes*) d'une langue ainsi que de diverses expériences de nature discursive, mais aussi et surtout de plusieurs « langues » (voir Lüdi / Py 2009 pour plus de détails). Ces ressources sont mises en œuvre de manière située en fonction, entre autres, de la configuration des connaissances linguistiques, c'est-à-dire des profils linguistiques des interlocuteurs. Pour employer une image de Lévi-Strauss, on pourrait parler d'une « boîte à outils » pour bricoleurs : La règle de son enjeu est de toujours s'arranger avec les « moyens du bord ». Or, ces moyens du bord permettent précisément de dépasser le danger d'exclusion inhérent à toute forme de choix de langue : en employant simultanément plusieurs langues, c'est-à-dire en suivant le principe ALAST (*all languages at the same time*) on inclut tout le monde et on n'exclut personne. Cette stratégie est d'ailleurs payante aussi pour d'autres raisons (voir Lüdi 2010). Un haut responsable de Pharma A la décrit et justifie avec les mots suivants :

Maintenant, j'ai dû diriger pour la première fois une réunion d'un jury complètement renouvelé, dix personnes complètement nouvelles, alors on les réunit, et on trouve un langage, et eh c'est un mélange entre allemand bâlois et anglais, c'est en quelque sorte notre espéranto que nous avons maintenant

trouvé (...) et c'est alors que se mettent en route, que des processus créatifs se mettent en route. (Notre traduction du suisse allemand)

Mais cela fera l'objet d'une autre communication.

Notes

¹ Le pourcentage d'étrangers (dont certains ne sont pas alloglottes) est actuellement de 12,9% à Strasbourg (dont 25% d'Afrique du Nord et 13% de Turquie ; voir <http://www.strasbourg.eu/en/today.html>), de 14,3% à Freiburg i. Br. (<http://www.freiburg.de/servlet/PB/menu/1156563/index.html#Bevoelkerungsstruktur>) et de 33,6% à Bâle (<http://www.statistik-bs.ch/gesellschaft/bevoelkerung>).

² Voir www.dylan-project.org. Ces résultats sont le produit d'un travail d'équipe. Voir déjà Lüdi / Höchle / Yanaprasart 2010a et b, Lüdi éd. 2010.

³ Pour l'Alsace, nous ne disposons pas de statistiques comparables à celles du Recensement fédéral en Suisse, mais de données qualitatives sous forme d'une série d'entretiens menés dans le cadre de DYLAN (cf. Bothorel/Jacoberger 2009 et à paraître).

⁴ Au diapason avec l'un de nos terrains, nous entendons par là « inclusive leadership behaviors that create and sustain equality of opportunity, fairness, mutual respect, work and style choices, dignity and respect for all. »

⁵ Cf. Mondada 2001b, 54, qui parle d'« un dispositif mobile, plastique, adaptatif, où l'espace de l'action et de la parole est découpé et redécoupé par les actions et les prises de parole des participants à toutes fins pratiques, produisant des groupes, des cohortes, des fronts qui rendent pertinents différentes catégories d'appartenance et différentes façons de parler ».

Bibliographie

Ben-Rafael, Elieze / Shohamy, Elana / Amara, Muhammad Hasan / Trumper-Hecht, Nira. 2006 « Linguistic Landscape as Symbolic Construction of the Public Space: The Case of Israel ». In : *International Journal of Multilingualism*, 3/1, p. 7-30. Oxon : Routledge.

Bothorel-Witz, Arlette / Tsamadou-Jacoberger, Irini. 2009. « Les processus de minoration et de majoration dans le discours sur les langues et les pratiques dans des entreprises à vocation internationale (implantées en Alsace) ». In : D. Huck & R. Kahn (Dir.), *Langues régionales, culture et développement. Etudes de cas en Alsace, en Bretagne et en Provence*. Paris : L'Harmattan, p. 43-91.

Bothorel-Witz, Arlette / Tsamadou-Jacoberger, Irini. 2012. « Les représentations du plurilinguisme et la gestion de la diversité linguistique dans les entreprises : les

imbrications entre une monophonie collective et la polyphonie des énonciateurs singuliers ». In : *Bulletin Vals-Asla* 95, p. 57-73. Bern : Peter Lang.

Bourdieu, Pierre. 1982. *Langage et pouvoir symbolique*. Paris : Fayard.

Brock, Alexander / Meer, Dorothee. 2004. « Macht – Hierarchie – Dominanz – A-/Symmetrie: Begriffliche Überlegungen zur kommunikativen Ungleichheit in institutionellen Gesprächen ». In : *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 5, p. 184-209, (consulté le 12 juin 2012), disponible sur URL : (<http://www.gespraechsforschung-ozs.de>).

Fairclough, Norman . 2001. *Language and Power* (2nd edition). London : Longman.

Goffman, Erwin. 1981. *Façons de parler*. Paris : Minuit.

Heritage, H. 2007. « Intersubjectivity and progressivity in person (and place) reference ». In : N. J. Enfield & S. Landry, Rodrigue / Bourhis, Richard Y. 1997. « Linguistic Landscape and Ethnolinguistic Vitality: An Empirical Study ». In : *Journal of Language and Social Psychology* 16 (1), 23–49. London: Sage.

Lüdi, Georges. 2007,l. « Basel: einsprachig und heteroglossisch ». In : *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 148, 132-157. Stuttgart : Metzler.

Lüdi, Georges. 2010. « Le plurilinguisme comme source de créativité et d'innovation dans le monde du travail ». In : *Vox Romanica* 69, 1-24. Basel : Francke.

Lüdi, Georges. Ed. 2010. *Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes*. Basel : Institut für Französische Sprach- und Literaturwissenschaft (= Acta Romanica Basiliensia [ARBA] 22).

Lüdi, Georges / Höchle, Katharina / Steinbach, Fee /Yanapasart, Patchareerat (accepted). « Stratégies d'inclusion et formes d'exclusion dans des interactions exolingues au travail ». In : L. Mondada & L. Nussbaum (Eds.). *Interactions cosmopolites : l'organisation de la participation plurilingue*. Limoges : Lambert Lucas.

Lüdi, Georges /Höchle, Katharina /Yanapasart, Patchareerat. 2010. « Patterns of language in polyglossic urban areas and multilingual regions and institutions: a Swiss case study ». In : *International Journal of the Sociology of Language* 205, 55–78. Berlin : Walter de Gruyter.

Lüdi, Georges / Py, Bernard. 1986, 3 2003. *Etre bilingue*. Berne. Francfort s. Main / New York : Lang.

Lüdi, Georges / Py, Bernard. 2009. « To be or not to be ... a plurilingual speaker ». In : *International Journal of Multilingualism* 6:2,154-167.

Lüdi, Georges / Werlen, Iwar et al. 2005. *Le paysage linguistique en Suisse*. Neuchâtel : Office Fédéral de Statistique (Statistique de la Suisse. Recensement fédéral de la population 2000).

Markaki, Vassiliki / Merlino, Sara / Mondada, Lorenza / Oloff, Florence / Traverso, Véronique (à paraître). « Choix de langues et gestion de la participation dans des réunions internationales ». In : Mondada, L. / Nussbaum, L. (éds.), *Interactions cosmopolites : l'organisation de la participation plurilingue*. Limoges : Lambert Lucas.

Millar, Sharon / Jensen, Astrid. 2009. « Language choice and management in Danish Multinational companies: the role of common sense ». In : *Sociolinguistica* 23, 86-103. Tübingen: Niemeyer.

Mondada, Lorenza (2001). *Intervenir à distance dans une opération chirurgicale : l'organisation interactive d'espaces de participation*. Bulletin VALS-ASLA, 74, p. 33-56. Bern : Peter Lang.

Mondada, Lorenza (in print). « L'organisation émergente des ressources multimodales dans l'interaction en lingua franca : entre progressivité et intersubjectivité ». In : Lüdi, G. (éd.): *Représentations, gestion et pratiques de la diversité linguistique dans des entreprises européennes*. Bulletin Suisse de Vals-Asla, 95, p. 97-121. Bern : Peter Lang.

Schmitt, Reinhold. 2002. « Hierarchie in Arbeitsgruppen als stilbildender Aspekt ». In : I. Keim & W. Schütte (Eds.), *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Tübingen : Narr, p. 113-135.

Wodak, Ruth. 2002. « Aspects of Critical Discourse Analysis ». In : *Zeitschrift für Angewandte Linguistik*, 36, p. 5-31. Berlin: de Gruyter.