

**Ministère de la Culture et de la
Communication**

Délégation générale à la langue
française et aux langues de France

Le français,
une langue
pour
l'entreprise

Colloque organisé dans le cadre de la rencontre
annuelle des Conseils supérieurs et organismes de la
langue française

3-4 décembre 2007

**Centre de conférences interna-
tionales, Paris**

Le français au travail dans la Suisse pluri-lingue : approches quantitatives et qualitatives

Georges LÜDI

Professeur docteur à l'université de Bâle, Suisse

Xavier NORTH

Nous accueillons l'un des plus grands linguistes suisses, Georges Lüdi, auteur de nombreux ouvrages et articles en français et en allemand. Georges Lüdi a coordonné le programme du Fonds national suisse de recherche scientifique sur le pluralisme culturel et l'identité nationale. Il s'est également engagé dans le projet universitaire européen de *Dynamique des langues et de gestion de la diversité* (DYLAN), visant à démontrer que la diversité linguistique est un atout plutôt qu'un obstacle.

49

Georges LÜDI

Je remercie les organisateurs de cette rencontre, à laquelle je participe pour la seconde fois en dix ans. Lors de ma première venue en 1998, à Québec, j'avais découvert avec intérêt que la francophonie couvrait le bilinguisme. Le fait semble depuis acquis ; on ne conçoit plus de les opposer.

Je m'appuierai sur deux enquêtes très différentes. Tout d'abord, le recensement général 2000 qui nous a fourni des données solides sur l'emploi des langues en Suisse, ensuite les premiers résultats du projet DYLAN, auquel participe François Grin ici présent, que je livrerai après un an de coopération.

Le recensement général 2000

L'usage du français dans les différentes régions linguistiques

> La Suisse romande

La question du français au travail se pose différemment à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire francophone. La Suisse romande comptabilise

se entre 68 % et 99 % d'utilisation du français. Il s'agit de la langue principale de 81,6 % des habitants, qui la parlent en famille à hauteur de 88,4 %. De nombreux immigrés parlent le français en famille, sans qu'il soit dominant. Enfin, il s'agit de la langue parlée au travail à hauteur de 97,9 %. Bien que la Suisse romande ne soit pas unilingue francophone, cette langue y est bien établie. Toutes les régions ont d'ailleurs leur part de locuteurs de langue non locale. En comparaison, l'italien est parlé en famille à 90,6 % et l'allemand à 89,5 % dans leur région linguistique respective. De même, l'allemand est utilisé à hauteur de 88 % au travail et l'italien à 98,6 %.

Au premier abord, chacune des régions linguistiques utilise sa langue au travail de façon absolument dominante, à l'exception de la Suisse romanche. En réalité, l'anglais et l'allemand sont massivement employés en Suisse romande, notamment parmi les catégories professionnelles les plus rémunérées. Entre 1990 et 2000, l'emploi de l'allemand stagne à haut niveau à 30 % parmi les dirigeants et à 26 % parmi les professions intellectuelles. En revanche, l'anglais progresse fortement. En 2000, 46,1 % des dirigeants et 42,4 % des professions intellectuelles l'utilisent, contre 17 % en moyenne. En comparaison des données françaises, un Suisse romand sur cinq et un dirigeant suisse romand sur deux utilisent régulièrement l'anglais au travail. Un tiers parle en outre l'allemand. Le monde du travail apparaît très nettement plurilingue, d'autant plus que la catégorie professionnelle est élevée. Il faut être plurilingue pour gagner confortablement sa vie.

50

> La Suisse alémanique

Le français est la langue principale de 1,4 % des habitants de Suisse alémanique, qui le parlent en famille à hauteur de 4,6 %, et au travail à 20 %. On remarque que les régions zurichoise, bernoise et bâloise utilisent plus le français qu'une grande partie de la Suisse alémanique. Le français au travail n'est pas uniformément employé sur l'ensemble du pays, mais on l'utilise dans les zones économiques et aux frontières linguistiques, ce que confirment les chiffres cantonaux. L'utilisation est chiffrée à 30,6 % pour Bâle et 21,1 % pour Zurich, soit au-dessus de la moyenne à 19,9 %. Ailleurs, elle n'est pas significative.

Nous observons un phénomène similaire à la Suisse romande quant aux pratiques linguistiques en fonction des catégories professionnelles. Plus d'un dirigeant sur deux utilise régulièrement l'anglais. En deçà des hauts dirigeants, le français reste une langue supplémentaire très importante, répandue en moyenne à 35 %.

L'usage des langues en fonction de la taille de l'entreprise

Une enquête de la haute école spécialisée de Soleure a étudié les langues utilisées au travail en fonction de la taille de l'entreprise. Dans les entreprises de moins de 10 employés, l'anglais prime sur le français, tandis que celles de 10 à 249 employés privilégient le français face à l'anglais et que les grandes entreprises utilisent majoritairement l'anglais. Il n'existe pas de règle en matière linguistique sur le marché du travail, les facteurs de différenciation sont nombreux. Entre 1990 et 2000, on observe la stagnation du français et la progression de l'anglais.

Actions et mesures législatives

51 Dans le système éducatif suisse, les cantons décident des langues enseignées dans les écoles. Un canton a par exemple décidé d'abandonner le français à l'école au profit de l'anglais. La conférence suisse de coordination pour la recherche en éducation a tenté de réguler la situation. Ainsi, deux langues sont enseignées dès l'école primaire dans l'ordre choisi par les régions. La Suisse romande a choisi l'allemand puis l'anglais. Pour la majorité des cantons de Suisse alémanique, il s'agit de l'anglais puis du français. Les cantons frontaliers commencent en général avec le français.

Des référendums ont parfois été organisés à ce sujet. À Zurich, les enseignants estimaient l'apprentissage de deux langues trop lourd et soutenaient l'anglais face au français. La proposition fut nettement rejetée. À Bâle-Campagne, le conseil d'éducation, soutenu par le Gouvernement, a décidé de commencer avec l'anglais. Le parlement a renversé la décision en faveur du français. Nous sommes confrontés à un enjeu politique émotionnel.

Depuis le 5 octobre 2007, nous sommes dotés d'une loi fédérale sur les

langues peu régulatrice, dont l'article 15 concerne l'enseignement. Les chambres ont débattu pour déterminer la priorité des langues nationales, ou au contraire pour laisser ce choix aux cantons. Tous les milieux politiques pensaient que l'imposition de la langue nationale serait massivement rejetée en cas de référendum. Le Conseil national avait voté en sa faveur. Le Conseil des États, parfois qualifié de « Conscience politique de la Suisse » a modifié la mention « langue nationale » en « langue d'enseignement » au premier alinéa. Le second alinéa prévoit que l'enseignement « assure des compétences dans une deuxième langue nationale au moins, ainsi que dans une autre langue étrangère », bien que l'ordre ne soit plus présumé.

Actuellement, la langue nationale locale, une seconde langue nationale et l'anglais sont obligatoires pour tous dès l'école primaire, les autres étant facultatives. Comme à Bruxelles, les résultats sont moyens. Au baccalauréat, le niveau d'anglais est évalué à B2, tandis que le français se positionne au maximum à B1. Bien que le français soit enseigné le plus longtemps, le niveau d'anglais est bien meilleur.

52

Premiers résultats du projet DYLAN

Le module bâlois avait pour tâche : d'analyser et comprendre la manière dont des entreprises élaborent leurs stratégies linguistiques ; de mesurer l'impact de ces dernières ; de les confronter avec des pratiques actuelles dans les mêmes entreprises. Pour cela, nous nous sommes demandé comment les employés mobilisent leurs ressources linguistiques.

« Pharma A » est une entreprise internationale basée en Suisse. Elle compte 90 000 employés dont 11 000 en Suisse. « Service public A » est une entreprise du service public et compte 42 500 employés, dont 39 000 en Suisse. Ces proportions différentes s'illustrent au travers des politiques de l'entreprise et des pratiques des employés.

Les annonces d'emploi

> « Service public A »

Sur le site internet du « Service public A », 104 annonces sont rédigées

en allemand, 25 en français, 9 en italien et aucune en anglais. Comparativement, la Suisse compte 63 % de germanophones, 20 % de francophones et 9 % d'italophones. L'allemand est surreprésenté, le français et l'italien légèrement sous-représentés. « Service public A » recherche la parité, comme l'exigent les autorités fédérales, mais les Latins font défaut. En revanche, « Pharma A » publie 185 annonces en anglais, 14 en allemand, 4 en français et aucune en italien.

Le « Service public A » s'affirme plurilingue, propose des cours de langues, favorise les échanges, et encourage la constitution d'équipes mixtes suivant plusieurs critères, dont la langue. Francophones, germanophones, voire italophones se côtoient au quotidien sans service de traduction. La documentation est fournie dans la langue du travailleur, mais le principe d'intercompréhension, à notre ordre du jour, est fortement valorisé. Par conséquent, lorsqu'une offre est rédigée en français, elle demande malgré tout la maîtrise du français et de l'allemand, voire de l'anglais et de l'italien.

53

> « Pharma A »

Les quatre annonces rédigées en français sur le site « Pharma A » renvoient à des postes basés à Saint-Aubin et Nyon, dans les filiales romandes. Celles rédigées en allemand correspondent à des postes à Stein, Schweizerhalle et Berne, en marge de la frontière linguistique. Toutes les annonces concernant les postes basés à Bâle sont en anglais ; nous observons une politique de l'emploi radicalement différente de celle du « Service public A ».

Les annonces rédigées en français exigent la maîtrise de l'anglais, ce qui écarte la question de la gêne dès l'embauche. Les responsables affirment d'ailleurs que la langue d'entreprise est l'anglais international américain. Cette perception se retrouve à tous les niveaux de l'entreprise. Les employés du restaurant, en majorité alsaciennes, attestent que l'anglais est une condition d'embauche. Le trilinguisme est nécessaire pour être serveuse au restaurant du campus « Pharma A ». 77 % des annonces exigent l'anglais, 56 % l'allemand et 11 % le français. L'allemand est plus présent qu'il ne l'est dans la langue de rédaction.

L'anglais obtient une courte majorité, et le français est correctement représenté.

Événements et communication symbolique chez « Pharma A »

Cette entreprise est déchirée entre sa nationalité suisse et sa dimension internationale. Ainsi, son rapport annuel 2005 est rédigé en français, mais affiche un slogan en anglais. Les nouveaux employés participent à une journée de bienvenue, où l'accueil est plurilingue. Puis la documentation est fournie en allemand, anglais ou français. Chaque employé peut d'ailleurs choisir l'une de ces langues pour recevoir la correspondance de l'entreprise. Deux tiers d'entre eux la reçoivent en allemand, un quart en français et le reste en anglais. Les événements clés de la journée se déroulent en anglais ou en allemand dans deux ateliers séparés, les contacts étant limités. Enfin, les vidéos, les transparents et l'accès à l'intranet pour clore la journée sont uniquement en anglais : nous observons un effet d'entonnoir.

« Pharma A » respecte le français et l'allemand, il n'existe cependant pas de loi obligeant les entreprises à fournir l'information dans la langue locale. Une entreprise japonaise peut ainsi tout formuler en japonais. La seule limite proviendrait de l'assurance en cas d'accident.

54

La communication symbolique, telle que les inscriptions sur les bâtiments, utilise exclusivement l'anglais. Il y a quelques idéogrammes chinois, mais surtout pas de langue locale. Le magazine interne et la machine de pointage sont en allemand, français et anglais. Le distributeur de billets y ajoute l'italien. Les autres langues bénéficient d'une visibilité réduite, à l'exception des consignes de sécurité, rédigées en allemand, français et italien pour les employés locaux. L'entreprise fait preuve de pragmatisme dans ce domaine.

Pratiques plurilingues au sein de « Pharma A »

Le docteur Dupont est une biologiste française à la direction d'un petit laboratoire A, où travaillent des collaborateurs connaissant le français. Ces derniers affirment que l'anglais est la langue de communication générale, alors qu'il s'agit de l'allemand. Or, aucun collaborateur ne connaît l'allemand. Un laboratoire voisin B, dirigé par un Marocain,

compte une doctorante ukrainienne, une Polonaise et des laborantins suisses allemands. L'allemand est la langue commune à 60 % bien que le chef ne la parle pas et doive l'apprendre. Quelle langue parler lors des réunions communes ? En pratique, les réunions sont plurilingues et non pas en anglais, comme dans les équipes mixtes du « Service public A ». On exige une compétence passive au minimum en anglais et en allemand, moins en français. Il est surprenant de constater que la politique de l'entreprise favorise l'anglais, tandis que les pratiques sont très plurilingues.

Les procès-verbaux des réunions témoignent de ces pratiques mélangées : des informaticiens utilisent des terminologies techniques anglaises, parlent en allemand et en français, tandis que le biologiste marocain s'adapte et dicte des données en allemand.

55 En conclusion, nous observons des compétences dépassant largement le multilinguisme affiché dans les annonces. Elles sont conçues par les acteurs, à moindre titre par les dirigeants, comme une ressource à utiliser de façon pragmatique. Cette ressource configure les interactions endolingues, entre francophones, ou exolingues, soit interculturelles. Toutes les interactions peuvent exister en fonction du profil linguistique des acteurs. Notre question n'était pas la place du français au travail, mais le fonctionnement d'une entreprise plurilingue et l'exploitation optimale des ressources linguistiques pour en augmenter ses bénéfices.

Xavier NORTH

Nous vous remercions d'avoir soulevé cette dernière interrogation. La Suisse représente un cas d'espèce très intéressant en tant que microcosme de l'Europe. Chacun jugera de sa qualité de modèle linguistique. Nous ne soutenons pas le choix de l'anglais comme première langue apprise à l'école, bien que l'Europe le fasse en réalité.

Débat avec le public

De la salle

Je m'adresse à l'équipe de Namur. Comment fonctionne la prime au multilinguisme ?

Laurence METTEWIE

En l'absence de règle, cela dépend des entreprises. Certaines ont affirmé en tenir compte. Il s'agit d'un supplément à ajouter au salaire si l'employé est multilingue, c'est-à-dire plus flexible. Les réponses furent prudentes, car la question reste délicate.

Jean-Claude AMBOISE, *avocat et administrateur de l'association Défense de la langue française*

Je suis très intéressé par les conférences, qui ont souligné l'importance du multilinguisme sans y nier le poids de l'anglais. La première question s'adresse à l'équipe de Namur : pouvez-vous confirmer le caractère obligatoire de l'apprentissage du français pour les néerlandophones tandis que la réciproque est fautive ? La seconde question s'adresse aux Canadiens. Georges Lüdi a indiqué que le monde francophone s'est ouvert au multilinguisme. Est-ce le cas du monde anglophone, ou ne se trouvera-t-il pas dans la situation actuelle des francophones dans 10 ans ?

56

Laurence METTEWIE

L'enseignement dépend des communautés linguistiques et en partie des régions, puisqu'en Flandre, le français est obligatoire en première langue étrangère. Dans les écoles francophones de Bruxelles et des communes à facilités, il s'agit du néerlandais. En Wallonie, les écoles choisissent entre le néerlandais, l'allemand qui est tout de même notre troisième langue nationale et l'anglais.

Georges LÜDI

À titre d'anecdote, le seul cadre à Bâle qui ne fournissait pas effort pour parler allemand était le chef canadien anglophone de la communication.

De la salle

Les portraits de la Suisse et du Canada sont très intéressants ; les langues y ont conflué par vagues historiques. Comment une entreprise peut-elle fonctionner longtemps et efficacement avec une telle dichotomie entre langue de direction et langue d'action ?

Georges LÜDI

La progression de l'anglais à tous les niveaux est terrifiante dans la région bâloise. Tout comme pour les serveuses de la cafétéria, il est exigé des employés des entreprises sous-traitantes de nettoyage et de jardinage qu'ils parlent anglais. Des employés de sécurité déclarent être forcés à suivre des cours d'anglais. « Pharma A » paye stratégiquement ces cours à tous.

Cependant, nous refusons la stratégie officielle de la Conférence des directeurs de l'instruction publique, qui voudrait que les élèves aient acquis des compétences en seconde langue nationale et en anglais à la fin de la scolarité obligatoire. En effet, cet objectif est poursuivi au cours de la formation professionnelle. De plus en plus d'écoles professionnelles sont bilingues. À Zurich, le projet « Bili » vise à dispenser des formations de laborantin ou de mécanicien en allemand et en anglais. De nombreux cours de master se déroulent maintenant exclusivement en anglais. Le directeur de l'école polytechnique de Lausanne juge le français secondaire face à l'anglais. Les compétences en anglais vont logiquement s'améliorer, d'ailleurs plus rapidement chez les jeunes que chez les salariés les plus âgés, et plus fortement dans les catégories professionnelles élevées.

L'idée du bilinguisme français-anglais en Suisse romande et allemand-anglais en Suisse alémanique est réaliste. Cependant, le modèle suisse repose sur l'intercompréhension entre les langues nationales, comme dans le cas du « Service public A » et de nombreuses autres entreprises. Je n'ose pas avancer de pronostic pour l'avenir. Tout fonctionne correctement actuellement, mais je suis sceptique.

Jean-Marie KLINKENBERG, *Conseil de la langue française et de la politique linguistique, Communauté française de Belgique*

Sophie Bressé, votre questionnaire n'autorise qu'une seule réponse à la question de la langue utilisée en sus du français. Cela ne fait-il pas courir le risque de mal estimer la présence de l'anglais, masqué par une première réponse ? Nous ignorons le régime des autres langues. Avez-vous une idée de leur répartition ?

Sophie BRESSÉ

Je ne dispose malheureusement d'aucun moyen de mesurer la place d'une seconde langue.

De la salle

Vos présentations montrent qu'il s'avère finalement plus utile de connaître des langues de travail spécialisées plutôt que des langues complètes, comme l'anglais ou l'allemand. Existe-t-il une offre de formation dans ces langues spécialisées ? Elles seraient souvent suffisantes en matière de compréhension dans l'entreprise ou l'usine, avec quelques centaines de termes, et pourraient répondre aux besoins de multilinguisme.

58

Laurence METTEWIE

À Bruxelles, étant donnée la prise de conscience de la nécessité du bilinguisme à tous les échelons professionnels, l'organisme de chômage a mis en place des modules de formation linguistique. Ils sont en fonction du type d'emploi recherché et fonctionnent surtout du côté néerlandophone pour le moment.

Georges LÜDI

De la même manière, l'assurance chômage suisse offre des cours de langues, ce qui est fréquent et normal. Il ne s'agit pas toujours de l'anglais, tout dépend du profil professionnel de l'individu. Les spécialistes en langues du « Service public A » affirment que le langage technique

s'acquiert très rapidement. En revanche, le problème se situe au niveau relationnel lors des réunions, voire des pauses café. Il est primordial d'étendre les compétences linguistiques à ces dimensions et de ne pas se limiter aux langues techniques.

Xavier NORTH

Concernant l'enquête menée par le Centre d'études de l'emploi, j'observe que 22 % des salariés sont gênés par l'utilisation d'une langue étrangère. Parmi les 62 % d'entre eux ayant suivi une formation, seuls 10 % ont suivi une formation en langue : savez-vous pourquoi ?

Sophie BRESSÉ

Pour obtenir une réponse, il faudrait décortiquer les stratégies linguistiques de l'entreprise, or le volet entreprise ne comporte aucune question à ce sujet. Cependant, d'autres présentations portaient sur les entreprises et les résultats sont éventuellement complémentaires.

59

De la salle

Avez-vous constaté une classification des documents par la langue ou une nomenclature comparable aux degrés de confidentialité lors de vos rencontres avec les entreprises et salariés ? J'exclus bien sûr les documents relatifs à la sécurité.

Georges LÜDI

Je n'ai rien vu de tel en Suisse.

Luk VAN MENSEL

À Bruxelles, cela dépend du type d'entreprise. Par exemple, le responsable d'une banque belge estime que tous les documents devraient être traduits, alors qu'un homologue flamand agit différemment selon la situation. Il n'existe pas de classification.

Xavier NORTH

Il existe un cadre légal au Québec. Il s'agit de savoir s'il est respecté ou non.

François GRIN, *Délégation à la langue française, Suisse romande*

Pour rebondir sur la présentation de Sophie Bressé, les résultats de nombreuses enquêtes menées au fil des ans constituent un riche corpus de données complémentaires. Nous pouvons en extraire des lignes de force relativement claires. En revanche, la stratégie des entreprises reste mystérieuse puisque leur objectif est bien de vendre, comme l'ont rappelé Isabelle Gratiat et Georges Lüdi. Il serait profitable d'étudier à l'avenir la manière dont les pratiques linguistiques influent sur la productivité, les coûts et les profits. Cela nous obligerait à compléter nos méthodes d'enquête en réalisant un calcul économique.

Xavier NORTH

Nous disposons déjà de quelques éléments de réponse grâce à l'étude britannique citée en ouverture. Elle est peut-être insuffisante, mais donne une idée de la perte induite par le monolinguisme des PME britanniques sur le marché extérieur, soit environ 11 milliards d'euros.

60

François GRIN

Ce chiffre n'est malheureusement pas fiable.

Xavier NORTH

Vous nous donnerez l'explication lors de votre intervention.