



DLF Bruxelles-Europe **Diversité linguistique et langue française**

«On ne peut bien défendre sa langue qu'en parlant celle des autres»

Retrouvez toutes nos *Infolettres* sur le site

http://www.langue-francaise.org/Bruelles/Bruelles_entree.php

Infolettre n° 23 spéciale

Bruxelles, le 12 janvier 2011

Synthèse de la conférence-débat

«Des langues pour gagner des marchés, enjeu économique, enjeu social»



La conférence annuelle de DLF Bruxelles-Europe s'est tenue le 30 novembre 2010 sur le thème: «*Des langues pour gagner des marchés, enjeu économique, enjeu social*». Elle était placée sous le haut patronage de M. Philippe Étienne, ambassadeur de France auprès de l'Union européenne. Sur quatre personnalités invitées à aborder la question, trois sont professionnellement engagées dans une entreprise. Jacques Spelkens, coordinateur pour la cohésion sociale du groupe GDF-SUEZ; Margaretha Mazura, secrétaire générale de l'EMF (Forum européen multimédia) et membre de la plateforme pour le multilinguisme en entreprise lancée par la Commission européenne en 2009; et Jean-Loup Cuisiniez, syndicaliste, salarié chez AXA - Assistance. Christian Tremblay, le

quatrième intervenant, président de l'Observatoire européen du plurilinguisme, a obligamment remplacé le professeur Claude Truchot, empêché. Quelque 100 personnes participaient à cette manifestation – rehaussée par la présence de Pietro Sicuro, représentant permanent de l'Organisation internationale de la Francophonie auprès de l'Union européenne – parmi lesquelles Zita Gurmai, députée européenne (Hongrie) Thierry Lagnau, directeur de l'Alliance française à Bruxelles, Françoise de Oliveira, vice-présidente de Défense de la langue française, Christophe Leclercq, président-fondateur du média électronique Euractiv.com, des représentants des ambassades de France et du Canada, de la représentation permanente de la France auprès de l'UE, de la Commission européenne, de la délégation du Québec, du ministère français de la Culture, des élus des Français de Belgique, des chefs d'entreprise, des syndicalistes, des universitaires, des représentants d'associations belges, allemandes et italiennes.

Les exposés des quatre orateurs ont convergé sur un point majeur: le multilinguisme est un atout clé pour la compétitivité des entreprises.

Le modèle économique des années 80, dans lequel l'anglais régnait sans partage, touche à ses limites nous dit



Christian Tremblay. À l'heure actuelle, c'est la diversité linguistique qui fait figure d'atout. D'une part, l'entreprise internationale entrevoit que sa performance est liée à sa capacité à s'ouvrir à la diversité, dans la mesure où en affaires la connaissance de

la langue et de la culture du client est primordiale. D'autre part, si la cohésion sociale dans l'entreprise est considérée comme un facteur de performance, une bonne politique des langues est un élément à prendre en compte. Enfin, aujourd'hui, la langue source de l'entreprise n'est pas nécessairement vécue comme un problème (exemple PSA en France et Porsche en Allemagne), car elle fait partie de son identité.

Comme le font valoir les rapports récents commandés par la Commission européenne, tels les rapports ELAN ou Davignon (cf. *Infolettre N° 22*), le plurilinguisme favorise la croissance de l'entreprise et le développement des exportations.



Jacques Spelkens donne des exemples concrets à l'appui de ces études: son premier exemple concerne la politique des langues dans le groupe SUEZ. Parmi les 200 000 employés du groupe, répartis dans 60 pays, la diversité linguistique est vécue non plus comme un problème de coût, mais plutôt comme le reflet de la diversité environnante et un atout de compétitivité. L'anglais, même s'il reste une référence, n'est pas une solution suffisante pour les implantations du groupe car la pratique de la langue locale constitue, non seulement un avantage compétitif, mais aussi une économie en termes de traduction. **Sur le marché de l'emploi, l'anglais ne suffit donc plus et les entreprises qui embauchent demandent aux candidats d'être multilingues.** Son deuxième exemple reprend la question de la cohésion sociale: autrefois, nous dit-il, la diversité de la main d'œuvre était considérée comme un handicap. Aujourd'hui, l'entreprise accueille des employés d'origines diverses et constate que cette diversité est un atout. Troisième et dernier point, pour être réellement efficaces, l'éducation et les formations linguistiques doivent tenir compte des besoins de l'entreprise. Elles doivent aussi mettre l'accent en particulier sur la langue maternelle, trop souvent négligée car considérée comme acquise.



Margaretha Mazura s'intéresse surtout aux PME. Elle évoque en particulier une étude de la Direction générale *Entreprises et Industrie* de la Commission européenne sur l'internationalisation des entreprises. Elle observe que les PME déjà actives à l'international ne perçoivent pas les langues comme des barrières. Il faut bien sûr connaître la langue du pays cible pour

communiquer mais la difficulté majeure est de bien connaître les marchés et leur chaîne de valeur; il faut aussi être à l'aise avec tous les éléments de cette chaîne, grâce non seulement à la connaissance de la langue mais aux réseaux locaux – culturels, voire religieux – qui lui sont liés. **Il faut donc prendre la communauté dans son ensemble comme vecteur des échanges et définir une stratégie linguistique qui inclut clients et employés.**



Jean-Loup Cuisiniez, quant à lui, développe trois idées phare. Tout d'abord l'importance pour le salarié du droit de travailler dans sa langue plutôt que dans une langue étrangère mal maîtrisée, de façon à éviter confusion, perte de repères et de confiance en soi: **la reconnaissance du volet social, et pas seulement économique, qui contribue à la vitalité de l'entreprise.**

Ensuite, le rôle essentiel que joue la réglementation nationale en matière de notices d'utilisation ou d'étiquetage: les drames engendrés par des notices mal comprises ont de quoi inquiéter. Il donne l'exemple de l'hôpital d'Épinal où des gens sont morts par excès d'irradiation après une interprétation erronée du mode d'emploi (en anglais) des appareils par le personnel soignant. *«L'étiquetage et les instructions d'utilisation sont un enjeu fondamental alors que nous avons été peu à peu insensibilisés aux indications en langue étrangère. En France le rapport TASCA a mis en évidence que l'anglais s'impose par défaut dans l'informatique d'entreprise. Aujourd'hui l'anglais est même opposable sur le lieu de travail.»* AXA-Assistance, alerté, a créé une commission de terminologie pour permettre d'assurer l'information et la sécurité de son personnel. La troisième idée concerne les parents, qu'il met en garde contre le désir de faire de leurs enfants de parfaits bilingues: LM (langue maternelle) + anglais. **Aujourd'hui, il convient d'éduquer les enfants au multilinguisme et au multiculturalisme.**

Quelques questions soulevées par les participants au cours d'un débat animé



- **L'apprentissage des langues** est la clé de la mobilité et donc de la compétitivité et de l'employabilité. Un sondage eurobaromètre sur les entreprises doit bientôt être publié par la Direction générale Éducation et Culture de la Commission européenne.
- **La grande majorité des gouvernements et des citoyens** des pays membres méconnaissent la question du multilinguisme et misent sur un apprentissage de l'anglais dès le plus jeune âge, sans évaluer le risque de voir négligées les autres langues étrangères.
- **Le rapport LINEE (<http://www.linee.info>) souligne que les «managers» communiquent entre eux non pas en anglais mais en ELF (ELF – *English as a lingua franca* – qui n'a rien à voir avec l'anglais langue maternelle). Ils se comprennent mieux entre eux qu'avec des natifs.**
- **La Commission européenne demande à la société civile** des idées pour mieux convaincre les entreprises et les citoyens de l'intérêt du multilinguisme.
- **Les jeunes sont attirés par les langues étrangères** – encore faut-il qu'ils soient stimulés par leur environnement pour les apprendre.
- **Les institutions européennes** sont appelées à montrer l'exemple du multilinguisme sur leurs sites internet. Il est regrettable que les sites des Agences européennes restent exclusivement en anglais malgré des protestations répétées.
- **L'engagement personnel est nécessaire**: un fonctionnaire déterminé a ainsi réussi à rétablir le bilinguisme qui était en voie de disparition à l'OCDE.
- **Un participant a évoqué la publication de vacances de postes** de la Commission européenne dans le *Financial Times* et *The Economist* à l'exclusion des autres médias européens (jugés pas assez internationaux) avec avis favorable du médiateur européen saisi de cette affaire.¹
- **La multiplication des médias électroniques multilingues** permet d'atteindre les groupes linguistiques transnationaux: Euractiv.com, qui publie en trois langues, serait plus lu par les parlementaires que le *Financial Times*.

Conclusion : faire bouger les lignes

Le modèle américain risque-t-il de devenir moins attrayant depuis la crise économique combinée à une crise des valeurs? En conséquence, à moyen terme le «tout à l'anglais» sera-t-il remis en cause dans le monde économique? Donner une réponse est prématuré, mais les lignes bougent. Contrairement aux habitudes des années 80, la problématique du multilinguisme est reconnue. La diversité culturelle est considérée par l'entreprise internationale comme un atout et la cohésion sociale a sa place à côté du volet économique pour évaluer les performances. Jacques Spelkens note: «*Connaître (et pratiquer) plusieurs langues, c'est découvrir (et apprécier) plusieurs mondes. Nos sociétés s'ouvrent petit à petit,*

aidons-les en faisant la promotion de la multiplicité linguistique à tous les échelons.» Mais reste à amplifier les moyens de cette promotion auprès des acteurs du monde économique, syndical, éducatif, médiatique et politique. La plate-forme des affaires pour le multilinguisme de la Commission européenne où sont réunis des acteurs de la société civile s'inscrit dans ce contexte.

DLF Bruxelles-Europe vous invite à la rejoindre afin de poursuivre ensemble la réflexion et les actions pour la promotion et le respect de la diversité linguistique et culturelle ainsi que celui de la non-discrimination, inscrits dans les droits fondamentaux des traités d'Union.


Claire Goyer

¹ Voir la question écrite de Gaston Franco, député européen, sur ce problème.
<http://www.gaston-franco.eu/Pratique-linguistique-de-la.html>

Intervention de Zita Gurmaï, députée européenne de Hongrie (hors débat)

Nous remercions Zita Gurmaï d'avoir pris le micro pour transmettre à DLF Bruxelles-Europe un message de sympathie et nous dire ce qu'elle pense, notamment de la relation entre langue et marché. Elle était interrogée par Ambroise Perrin.

Zita Gurmaï a parlé le français dès l'âge de 9 ans. C'était sa première langue étrangère. En Hongrie, la langue ne s'exporte pas beaucoup, c'est l'allemand qui a longtemps joué le rôle de langue d'échange, puis ce fut le russe. Elle reconnaît qu'aujourd'hui la langue d'échange mondiale est l'anglais. « *La langue est un bien symbolique, qui se dote d'une certaine valeur sur le marché des échanges linguistiques. Il s'en suit que les langues ayant un plus grand rôle au cours des échanges linguistiques acquièrent une plus grande valeur.* »



Elle observe que l'espagnol ou le chinois, malgré la masse de leurs locuteurs ne transmettent pas pour l'instant de modèles ou de nouvelles valeurs capables d'entraîner une dynamique à travers le monde. Elle reste néanmoins persuadée que la langue française – *langue de la clarté*, dit-elle – pourrait garder un statut de langue d'échange grâce à la francophonie internationale à condition de développer une stratégie d'influence (*soft power*) d'envergure. « *Pour gagner sur le marché des langues, pour gagner des parts de marchés, il n'est pas suffisant de diffuser sa langue, il faut également pouvoir transmettre ses valeurs. Je crois que c'est le grand défi qui attend la France et les Français.* »

Lire les interventions sur le site http://www.langue-francaise.org/Bruxelles/Bruxelles_entree.php
onglet multilinguisme

→ Consultez le site de la présidence hongroise <http://www.eu2011.hu/fr>
Il est en quatre langues: HU-EN-FR-DE

*À bientôt, see you soon, hasta luego, a presto, bis bald, tot ziens,
do zobaczenia, viszontlátásra*

*Claire Goyer et Roger Vancampenhout, coprésidents,
le Conseil d'administration
et le comité de rédaction
vous présentent leurs meilleurs vœux
pour l'année 2011*

DLF Bruxelles - Europe
1313 E, Chaussée de Waterloo, 1180 Bruxelles
bxl-europe@skynet.be

Notices biographiques des intervenants



Jean-Loup Cuisiniez

«La question des langues dans l'entreprise est porteuse de lourds enjeux économiques et sociétaux. Le "tout anglais" a un impact direct sur la vie des salariés, créant confusions, malentendus, insécurité, stress, discrimination, exclusion» Jean-Loup Cuisiniez revendique une diversité linguistique respectueuse des cultures et des hommes, dans l'entreprise, mais aussi au sein de l'Union européenne.

«Pas question pour Cuisiniez de réduire sa préoccupation à la gêne des salariés devant penser et travailler en anglais. C'est un combat beaucoup plus large qu'il mène pour le lien social et la culture.» (*Le Nouvel Observateur*, 24 avril 2008.) **Jean-Loup Cuisiniez**, français, **syndicaliste, salarié d'Axa Assistance en France, membre fondateur de la Commission de terminologie de l'entreprise**, est polyglotte. Après un cursus scolaire latin/grec, il a appris des langues étrangères en travaillant un an en Espagne, un an en Allemagne et deux ans au Portugal. Des circonstances particulières l'ont conduit à apprendre le japonais et le russe et à faire de l'alphabétisation auprès des migrants. Dix ans d'action sur la question linguistique dans le monde du travail lui valent d'être consulté partout en Europe. Il est chevalier dans l'ordre des Arts et des Lettres.



Margaretha Mazura

Docteur en droit de l'université de Vienne, diplômée du Collège de l'Europe de Bruges, elle travaille depuis 1993 en tant qu'expert pour l'Union européenne à Bruxelles, spécialisée dans l'information sur les enjeux de société. En 1997, elle a été nommée secrétaire générale adjointe de l'EMF (European MultiMedia Forum, Forum européen multimédia) – forum européen de l'e-excellence – et en est la secrétaire générale depuis 2007. Elle représente l'EMF dans le monde entier et lance des projets de financement de l'UE, dans lesquels elle prend souvent une part active. Margaretha MAZURA a une grande expérience de la restructuration innovante des entreprises et de la réalisation efficace des stratégies d'affaires et de communication. Elle est membre du Conseil de TermNet (réseau internet de terminologie) et membre d'honneur de l'ADI (Asociación de Derecho e Informática, Association informatique et loi) du Chili. **Margaretha Mazura** est autrichienne. **Membre du comité de pilotage de la «plate-forme des affaires pour le multilinguisme» de la Commission européenne**. Elle s'intéresse particulièrement à la réalité multilingue des PME dans le secteur des *technologies de l'information et de la communication* (TIC). Elle travaille en quatre langues.



Jacques Spelkens

«Une entreprise responsable et citoyenne se doit de favoriser en son sein et dans son environnement la cohésion sociale. Celle-ci passe entre autres par la reconnaissance des langues et la facilitation de leur usage, ainsi que des cultures qu'elles représentent. Le monde est pluriel et le monde des entreprises doit le devenir davantage par l'inclusion de compétences aux accents différents, enrichissant le savoir-être et les savoir-faire de tous. Connaître (et pratiquer) plusieurs langues, c'est découvrir (et apprécier) plusieurs mondes. Nos sociétés s'ouvrent petit à petit, aidons-les en faisant la promotion de la multiplicité linguistique à tous les échelons.» **Jacques Spelkens** est belge, **entrepreneur, coordinateur de la Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) pour les sociétés du Groupe Suez**: actuellement et à ce titre, il est fortement impliqué dans la diversité interculturelle et l'inclusion au sein du monde de l'entreprise de populations aux origines diverses. Jacques Spelkens est agrégé de philosophie et philologue.



Christian Tremblay

Diplômé de l'Institut d'Études politiques de Paris et ancien élève de l'ENA, il entre en 1972 au ministère des Finances puis à la mairie de Paris où il pilote notamment le projet U3M (Université 3e millénaire). Parallèlement, de 1975 à 1985, il collabore avec Michel Jobert, ancien ministre des Affaires étrangères de Georges Pompidou. En 2002, **Christian Tremblay** est français. **Fondateur et président de l'Observatoire européen du plurilinguisme** il organise les 1^{res} Assises européennes du plurilinguisme à Paris en 2005, les 2^{es} à Berlin en 2009 et prépare les 3^{es} à Rome en octobre 2012. Il est chevalier dans l'ordre des Palmes académiques et dans l'ordre des Arts et des Lettres.

Ouvrages récents: *Du pôle de développement au cluster: effet de domination dans la circulation internationale des concepts*, septembre 2008 – *Les langues, valeur économique pour les entreprises et salariés*, colloque à Tallin, en 2008 – Co-direction de *Plurilinguisme, interculturalité et emploi: défis pour l'Europe*, L'Harmattan, 2009 – Organisation du séminaire *Le traitement des langues dans les stratégies d'entreprises* en 2009 – Interventions au forum *Monolinguisme et plurilinguisme: gestion et pratiques* le 24 novembre 2010 à Bâle.

Le site internet de l'OEPP, en plusieurs langues, est un site de référence en matière de plurilinguisme.

<http://www.observatoireplurilinguisme.eu>