

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Le bilinguisme, coûte que coûte

Van Mensel, Luk; Mettwie, Laurence

*Published in:*

Actes de colloque: Le français, une langue pour l'entreprise

*Publication date:*

2008

*Document Version*

Première version, également connu sous le nom de pré-print

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Van Mensel, L & Mettwie, L 2008, Le bilinguisme, coûte que coûte. Dans *Actes de colloque: Le français, une langue pour l'entreprise*. Délégation générale à la langue française et aux langues de France, Paris.  
<[http://plurilinguisme.europe-avenir.com/images/Economique\\_et\\_social/le\\_francais\\_langue\\_entreprise.pdf](http://plurilinguisme.europe-avenir.com/images/Economique_et_social/le_francais_langue_entreprise.pdf)>

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Rencontres

3-4.12.07

Le français,

Délégation générale à la **langue française** et aux langues de France

une langue  
pour  
l'entreprise

**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**

# Sommaire

## Journée du 3 décembre

### 9 Un panorama des usages

#### Ouverture

Xavier North

### 15 Quelques résultats sur l'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises, à partir de l'enquête 2006

Sophie BRESSÉ

### 21 Le français des étrangers : études de cas dans l'entreprise

6

Isabelle GRATIANT

### 31 Utilisation du français au travail : suivi de la situation au Québec à l'aide d'indicateurs

Pierre BOUCHARD et Claire CHÉNARD

### 36 L'anglais dans le milieu du travail : où le compromis devient-il compromettant ?

Nathalie ST-LAURENT

### 42 Le bilinguisme coûte (que coûte)

Laurence METTEWIE et Luk VAN MENSEL

48 **Le français au travail dans la Suisse plurilingue :  
approches quantitatives et qualitatives**

Georges LÜDI

60 **Le droit au français dans l'entreprise**

**Le français dans les entreprises :  
l'expérience québécoise**

France BOUCHER

75 **De l'utilité d'une législation**

Jacques TOUBON

86 **La langue française dans l'entreprise  
sous le regard du juge**

David MÉTIN

92 **Des mots français pour l'entreprise**

Jean-Pierre JERABEK

## Journée du 4 décembre

### 101 Les acteurs sociaux en première ligne

#### Ouverture

Xavier NORTH

### 102 Le travail en français : une question de territoire et d'identité linguistiques

Claire CHÉNARD

### 112 Travailler en français, l'impossible consensus ?

Table ronde

### 134 Quelles stratégies francophones ?

Table ronde

Journée  
du 3 décembre

# Un panorama des usages

## Ouverture

**Xavier NORTH,**

Délégué général à la langue française et aux langues de France, ministère de la Culture et de la Communication, France

Mes premiers mots seront à l'intention des délégations francophones à qui je souhaite la plus chaleureuse des bienvenues en France. C'est évidemment un grand honneur pour la délégation générale à la langue française et aux langues de France de vous accueillir, à l'occasion de la rencontre annuelle des conseils et organismes chargés de la politique de la langue française en Belgique, en Suisse, au Québec et en France.

Selon une tradition désormais bien établie, cette rencontre - qu'il incombe à chacun des quatre partenaires d'organiser à tour de rôle dans son pays - comporte un volet public qui, sous la forme d'un colloque ou d'un séminaire, vise à faire le point sur un grand thème de politique linguistique.

Il nous a paru souhaitable cette année de nous saisir de la question des langues qu'utilisent les entreprises dans nos pays respectifs, et si nous avons choisi de faire porter notre attention sur la place qu'occupe le français dans leur fonctionnement, leur production, la commercialisation de leurs produits, c'est parce que les choix linguistiques des entreprises - et singulièrement l'espace qu'elles concèdent à la langue française dans un monde (celui des affaires, du commerce international) dont elle n'est pas la langue véhiculaire, alors même qu'elle reste la langue de la citoyenneté et la langue commune de la vie quotidienne - nous ont paru, dans chacun de nos pays, plus que jamais lourdes d'enjeux culturels, économiques et sociaux.

Malgré un titre résolument militant, ces deux journées de réflexion n'ont évidemment pas pour ambition d'intervenir directement sur les



pratiques linguistiques des entreprises : une telle initiative nous aurait conduits à mobiliser les milieux économiques, dans un autre contexte, avec d'autres moyens. Aurions-nous d'ailleurs caressé pareille ambition, qu'elle aurait eu toutes les chances de se solder par un échec : comme l'a clairement montré une étude publiée en 2002 par le CREDOC, en matière de stratégie économique, le pragmatisme règne en maître et le choix des langues - du moins en France - ne suscite aucun état d'âme. Tout au plus notre colloque s'est-il assigné pour objectif de confronter modestement, mais rigoureusement, les points de vue, les expériences et les enquêtes des organismes nationaux chargés de mettre en œuvre une politique de la langue française, dans des pays que rapproche leur niveau de développement et l'usage d'une langue partagée (nous parlons volontiers entre nous d'une « francophonie du Nord ») mais que sépare leur histoire, leurs traditions culturelles, voire leur organisation politique et sociale. Cette confrontation est légitime, dès lors que nous appartenons à un même ensemble « géo-linguistique » et qu'il revient à l'État, dans chacun de nos pays, de se préoccuper de la langue du travail et de l'activité économique.

11

En choisissant ce thème, nous n'avons pas non plus cherché à camoufler l'évidente montée en puissance de la langue anglaise dans les milieux économiques. Il faudrait être aveugle, ou plus exactement sourd, pour nier aujourd'hui que le flux des échanges, l'ouverture du capital des entreprises aux investissements étrangers, les stratégies de partenariat et d'alliances qu'implique la conquête de nouveaux marchés, l'uniformisation entre filiales d'une même entreprise des techniques de production et d'information - autant de phénomènes qui caractérisent ce qu'il est convenu d'appeler « l'internationalisation des économies », et auxquels il faudrait ajouter la croissance de la mobilité et donc de l'hétérogénéité de la masse salariale - militent pour le choix (pragmatique, je l'ai dit) d'une langue véhiculaire. La fluidité de la communication interne - entre filiales et maison mère - et externe, entre les différents acteurs d'une opération, qu'elle soit financière ou commerciale, en dépend. Le choix de l'anglais, dicté par le contexte économique global, participe de l'adaptation de l'entreprise à son environnement et peut être dès lors considéré par de nombreux chefs d'entreprise comme générateur de compétitivité.

Mais ce constat une fois posé - et il l'a été cent fois - est loin d'épuiser la question des langues dans l'entreprise. Cette évolution des pratiques linguistiques va-t-elle toujours dans le sens de l'intérêt des entreprises et de leurs salariés ? Quelles conséquences tangibles sur les politiques de recrutement et de management ? Le français garde-t-il des atouts suffisants pour conserver sa fonctionnalité dans l'entreprise ? Dans quelles conditions peut-il être une langue utile dans la compétition internationale ? Et quelles formes peut revêtir l'action publique dans ce domaine ?

Pour tenter d'y répondre, il nous a paru indispensable, dans un premier temps, de brosser un panorama des usages, et de cerner au plus près les pratiques linguistiques réelles des entreprises, aujourd'hui. Il est frappant de constater à quel point nous manquons dans ce domaine d'informations précises, malgré les enquêtes ponctuelles effectuées ici ou là : trop souvent, les impressions se substituent aux connaissances avérées pour nourrir, à des fins qui ne sont pas toujours désintéressées, des discours catastrophistes ou nostalgiques : les entreprises auraient massivement basculé vers l'anglais, dit-on, au risque de provoquer des tensions sociales dont quelques procès récents nous ont offert une illustration retentissante. D'autres mettent en avant le développement continu de compétences linguistiques nouvelles au sein de l'entreprise pour souligner leur capacité d'adaptation. Mais on ne construit pas une politique des langues sur des impressions ou des sentiments. Qu'en est-il réellement ? Pour ce qui concerne la France, nous avons profité d'une enquête sur les « changements organisationnels et l'informatisation » menée auprès de 18 000 salariés et 13 700 entreprises pour y introduire une série de questions relatives à l'usage des langues dans le travail : c'est la première fois que nous disposons de données fiables pour un échantillon aussi large et diversifié, puisqu'il concerne 8 millions de salariés dans des entreprises privées de 20 salariés et plus (jusqu'ici les études les plus sérieuses étaient fondées sur de simples sondages). Cette enquête n'est pas étrangère au thème que nous avons choisi pour ce colloque ; je crois savoir qu'elle réserve quelques surprises : c'est vous dire avec quelle impatience nous en attendons les résultats, qui vous seront présentés aujourd'hui en avant-première. Mais je suis persuadé que l'analyse des situations québé-

coise, bruxelloise, ou suisse ne sera pas moins riche d'enseignement sur la diversité des choix effectués par les entreprises et pourra éclairer utilement notre propos.

Dans un second temps, et une fois posé le diagnostic, nous ferons porter notre attention sur le dispositif légal et réglementaire qui encadre l'usage de la langue française dans le monde du travail en France et au Québec puisqu'aussi bien la première des missions confiées à l'action publique consiste à la faire respecter, à veiller à son application. Dès lors en effet que l'emploi de langues autres que le français se développe dans les entreprises, dès lors que l'anglais y progresse d'une manière que les uns jugent souhaitable et les autres inconsiderée, l'État - qui doit garantir la possibilité pour les citoyens de communiquer entre eux - ne saurait se désintéresser des évolutions en cours. Non pas de manière castigatrice, en stigmatisant (le mot est à la mode) les chefs d'entreprise, mais en les aidant à améliorer les performances linguistiques de leurs salariés, tout en garantissant à ces derniers ce qu'on pourrait appeler un « droit au français », c'est-à-dire le droit de s'exprimer et de recevoir une information dans leur langue.

13

Ce droit a quelque titre à être défendu, qu'il faut chercher dans les capacités expressives de notre langue elle-même. Bien qu'il ne faille pas confondre l'efficacité et la fonctionnalité d'une langue, le français, grâce à la mobilisation des gouvernements que nous représentons, est une langue qui évolue afin de continuer à décrire et à exprimer les réalités contemporaines. Nos dispositifs d'enrichissement respectifs, qui travaillent en étroite concertation, sont de précieux atouts pour offrir aux entreprises la possibilité de désigner en français de nouveaux concepts. À travers l'exemple du secteur de l'automobile, nous verrons d'ailleurs comment la terminologie peut garantir la vitalité de notre langue dans le secteur économique.

Plus généralement, il est rassurant de constater que si l'internationalisation des entreprises milite pour un recours accru à l'anglais, voire à d'autres langues, le droit du travail n'a pas cédé dans nos pays aux attraits, et peut être aux mirages, de la langue unique, et il sera particulièrement intéressant sur ce point de confronter les expériences française et québécoise. Pour que les salariés maîtrisant mal une

langue étrangère ne soient pas pénalisés, mais aussi dans le souci de limiter les risques de litige et de protéger la santé et la sécurité des personnes, la loi du 4 août 1994, en France, a introduit l'obligation pour l'employeur de rédiger en français « tout document comportant des obligations pour le salarié ou des dispositions dont la connaissance est nécessaire à celui-ci pour l'exécution de son travail ». Un volet important de l'action de la DGLFLF vise à garantir ce droit des salariés à s'exprimer et à recevoir une information en langue française. Elle s'appuie sur la circulaire du 19 mars 1996, qui impose la langue française pour la rédaction des offres d'emploi, des contrats de travail, des règlements intérieurs et des conventions collectives. Comme toutes les dispositions du droit du travail, ces obligations, qui s'imposent aux employeurs, sont susceptibles d'être contrôlées par l'inspection du travail. Deux élus ayant joué un rôle majeur dans la mise en place du cadre légal en France, l'ancien ministre Jacques Toubon, auteur de la loi qui porte son nom, et le sénateur Jacques Legendre, qui en a été le rapporteur, viendront exprimer leur point de vue, en pointant les avancées permises par la loi, mais aussi peut-être ses limites ou ses insuffisances, dans les domaines où elle n'a pas produit tous ses effets.

14

Mais l'entreprise, on l'oublie trop souvent, est aussi un acteur social, et même, dans une économie libérale, elle est en première ligne des acteurs sociaux, et ceci doublement. D'abord parce que les choix linguistiques effectués par les entreprises ont des effets structurants très profonds sur le reste de la société. Ces effets ont été insuffisamment étudiés, et nous n'aurons pas la possibilité de les analyser ici, mais nous les évoquerons à partir de la situation québécoise, qui fera apparaître leur évidente, leur considérable portée symbolique, en termes de territoire et d'identité linguistique. Et d'autre part, l'entreprise est aussi un acteur social, par cela seul qu'elle est le principal lieu de vie et d'échanges pour nos concitoyens. À l'inverse des thuriféraires du « tout-anglais », certains chefs d'entreprise estiment ainsi que l'adoption au travail d'une autre langue, non maternelle pour l'écrasante majorité des salariés, peut conduire non seulement à un appauvrissement des échanges ou à des incompréhensions, mais à des situations de souffrance au travail, de discrimination, voire de fracture linguistique entre cadres et employés, préjudiciables à la rentabilité même de

l'entreprise. La généralisation de l'anglais - si son usage devait être exclusif ou imposé - a un coût, humain, social, économique, qu'il importe de mettre en balance avec le profit que l'on espère retirer du recours à la langue globale : parce que la question des langues est appelée à s'imposer dans le dialogue social, nous demandons aux acteurs sociaux eux-mêmes, syndicalistes et chefs d'entreprises, leurs points de vue sur son évolution.

15

Enfin, nous nous interrogerons sur la possibilité de définir des stratégies francophones, à l'intérieur de l'entreprise comme dans les relations de l'entreprise avec ses partenaires. À l'international, le français est encore bien présent dans plusieurs secteurs d'activité. Porté par la qualité des savoir-faire industriels de nos pays, il est souvent indissociable de l'image de marque de nos produits et son usage constitue alors un avantage concurrentiel. Mais surtout, ceux qui préconisaient l'usage ou l'apprentissage à marches forcées de l'anglais, en s'arrêtant là, ont un train de retard : il est désormais acquis que la connaissance de l'anglais ne suffit plus, et par une ironie du sort, le constat en est établi par le monde anglophone lui-même. On se doutait depuis longtemps que, si l'on peut acheter en anglais ou dans sa propre langue, on vend toujours beaucoup mieux dans la langue du client ; grâce à une étude conduite récemment par une université anglaise et citée par la Commission européenne, on mesure désormais, en espèces sonnantes et trébuchantes, les pertes induites - pour les entreprises anglophones - par le choix du monolinguisme sur les marchés allophones. Gagner des parts de marché nécessite de disposer de cadres maîtrisant les langues de la clientèle. Ce souci du plurilinguisme de certains chefs d'entreprise confortera *de facto* l'usage de la langue française.

En tentant de définir des pistes de travail et peut-être des stratégies communes, on verra se dessiner alors une politique linguistique cherchant à concilier ces deux impératifs, qui sont loin d'être contradictoires : la nécessaire ouverture aux échanges internationaux, qui passe par le plurilinguisme, et la non moins nécessaire promotion de la langue nationale. Car pour parler d'autres langues, il faut être bien dans la sienne, et pour parler la sienne avec confiance, rien ne vaut la connaissance d'autres langues.

## Quelques résultats sur l'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises, à partir de l'enquête COI (Changements organisationnels et informatisation) 2006

### **Sophie BRESSÉ**

Centre d'études de l'emploi, France

### **Xavier NORTH**

Sophie Bressé est chargée de mission au Centre d'études de l'emploi, un établissement public administratif placé sous la double tutelle du ministère du Travail et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Elle nous présente une enquête de grande ampleur.

### **Sophie BRESSÉ**

Les données présentées restent encore provisoires. L'objectif principal de l'enquête « Changements organisationnels et informatisation » n'est pas d'étudier l'usage des langues dans les entreprises, mais de mesurer les changements des organisations et leurs conséquences sur l'organisation du travail. Il s'agit d'une enquête couplée : nous avons séparément interrogé des entreprises et des salariés. Ces derniers sont issus des entreprises consultées dans un certain nombre de cas, ce qui permet de confronter les deux points de vue. Huit partenaires coordonnés par le CEE, dont la DGLFLF, ont participé à l'élaboration de cette enquête.

Nous avons interrogé 15 000 salariés d'entreprises de 20 salariés et plus, et 13 700 entreprises de 10 salariés et plus. Le couplage a porté sur ces 15 000 salariés issus des 7 000 entreprises d'au moins 20 salariés. Le chiffre initialement annoncé était de 18 000 salariés, car l'enquête comportait deux extensions réalisées auprès des salariés de la fonction publique d'État et hospitalière. À la demande de la DGLFLF, nous avons distingué les échantillons de salariés de la fonction publique de ceux d'entreprises privées. Le redressement n'est pas

encore terminé ; je ne peux malheureusement pas vous communiquer les résultats du premier échantillon aujourd'hui.

Les questions portant sur l'usage des langues étrangères au travail n'ont été posées qu'aux salariés, le questionnaire étant différent pour les entreprises. Je vous présenterai uniquement la partie concernant les salariés des entreprises de 20 salariés et plus.

Les thèmes abordés au fil du questionnaire sont les suivants :

- > les horaires ;
- > les outils du poste de travail ;
- > le lieu et les collectifs de travail ;
- > les responsabilités ;
- > l'entraide et l'autonomie ;
- > les rythmes ;
- > les compétences et la formation professionnelle ;
- > la rémunération et l'évaluation ;
- > les changements dans l'entreprise ces trois dernières années.

17

L'enquête a été menée en décembre 2006. La DGLFLF a financé un dispositif de questions sur les langues, posées de façon transversale au questionnaire, à la base des résultats maintenant présentés.

Ces questions visent à appréhender l'utilisation des langues étrangères au travail. La première est posée à tous les salariés : « Votre travail implique-t-il de parler ou écrire une autre langue que le français ? ». S'ils répondent « fréquemment » ou « occasionnellement », nous leur demandons de quelle langue il s'agit. S'ils en utilisent plusieurs, ils doivent noter la langue utilisée le plus fréquemment. La deuxième série de questions est aussi posée à tous les salariés : « Vous arrive-t-il de devoir utiliser des documents comme des notices, des modes d'emplois (etc.) qui ne sont pas rédigés en français ? ». Les personnes répondant par l'affirmative doivent indiquer si cela gêne le bon déroulement de leur travail. Cette question très intéressante sur la gêne occasionnée par cet usage n'a cependant pas été posée aux salariés

devant parler ou écrire dans une langue étrangère au travail. Les résultats portant sur cette gêne au travail ne concernent donc que les salariés ayant indiqué qu'ils étaient amenés à lire des documents rédigés dans une langue étrangère. Il convient de bien noter la différence. Par ailleurs, l'enquête étant déclarative, l'appréciation de la gêne est laissée aux salariés. Leurs réponses peuvent masquer des vécus différents.

26 % des salariés des entreprises de 20 salariés et plus ont un travail impliquant de parler et/ou écrire une langue étrangère. Il s'agit de l'anglais dans 89 % des cas, et des trois autres langues statistiquement les plus répandues dans 8 % des cas, c'est-à-dire l'allemand, l'espagnol et l'italien. 3 % des salariés utilisent également d'autres langues étrangères. Dans cette catégorie, toutes les langues mentionnées sont utilisées par moins de 1 % des salariés interrogés. 32 % des salariés sont amenés à lire des documents rédigés dans une langue étrangère. Parmi eux, 22 % déclarent que cela gêne le bon déroulement de leur travail, soit 7 % des salariés des entreprises de 20 salariés et plus.

18

J'ai défini trois groupes d'utilisateurs à partir des résultats aux questions présentées précédemment sur la pratique et la lecture des langues étrangères au travail et la gêne éventuellement occasionnée :

> les « utilisateurs complets »

Ils sont amenés à parler ou écrire une langue étrangère d'une part, et à lire des documents rédigés en langue étrangère dans le cadre de leur travail d'autre part ; ils déclarent que la lecture de ces documents ne les gêne pas dans le bon déroulement de leur travail. Ils représentent 15 % des salariés des entreprises de 20 salariés et plus.

> les « utilisateurs gênés »

Ils sont amenés à lire des documents rédigés dans une langue étrangère dans le cadre de leur travail et en souffrent ; ils représentent 7 % des salariés interrogés. Un peu moins de la moitié d'entre eux sont en outre amenés à parler ou écrire une langue étrangère.



> les utilisateurs des autres langues étrangères

Ils représentent 1 % des salariés étudiés et sont insuffisamment représentés dans notre échantillon pour fournir un résultat statistiquement fiable.

Par ailleurs, 60 % des salariés n'utilisent pas de langue étrangère au travail.

### Groupe 1 : les utilisateurs complets

À partir de l'enquête COI 2006, on estime le nombre d'utilisateurs complets entre 1,1 million et 1,2 million en France métropolitaine au sein des entreprises de 20 salariés et plus (en fait un peu plus d'un million).

19

Caractéristiques	Utilisateurs complets	Population de référence
Études supérieures	80 %	35 %
Études de très haut niveau (grandes écoles)	27 %	6 %
Cadres	59 %	19 %
Ouvriers	3 %	32 %
Salariés exerçant des fonctions d'encadrement	48 %	29 %
Femmes	28 %	37 %
Salariés dont l'entreprise intervient sur le marché international	82 %	53 %
Salariés dont l'entreprise compte 250 salariés ou plus	71 %	62 %

Nous remarquons également :

> plus de jeunes de 25 à 34 ans par rapport à la population de référence ;

> plus de salariés travaillant dans l'industrie automobile et des biens d'équipement, dans la finance ou les services aux entreprises, et moins

de salariés travaillant dans la construction et les industries agroalimentaires ou de biens de consommation ;

> l'augmentation de la part des utilisateurs complets en fonction croissante de la taille de l'entreprise ;

> l'utilisation dans leur travail d'une de leurs langues maternelles pour 16 % des utilisateurs complets.

Nous avons constaté les circonstances d'utilisation suivantes : 29 % des « utilisateurs complets » utilisent la langue étrangère dans leurs relations avec leurs collègues, 16 % avec leurs supérieurs hiérarchiques, 43 % avec leurs fournisseurs, 53 % avec leurs clients et 54 % avec d'autres personnes extérieures.

### **Groupe 2 : les utilisateurs gênés**

Les utilisateurs gênés représentent entre 500 000 et 600 000 salariés des entreprises de 20 salariés ou plus. Les fourchettes sont larges, mais ces estimations seront affinées dès que le redressement sera finalisé. Comme dans le groupe des utilisateurs complets, les femmes sont moins présentes (26 %) que dans la population de référence (37 %). Les jeunes sont en revanche moins représentés alors que les salariés de 45 ans et plus sont proportionnellement plus nombreux. Les cadres et professions intermédiaires sont plus représentés (45 %) que dans la population de référence. Le niveau d'étude reste proche de la population de référence, bien qu'un peu plus de salariés exercent des professions d'encadrement.

62 % des utilisateurs gênés ont suivi une formation proposée par leur employeur depuis leur entrée dans l'entreprise, soit plus que la moyenne. Cependant, seuls 10 % parmi ces derniers ont suivi une formation en langues, en anglais dans 99 % des cas.

### **Groupe 3 : les utilisateurs d'autres langues étrangères**

On estime le nombre d'utilisateurs d'autres langues étrangères à un peu moins de 50 000 salariés des entreprises de 20 salariés et plus. Ils

utilisent le plus souvent le portugais ou l'arabe, la centaine d'autres langues étant très peu représentée. La plupart d'entre eux sont issus de l'immigration. Parmi eux, 66 % ont appris le français dans leur enfance et 52 % ont appris plusieurs langues. Un cinquième n'a appris que le français, c'est-à-dire qu'ils ont acquis une langue rare, peu représentée statistiquement, dans le cadre de leur scolarité. J'aimerais développer ces résultats, mais nos chiffres ne sont pas représentatifs, car seules 75 personnes utilisatrices d'une autre langue étrangère ont été interrogées dans le cadre de l'enquête COI.

#### **Xavier NORTH**

Merci. Je soulignerai les principaux enseignements de cette enquête, très instructifs pour la politique linguistique. Le travail d'un salarié sur quatre implique de parler ou d'écrire dans une langue étrangère. Cette proportion considérable s'élève à un sur trois pour les compétences dites réceptives. Pour la première fois, nous disposons d'un chiffre aussi significatif sur l'internationalisation de l'économie française. Par ailleurs, un tiers des salariés amenés à pratiquer une langue étrangère au travail l'utilisent pour communiquer à l'intérieur des entreprises (avec leurs collègues et/ou avec leurs supérieurs), ce qui est révélateur de leur mode de fonctionnement. Nous remarquons que l'internationalisation est intériorisée. Enfin, plus de 500 000 salariés sont gênés par l'utilisation réceptive d'une langue étrangère. Cela peut entraîner des situations d'insatisfaction, influençant les profits de l'entreprise. Ces trois enseignements méritent réflexion. Leur confrontation avec l'étude de nos amis québécois sera très intéressante.

## Le français des étrangers : études de cas dans l'entreprise

### **Isabelle GRATIANT**

Forum francophone des affaires, France

### **Xavier NORTH**

Isabelle Gratiant est déléguée générale d'un groupement d'entreprises et membre du Forum francophone des affaires. Le Forum est un organisme officiel de la francophonie rassemblant des entreprises francophones. Il fut associé au sommet de la francophonie dès sa création à Québec en 1987. Isabelle Gratiant explore le domaine particulier et souvent négligé des pratiques linguistiques des cadres étrangers travaillant en France.

### **Isabelle GRATIANT**

Nous tenterons de déterminer le profil des entreprises ayant choisi de s'implanter en France ainsi que leur degré d'intérêt pour les questions linguistiques lors de l'analyse initiale d'investissement. Nous établirons, le cas échéant, les liens entre la décision d'implantation et les aspects linguistiques. Enfin, nous examinerons les politiques de ressources humaines et les formations dans les maisons mères étrangères et en France.

La France est un territoire d'accueil des entreprises étrangères. Le mouvement des investissements directs à l'étranger (IDE) constitue une tendance forte de l'ouverture de l'économie. Il s'agit d'investissements stratégiques sous forme de rachat d'activités, de fusions acquisitions, de coentreprises, afin d'accroître l'activité économique en impliquant l'investisseur dans la gestion directe de l'activité. Des études officielles décrivent une France attractive grâce à ses infrastructures de qualité, à sa main-d'œuvre qualifiée et à sa qualité de vie. En 2006, la Banque de France a placé la France au troisième rang mondial des IDE après les États-Unis et le Royaume-Uni, avec 55 milliards

d'euros. L'Agence française pour les investissements internationaux évalue à environ 20 000 les entreprises étrangères installées en France, généralement des filiales. Un salarié sur sept y travaille, soit proportionnellement plus qu'en Allemagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis.

Ainsi, Microsoft, Motorola, Shiseido, Coca-Cola entre autres, disposent d'une base logistique ou d'un siège européen en France. Nous avons interrogé les dirigeants de certaines de ces entreprises transnationales afin d'étudier la dimension linguistique de l'investissement en France. Leur président, directeur général ou directeur des ressources humaines connaissent parfaitement le processus d'installation et le dispositif d'encadrement.

### **Présentation de l'enquête**

23

Notre enquête qualitative porte sur des sociétés ayant réalisé un investissement initial ou de développement au cours de ces cinq dernières années. Nous avons étudié leur politique de ressources humaines sous l'angle du recrutement, du niveau de qualification, de l'expatriation de cadres et techniciens depuis la maison mère, de l'environnement social et familial de ces cadres et de la politique de formation. Par souci de confidentialité, ces entreprises ne sont pas explicitement nommées. Nous avons en outre rencontré des PME ainsi que les structures d'appui les assistant dans leurs démarches d'internationalisation. Ces cabinets généralistes ou spécialistes facilitent leur arrivée en France et leur adaptation linguistique. Ainsi, Natixis Pramex International, premier cabinet européen d'accompagnement des entreprises à l'international, a participé à l'enquête, tout comme l'Agence française pour les investissements internationaux.

Une vingtaine d'entreprises sur quarante approchées ont répondu. Les autres ne l'ont pas souhaité faute d'intérêt ou pour cause d'indisponibilité du dirigeant. Parmi les cas atypiques se trouvent deux sociétés japonaises ayant transféré leur activité à Londres, ainsi que deux sociétés japonaise et chinoise de transport aérien dont les dirigeants ne par-

laient pas français. Malgré leur bonne volonté, pareil constat suffisait pour répondre à notre enquête. En outre, certaines filiales étrangères dotées d'équipes françaises travaillent uniquement avec des francophones basés au siège, rendant notre questionnaire caduc.

Nous avons interrogé une majorité de sociétés japonaises dans les secteurs de l'agroalimentaire et plus particulièrement de la nutrition animale, des cosmétiques moyen et haut de gamme, des transports et la logistique, de la chimie, de la construction automobile. Les sociétés américaines sont un cabinet d'avocats internationaux, un agent de voyage en ligne ou des entreprises du secteur bancaire. Un équipementier chinois, un fabricant coréen de composants électroniques et une société d'hôtellerie de luxe basée à Hong-Kong et Singapour composent le corpus asiatique. Enfin, des sociétés allemandes, grecques, suédoises, ainsi qu'une société canadienne et austro-canadienne représentent le reste de l'échantillon.

L'histoire de certaines entreprises étrangères avec la France s'avère particulière, à l'exemple de la société suédoise interrogée. Elle fut la première à s'y implanter au début du XX<sup>e</sup> siècle. En revanche, les sociétés chinoises sont présentes depuis moins de cinq ans. Toutes ces entreprises ont un statut de filiale à l'exception des cabinets de conseil. Certaines furent créées par partenariat initial avec une entreprise française, mais toutes supposent l'appui de personnel venu de l'étranger. Elles ont donc accueilli des collaborateurs non francophones expatriés au sein d'équipes majoritairement françaises ou francophones. Leur nombre est faible, mais une attention particulière leur est portée, car il s'agit de hauts dirigeants ou de techniciens devant rapidement transférer leurs compétences spécifiques.

Les filiales affectent leur personnel étranger en région parisienne, souvent aux services centraux, ou en régions dans le cas des techniciens, où elles disposent d'un site de production. Elles produisent, distribuent, commercialisent des biens et services, contrôlant ainsi l'intégralité du processus, à l'image de la société de cosmétiques haut de gamme interrogée. Les politiques d'accueil et de formation sont indé-

pendantes de la taille des entreprises puisque toutes doivent anticiper les éventuelles difficultés linguistiques.

L'entreprise reste essentiellement un acteur économique dont les ressources sont mobilisées pour vendre. Elle relègue la question de la langue en arrière-plan et résout les difficultés, considérées comme techniques, de manière ponctuelle et pragmatique sans réfléchir à leurs causes. Aucune doctrine n'est élaborée autour de la langue, rarement envisagée avec ses dimensions identitaires et culturelles. Elle est perçue comme un simple outil au service des objectifs de l'entreprise.

Notre travail s'articule autour de deux questions centrales, dont la première est d'ordre descriptif : « Travailler en français, unité ou diversité ? ». La seconde est plus analytique : nous nous demanderons si travailler en français est une nécessité ou un agrément.

### **L'entreprise, ses collaborateurs et la question linguistique**

25

Malgré des profils hétérogènes, les entreprises adoptent toujours la même attitude lors de l'investissement. Pour des raisons économiques, la question de la langue de travail n'entrave pas la décision d'implantation en France, pays pourtant unilingue. Les entreprises contournent la difficulté linguistique en déléguant les opérations sur place à des partenaires français, avec qui elles communiquent dans leur langue ou en anglais. Elles affectent également en France des cadres français dotés d'une expérience significative au siège ou à l'international. Enfin, elles se rapprochent des structures d'appui déjà évoquées, qui maîtrisent soit la langue de l'investisseur, soit l'anglais. Ne pas parler français n'apparaît pas comme un handicap insurmontable. Aucune entreprise interrogée n'a mentionné une formation en français pour envisager l'investissement en France. Une fois la décision prise, la communication est assurée directement si le responsable de l'opération est français et fait l'interface avec l'étranger, ou indirectement avec l'appui des organismes de conseil. La langue de l'investisseur est plus rarement utilisée que l'anglais.

### Critères linguistiques de sélection des collaborateurs après l'installation

Lorsque la filiale est dirigée par un étranger non francophone, un collaborateur proche maîtrisant les deux langues l'accompagne. Le dirigeant français est polyglotte dans la plupart des cas. Les impatriés sont proportionnellement peu présents dans les équipes toujours majoritairement françaises. Ils sont au maximum 40 parmi plusieurs centaines de collaborateurs. Ces derniers sont exclusivement sélectionnés pour leurs compétences techniques, indépendamment de leur connaissance du français, bien que cela constitue un avantage supplémentaire. Cela explique que beaucoup d'entreprises consultées emploient des étrangers ne parlant pas toujours français.

Les personnes qui choisissent de passer quelques années en France sont en majorité des cadres dirigeants, parfois des cadres de très haut niveau menant une carrière quasi exclusivement internationale, et plus rarement des agents de maîtrise affectés à des postes très techniques. Les étrangers dirigeant la filiale apprennent le français pour leurs missions de représentation et se font éventuellement assister par des traducteurs. Les cadres internationaux peuvent se passer d'un apprentissage structuré du français du fait de leur mobilité géographique au sein du groupe. L'anglais est souvent la langue de travail, d'ailleurs suffisante pour assurer leur vie professionnelle et personnelle. L'affectation en France s'inscrit dans une dynamique de carrière. Il s'agit toujours d'une opportunité, voire d'une promotion quasi-imposée par la maison mère par choix stratégique.

En outre, la France jouit d'une image attrayante supposant un séjour agréable. La cote d'une expérience en France dépend du secteur d'activité. Une telle expérience est recherchée si la filiale française pèse dans le groupe comme dans le cas des cosmétiques, de l'hôtellerie et du tourisme. Il est toutefois indispensable de maîtriser sommairement le français. En revanche, la communication en français est plus rare dans le domaine de l'informatique et des techniques de communication, où les documents de références sont rédigés en anglais.



### Politiques de formation linguistique mises en œuvre dans le pays d'origine pour préparer l'expatriation

Contrairement aux idées répandues sur la gestion prévisionnelle des ressources humaines, les affectations sont rapides. Ainsi, dans l'une des sociétés japonaises, 15 jours s'écourent entre la décision d'affectation et l'arrivée en France. Par conséquent, les services de ressources humaines en France sont chargés de la formation linguistique. L'entreprise favorise généralement la formation *ad hoc*. La mise en place du nouveau contrat d'accueil et d'intégration a plusieurs fois été évoquée. En obligeant les collaborateurs à être évalués sur leur niveau de français, voire formés, ce dispositif paraît modifier les perceptions et les pratiques. La spécificité des cadres dirigeants ne semble pas être prise en compte. Ces derniers ont peu de temps à consacrer à une activité perçue comme extraprofessionnelle, bien qu'ils soient sensibles à la qualité de leur environnement. L'entreprise souscrit à cet accueil bien qu'elle le ressente peu adapté au niveau socioculturel de ces cadres. Ce dispositif va sans doute évoluer.

27

### Accompagnement familial des cadres

Les Américains et les Européens viennent volontiers accompagnés de leur famille, enfants compris. Les Asiatiques sont en revanche plus réticents. L'explication ne vaut pas uniquement pour la France ; certains affirment que les épouses s'intégreraient difficilement et que les enfants risqueraient d'être pénalisés, à leur retour dans leur pays d'origine. Les Chinois, Japonais et Coréens viennent majoritairement seuls en France, malgré quelques cas de familles japonaises parfaitement intégrées. Les entreprises veillent à ce que les familles puissent accéder à des structures, parfois associatives, d'apprentissage. À ce stade, la langue est souvent couplée à la sensibilisation culturelle.

## Travailler en français

### Unité ou diversité ?

Les entreprises déploient une stratégie commune face à la perspective du travail en français. La connaissance de cette langue n'est pas décisive pour une affectation. Les services de ressources humaines des filiales et des pays d'origine connaissent les formations. Cependant, ils les considèrent comme une option et non comme une obligation.

### Nécessité ou agrément ?

Le statut du français au sein des populations concernées est au centre de la problématique. Au risque de surprendre, les étrangers n'ont pas besoin de parler français pour travailler en France. Bien que le français soit en partie la langue de travail dans toutes les entreprises interrogées, l'anglais s'impose toujours lorsque l'interlocuteur ne comprend pas le français.

Le recours à l'anglais est systématique dans ces filiales lorsque l'on communique avec le siège, l'on développe des projets en réseau avec des clients ou l'on associe un tiers non francophone. Deux Chinois entre eux parlent leur langue. Selon les entreprises et leur secteur, 30 à 90 % des échanges au niveau supérieur ont lieu en anglais, qu'il s'agisse d'entretiens téléphoniques ou de courriels. Les cadres ne s'expriment plus en français au-delà d'un certain niveau de responsabilité lors d'interactions hors de France.

La ligne de rupture linguistique passe entre les cadres, dont la langue dominante est l'anglais, et le personnel d'exécution, pour lequel il s'agit du français. Les relations interpersonnelles ont lieu en français, bien que cela soit moins marqué dans les filiales d'origine étrangère. Cette tendance s'observe dans toutes les entreprises. Les cadres impatriés, immédiatement sollicités, disposent de peu de temps pour aller plus loin qu'une formation initiale, d'ailleurs suffisante. Pourquoi les cadres voués à une carrière internationale investiraient-ils dans l'apprentissage du français, qu'ils n'utiliseront que le temps de leur affectation en France ? Les sociétés américaines du secteur bancaire et juridique

indiquent d'ailleurs ne pas avoir besoin du français. Leurs interlocuteurs français sont suffisamment compétents en anglais, langue à laquelle le recours semble naturel.

Les Européens non anglophones, c'est-à-dire les Allemands, les Suédois, les Danois et les Italiens, ont des notions de français et apprennent vite, du fait de la proximité culturelle. Cela leur permet de travailler en français, du moins d'y recourir pour des échanges simples. Les équipes européennes ont en fait trois langues de travail, les Français parlant aussi l'allemand. Nous avons rencontré le cas atypique d'une société japonaise considérant le français indispensable pour l'activité de sa filiale. Elle favorise ainsi le recrutement de Japonais parlant déjà le français.

29

Les sociétés asiatiques privilégient le résultat économique. La dirigeante d'une entreprise chinoise d'équipement en télécommunications s'est exclamée que l'on pouvait parfaitement vivre en France sans connaître un mot de français. Recrutée après ses études en France, elle affirme que ses équipes travaillent uniquement en anglais avec leurs interlocuteurs français. Ces derniers sont dotés d'un niveau d'anglais équivalent à celui de ses collaborateurs. Elle estime d'ailleurs qu'il est suffisant pour se faire comprendre et pour vendre. Les sociétés chinoises sont implantées depuis 2000 et disposent d'équipes de plus de 100 salariés, dont la moitié ne possède que des rudiments de français. Leur objectif n'est pas de travailler en français, mais de faciliter la vie quotidienne des salariés. Les Chinois francophones assurent d'ailleurs l'interface si nécessaire.

En revanche, une autre dirigeante chinoise considère qu'il est pénalisant pour ses équipes de ne pas pouvoir communiquer en français avec les clients. Elle se demande comment dégager du temps pour l'apprentissage alors qu'il est déjà insuffisant pour l'activité. D'une part, le français est utilisé pour les échanges entre Français et Chinois dirigeants. D'autre part, les collaborateurs utilisent l'anglais de manière générale.

Le recours à des traducteurs est généralisé dans les entreprises. Plus ces dernières sont importantes et internationalisées, mieux elles en

perçoivent la nécessité pour des raisons d'image et d'efficacité. Dans les domaines sensibles, les entreprises sont particulièrement attentives aux questions de sécurité et emploient par conséquent du personnel expérimenté pour éviter tout risque d'erreur. Un constructeur automobile a même mis en place des traducteurs afin de faciliter la communication. Son directeur des ressources humaines décrit une culture d'entreprise vigilante sur les questions d'interprétation, car l'anglais n'est pas la langue maternelle des deux dirigeants français et japonais. Face aux difficultés posées par l'usage d'une langue tierce, ils ont dû apprendre à vérifier la compréhension mutuelle de leurs attentes.

Les entreprises, dans leur diversité, adoptent une attitude commune face aux questions linguistiques. Elles connaissent le cadre juridique et législatif, et leurs collaborateurs peuvent être formés au français si nécessaire. Cependant, la maîtrise du français n'est pas toujours nécessaire pour un cadre étranger ; elle relève de l'agrément. C'est pourquoi la promotion du français comme langue de travail est un défi à relever. En admettant la fonction instrumentale de la langue, nous admettons le manque d'intérêt à l'égard du français. Personne ne cherchera à le pratiquer s'il n'est pas utile dans le travail, car il représenterait un investissement peu rentable. Ce raisonnement est valable pour la vie professionnelle, car il est agréable de pouvoir s'exprimer dans la langue du pays dans sa vie personnelle.

30

Parler une langue étrangère reste un atout. Faire vivre une langue dans la vie des affaires permet de remporter des succès économiques. Dans les secteurs de l'excellence française, le français est nécessaire. Dans les domaines des technologies de l'information, des finances et partout où la concurrence est vive, nous devons poursuivre les actions déjà engagées pour promouvoir le français et empêcher son recul. Les politiques linguistiques et culturelles françaises sont reconnues et appréciées à l'étranger, où les entreprises les sollicitent. Ainsi, un dirigeant grec rencontré, parfaitement francophone, a rendu hommage aux lycées français à l'étranger l'ayant formé.

Promouvoir le français comme langue économique nécessiterait de veiller à enseigner les disciplines de gestion au niveau supérieur en

français en France et à l'étranger, contrairement aux pratiques actuelles. En outre, il convient d'adapter les formations linguistiques aux dirigeants de haut niveau socioculturel afin de souligner l'intérêt de se familiariser avec notre langue. Nous devons explorer ces voies pour relever le défi du français professionnel auprès des cadres étrangers. Pareille démarche va de pair avec l'ambition économique, dont les acteurs, créateurs de richesses réelles ou symboliques, sont aussi les ambassadeurs actuels du français.

**Xavier NORTH**

Cette passionnante enquête alimentera la réflexion des personnes proposant des certifications et formations en français professionnel. Le travail reste considérable ; vous avez parfaitement cerné le défi.

## Utilisation du français au travail : suivi de la situation au Québec à l'aide d'indicateurs

**Pierre BOUCHARD et Claire CHÉNARD**

Sociologues, Québec

**Xavier NORTH**

Pierre Bouchard, sociologue et ancien directeur de l'Office québécois de la langue française (OQLF) et Claire Chénard, sociologue également, nous offrent un premier déplacement au Québec.

**Claire CHÉNARD**

L'article 4 de la Charte de la langue française adoptée en 1977 promulgue le droit fondamental de tout Québécois de travailler en français. La Charte consacre une dizaine d'articles à la langue du travail et une vingtaine à la francisation des entreprises afin de faire respecter ce droit. France Boucher, présidente directrice générale de l'OQLF examinera cette question cet après-midi. Depuis 2002, l'Office doit surveiller l'évolution de la situation linguistique et présenter un rapport, notamment sur l'usage et le statut du français, au moins tous les cinq ans au ministre. L'article 160 de la Charte inclut la langue de travail dans ses très larges mandats.

32

Par conséquent, l'Office a dû élaborer deux systèmes d'indicateurs. Le premier vise à gérer le processus de francisation de l'entreprise. Il permet d'observer la situation instantanée et ses évolutions, de prendre des mesures correctives si nécessaire. Il contribue également à la planification stratégique et à mesurer l'atteinte des objectifs. Le second suit l'évolution de la situation linguistique en général, dont l'utilisation du français au travail, et permet d'élaborer le rapport au ministre.

**Suivi du processus de francisation de l'entreprise**

Les indicateurs relatifs au suivi de la francisation des entreprises exis-

tent depuis l'adoption de la Charte. Au début cependant, les données présentées n'étaient pas toujours organisées. Depuis le rapport annuel 1984-1985, le rapport inclut systématiquement un tableau général au minimum, permettant de visualiser l'avancée du processus. Les entreprises de cinquante employés et plus franchissent plusieurs étapes afin d'obtenir un certificat de francisation attestant que le français y est généralisé selon les termes de l'article 141 de la Charte.

#### **Pierre BOUCHARD**

Les entreprises doivent s'inscrire auprès de l'OQLF, qui analyse leur situation linguistique. Si elles ne satisfont pas aux éléments de la Charte, elles doivent élaborer puis appliquer un programme de francisation. Une fois le certificat de francisation délivré avec ou sans programme, les entreprises ont l'obligation de continuer à suivre la situation pour évaluer le maintien du français généralisé.

#### **Claire CHÉNARD**

33 À l'aide de ces étapes, nous pouvons produire un indicateur général de l'évolution du processus de francisation. Le processus a culminé entre 1997-1998 et 2001-2002. Depuis, le taux de certification a augmenté de 9 points en passant de 71,4 % à fin mars 2002 à 80,7 % à fin mars 2007. Le nombre d'entreprises en évaluation se stabilise autour de 600, tandis que le nombre de celles devant appliquer un programme a diminué.

L'indicateur a permis d'établir un portrait instantané puis évolutif de la francisation. Ainsi, en 2000-2001, 19 % des entreprises se trouvaient en évaluation, 8,8 % appliquaient un programme et 72,2 % étaient certifiées. Par rapport aux exercices antérieurs, nous constatons : la stagnation de la certification, l'augmentation de l'évaluation, la diminution de l'application d'un programme. Cette évaluation nous est très utile. Elle permet aux gestionnaires d'intervenir en affectant des ressources supplémentaires dans certains secteurs, en établissant de nouvelles priorités ou en menant toute autre action jugée pertinente.

En outre, les données ont servi aux responsables de la planification

stratégique de l'Office. Ils ont élaboré un objectif opérationnel pour relever le taux de certification en diminuant notamment le nombre d'entreprises en évaluation. Le plan stratégique 2001-2005 comporte un objectif d'augmentation annuelle de 5 % des entreprises ayant généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux. Le plan 2005-2008 a pour objectif annuel l'obtention d'un certificat, ou l'application d'un programme, par au moins 25 % des entreprises n'en disposant pas.

Grâce aux indicateurs, nous avons suivi la situation au cours des seize derniers exercices et agi pour réduire le nombre d'entreprises en évaluation et faire progresser certains longs programmes de francisation. Nous avons ainsi atteint 80,5 % de certification à fin mars 2007, avec plus de 1 500 certificats délivrés les six années passées. Le nombre d'entreprises non certifiées a conséquemment diminué. Au cours de l'exercice 2004-2005, les entreprises en évaluation rejoignent en nombre celles appliquant un programme.

#### **Suivi de l'utilisation du français au travail**

34

Le système de suivi de la situation linguistique comporte plusieurs indicateurs sur l'utilisation du français au travail. Un fascicule a été publié en 2006 à ce sujet. Onze indicateurs élaborés à partir des données du recensement de 2001 traitent de la principale langue de travail au Québec et de l'intensité d'utilisation du français et de l'anglais. De nombreux autres indicateurs doivent encore être mis en place, et plusieurs indicateurs en cours d'élaboration ou finalisés concernent la langue de travail. Les données utilisées pour obtenir nos résultats proviennent de tous ces éléments. Elles permettent en outre la comparaison de la situation québécoise avec celle observée en France par Sophie Bressé.

#### **L'utilisation d'une autre langue que le français**

##### **Pierre BOUCHARD**

Nous avons besoin de questions spécifiquement adaptées à notre besoin.



À la première question (« votre travail implique-t-il de parler ou écrire une autre langue que le français ? »), 27 % des travailleurs ont répondu « fréquemment » et 35 % « occasionnellement », soit 62 % de réponses affirmatives, contre 26 % pour la France. Nous leur avons demandé la langue utilisée le plus souvent au travail. Au Québec, il s'agit du français (75 %), suivi par l'anglais (10 %). Les deux langues sont utilisées ensemble dans 15 % des cas.

Parmi les travailleurs qui utilisent fréquemment le français et l'anglais, deux sur cinq utilisent le plus souvent le français. La proportion s'élève à huit dixièmes pour les utilisateurs occasionnels d'une autre langue. Il s'agit cependant d'une analyse préliminaire à approfondir afin de comprendre la signification des réponses pour les personnes interrogées. Il est étrange de constater que les utilisateurs de français en premier lieu recourent aussi fréquemment à une autre langue. Pour les Québécois, l'autre langue est généralement l'anglais.

#### Le cas des relations avec les collègues

35 Les travailleurs québécois utilisant l'anglais le font dans les relations avec le supérieur immédiat dans 27,5 % des cas contre 16 % pour les Français, et avec leurs collègues dans 49 % des cas contre 21 % pour les Français. Globalement, plus de travailleurs utilisent l'anglais au Québec qu'en France. J'ai approfondi l'analyse des travailleurs utilisant l'anglais avec leurs collègues en fonction de la langue de ces derniers. S'ils sont francophones, 28 % utilisent l'anglais. S'ils sont anglophones, 77 % l'utilisent. Dans le cas d'un collègue de langue tierce, français et anglais sont pratiqués à proportions égales. Je souligne avec intérêt que la langue des collègues influe sur l'utilisation de l'anglais.

#### Le cas des relations avec les clients et fournisseurs

Lorsque les clients et fournisseurs proviennent du Québec, environ un tiers des travailleurs utilisent l'anglais. Lorsqu'ils proviennent de l'extérieur, la proportion s'élève à huit dixièmes. Quelle que soit leur provenance, les fournisseurs devraient utiliser la langue du client, soit le français au Québec. Or, un tiers des répondants utilisent malgré tout l'anglais. Les travailleurs pouvant utiliser l'anglais dans leurs relations

avec les clients et fournisseurs utilisent cependant le français dans deux tiers des cas lorsqu'ils proviennent du Québec et dans un tiers des cas lorsqu'ils sont extérieurs au Québec. Par ailleurs, seuls 2 % des travailleurs n'utilisent que l'anglais avec les clients et fournisseurs du Québec, et 4 % utilisent plus fréquemment l'anglais que le français. Cette ventilation permet de pondérer l'utilisation de l'anglais. En revanche, un tiers des travailleurs communique logiquement en anglais uniquement avec les fournisseurs et clients hors Québec, et un quart utilise plus l'anglais que le français.

#### Le cas des notices et modes d'emploi non rédigés en français

20 % des travailleurs y sont fréquemment confrontés et 27 % occasionnellement, soit 47 % au total, contre 32 % en France. Cela gêne 12 % des travailleurs au Québec et 22 % des travailleurs en France. Je précise à nouveau que ces données proviennent d'analyses préliminaires, mais offrent une bonne idée de la situation du Québec par rapport à celle de la France.

#### **Claire CHÉNARD**

Nous devons rester conscients des fonctions distinctes des deux indicateurs présentés. Le premier est destiné à gérer le processus de francisation tandis que le second permet de suivre l'évolution de la situation linguistique. Sans leur utilisation, l'Office rencontrerait des difficultés à assurer ses mandats.

#### **Xavier NORTH**

Bien que l'anglais soit plus présent au Québec qu'en France, les Québécois en semblent moins gênés. Ils sont peut-être d'autant plus enclins à défendre le français du fait de disposer d'une seconde langue.

## L'anglais dans le milieu du travail : où le compromis devient-il compromettant ?

### **Nathalie ST-LAURENT**

Sociologue à l'emploi, Conseil supérieur de la langue française, Québec

### **Xavier NORTH**

Nous poursuivons notre analyse de la situation québécoise et de l'anglais au travail. Nathalie St-Laurent, agent de recherche au Conseil supérieur de la langue française, tente de déterminer où le compromis peut devenir compromettant.

### **Nathalie ST-LAURENT**

Je présenterai quelques résultats d'une enquête qualitative en cours de finalisation. Nous avons organisé des groupes de discussion composés de jeunes travailleurs québécois âgés de 24 à 35 ans, originaires de divers milieux socio-économiques et régions. 90 jeunes adultes provenant de six villes différentes y ont participé. La maîtrise du français, la gestion des langues au travail et dans l'espace public, l'identité québécoise et l'intégration linguistique des immigrants ont été abordées.

37

### **Présentation de l'étude**

#### **Une génération inédite de trentenaires**

Je me limiterai aux représentations des jeunes quant à l'usage des langues dans le milieu du travail. Nous les étudions, car ils incarnent l'avenir de la société tout en contribuant à construire le présent. Leur gestion de leurs compétences et apports linguistiques est un bon indicateur des mutations sociétales actuelles. En outre, les trentenaires représentent la première génération d'allophones scolarisée dans des écoles françaises. Avant la loi 101, les nouveaux arrivants s'intégraient massivement à la communauté anglophone et les enfants étaient majoritairement scolarisés dans ses écoles. La loi 101 a radicalement inversé la tendance : 80 % des enfants allophones étaient inscrits à école

française en 1997-1998 contre seulement 20 % vingt ans auparavant. L'école française fut l'un des premiers laboratoires de la diversité culturelle où les nouvelles générations ont expérimenté le français en tant que langue commune et interculturelle du Québec.

L'expérience de la diversité aurait influé sur leurs valeurs, puisque de récents sondages font état d'un important clivage générationnel. Les jeunes sont plus ouverts face à l'immigration et à la diversité culturelle. Nous pouvons supposer une attitude similaire quant à la diversité linguistique. La majorité des jeunes rencontrés s'estiment bilingues, au moins fonctionnellement à l'oral, voire plurilingues dans le cas des immigrants et enfants d'immigrants. Ils affirment cependant utiliser principalement le français au travail et occasionnellement l'anglais. Dans la région de Montréal, l'anglais est plus présent au travail puisque la moitié des jeunes déclarent utiliser les deux langues à parts égales.

#### Études préalables sur l'impression de travailler dans une langue

Malgré cet usage fréquent, les jeunes Montréalais n'ont pas systématiquement l'impression de travailler en anglais. Claire Chénard et Nicolas Van Schendel ont étudié les deux principales dimensions formant l'impression de travailler en français, indépendamment de la fréquence d'usage de l'anglais. La première, la langue du territoire, s'appuie sur des référents territoriaux, comme le travail dans un environnement francophone. La seconde, le territoire de la langue, renvoie à la place et à l'usage du français au travail. Cette dimension se réfère à la possibilité de s'exprimer en français, à un temps de communication supérieur à celui de l'anglais et à l'absence d'obligation d'utiliser une autre langue à l'exception des échanges extérieurs. Le type de communication est également déterminant. Malgré l'association de l'anglais aux situations formelles, le sentiment de travailler en français peut perdurer s'il est lié à l'espace personnel et aux rapports conviviaux avec les collègues.

De même, Paul Béland a tenté de définir les circonstances dans lesquelles il est normal que le français soit moins généralisé. Il affirme que l'impression de travailler en français dépend de l'espace de communi-

cation et des interlocuteurs, en outre du temps de travail en français dans une journée type. En effet, les travailleurs perçoivent différemment l'utilisation de l'anglais selon le contexte. Ainsi, ils considèrent son usage comme normal dans le cadre des relations internationales grâce à son statut de langue internationale. En revanche, dans le cadre de la communication interne, l'anglais est perçu comme une langue locale différente de l'identité linguistique du territoire du travailleur.

L'analyse du discours des jeunes confirme ces observations. Nous avons organisé des exercices pratiques pour cerner les contextes où l'usage du français est considéré comme essentiel, ceux où les jeunes sont enclins au compromis et ceux où le compromis est inacceptable. Divers aspects de la vie professionnelle impliquant l'usage oral ou écrit des deux langues ont été abordés : la vie administrative, le contrat de travail, les relations avec les ressources humaines, la communication interne et externe, y compris avec le siège social de l'entreprise fictive basé en Californie, la formation et la consultation de documents.

39

### **Différents niveaux de compromis en fonction des situations professionnelles**

#### **Les situations où l'usage du français reste essentiel**

Les jeunes considèrent certaines situations plus cruciales que d'autres. Selon eux, certains aspects de la vie interne devraient être entièrement francophones, voire bilingues avec prédominance du français. Il est primordial de signer un contrat de travail, de recevoir un relevé de rémunération et de communiquer avec les ressources humaines en français. De même, tous les éléments ayant un fort impact sur leur travail comme la langue de recrutement ou les aspects de sécurité devraient être préférablement en français, voire traduits si nécessaire. Le français seul est toujours insuffisant, car les jeunes s'attendent à un français de qualité et non à une traduction imparfaite pouvant provoquer des malentendus. Ces aspects essentiels de la vie interne de l'entreprise contribuent à renforcer l'impression de travailler en français, conférant de fait une identité francophone à l'entreprise, où l'on s'attend à ce que le français y soit dominant.

### Les situations où les jeunes sont enclins au compromis

Les jeunes préfèrent le français pour les relations formelles avec leurs collègues en interne, mais demeurent toutefois ouverts à l'anglais si besoin. Suivant le principe d'efficacité, ils s'adaptent au cas par cas en fonction des capacités linguistiques de l'interlocuteur, du contexte et des dynamiques internes propres au groupe. La communication avec son supérieur immédiat anglophone ou avec le siège et ses succursales implique davantage de compromis d'après le même principe. Les jeunes considèrent comme normal de communiquer en anglais avec des collègues anglophones extérieurs, par courriels ou lors de réunion, même lorsque la situation implique également des collègues francophones.

Toutefois, plusieurs d'entre eux privilégient le bilinguisme lorsqu'il est possible. L'entreprise devrait alors recourir à des services de traduction pour favoriser une meilleure compréhension générale et offrir aux travailleurs le choix de leur langue d'expression. Bien que les jeunes se montrent compréhensifs avec leur supérieur immédiat ou l'employeur anglophone au début de la relation, leurs attentes s'amplifient avec le temps. Ils considèrent que ces derniers devraient apprendre un minimum le français par respect pour les employés.

40

D'autres aspects supposent encore plus de compromis. Les formations à l'extérieur, la documentation spécialisée et certains outils de travail laissent un choix de langue restreint, pour des raisons d'accessibilité. L'usage de l'anglais est accepté, bien que plusieurs jeunes souhaitent que l'entreprise fournisse des outils concrets tels qu'un service de traduction ou une formation linguistique. Certains jeunes sollicitent des versions françaises ou bilingues de manuels d'instructions ou de logiciels. En revanche, les travailleurs des secteurs des nouvelles technologies à Montréal préfèrent les versions originales, soit parce qu'ils ont appris leur fonctionnement en anglais, soit parce que ces outils sont disponibles plus rapidement que les versions francisées. De même, certains jeunes favorisent les termes techniques francisés alors que d'autres privilégient le vocabulaire commun anglais.

De nombreux aspects professionnels supposent un certain niveau de compromis linguistique. D'une part, l'accessibilité à une version bilingue ou à une traduction restreint le choix de la langue de la formation, de la documentation et des outils. Les jeunes consentent alors de bon gré à utiliser l'anglais. D'autre part, le principe d'efficacité, variable selon les individus, sous-tend ces situations de communication. Les jeunes pensent que les travailleurs doivent pouvoir choisir leur langue de travail dans ces conditions.

#### Les situations où le compromis devient obligatoire, voire compromettant

D'autres situations, comme la communication avec les clients, n'impliquent pas de choix individuel. La langue du client, voire celle dans laquelle il est le plus à l'aise, prévaut par logique d'efficacité et de mercatique. Qui veut séduire n'impose pas sa propre langue. Les jeunes acceptent de parler anglais à l'extérieur du Québec, notamment avec les fournisseurs, puisqu'ils perçoivent l'anglais comme la langue internationale. La langue d'usage suit la loi du marché international.

41

Certains compromis sont inacceptables pour les jeunes malgré leur esprit d'ouverture, comme l'usage unique de l'anglais écrit et oral, notamment dans les relations informelles. À l'inverse, ils s'opposent à l'interdiction d'employer la langue de son choix dans ces mêmes relations, y compris pour les courriels. Il s'agit d'un espace quasi-privé dans lequel la liberté de choix reste primordiale.

Bien que les jeunes souhaitent l'environnement de travail le plus francisé possible, ils adoptent concrètement une attitude flexible. Ils acceptent et dédramatisent la présence de l'anglais au travail dans un contexte mondialisé. L'anglais est la langue du commerce, qui donne accès à l'international. Les jeunes étant relativement à l'aise en anglais, ils valorisent le dynamisme individuel. Un jeune doit présenter un *curriculum vitae* avantageux sur le marché du travail afin de valoriser sa candidature face à la concurrence. La maîtrise de l'anglais est vue comme un gage de polyvalence et une compétence recherchée, voire incontournable.

Cependant, la maîtrise du français écrit et oral est aussi associée à une bonne image professionnelle. Elle est primordiale pour décrocher un bon emploi. L'anglais est considéré comme un atout supplémentaire, un moyen pour réussir. Selon les jeunes, il est même préférable de connaître trois ou quatre langues plutôt que deux, surtout pour les immigrants et enfants d'immigrants. Beaucoup se déclarent trilingues voire quadrilingues, ils ont appris une tierce langue en raison des avantages conférés sur le marché du travail.

En définitive, l'usage d'une autre langue au travail ne menace pas leur identité de travailleur francophone. Ces jeunes entretiennent souvent un rapport instrumental avec l'anglais et sont prêts au compromis dans certaines situations, mais pas à n'importe quel prix. Les notions d'efforts et de réciprocité sont essentielles : l'adaptation doit être mutuelle. Aucun compromis sur la prédominance du français n'est consenti dans les espaces de communication où l'investissement identitaire est le plus important. Si ces conditions ne sont pas respectées, le compromis devient compromettant, voire inacceptable au point de changer de milieu de travail.



## Le bilinguisme coûte (que coûte)

### **Laurence METTEWIE et Luk VAN MENSEL**

Chargée de cours et chercheur aux Facultés universitaires de Namur (FUNDP), Belgique

### **Xavier NORTH**

Nous retournons en Europe afin d'observer les pratiques des entreprises bruxelloises grâce à Laurence Mettwie, chargée de cours de langue et de linguistique néerlandaise à Namur. Ses recherches s'articulent autour de l'enseignement et de l'acquisition des langues étrangères dans le contexte communautaire belge, un sujet actuellement brûlant. Elle est assistée par Luk Van Mensel, qui est chercheur dans la même unité.

### **Luk VAN MENSEL**

43

Il n'est plus nécessaire de vous présenter la Belgique, ni Bruxelles, connue pour ses institutions européennes, la Grand-Place, l'Atomium et ses communautés linguistiques parfois divergentes.

Quelques particularités bruxelloises ont pu influencer les résultats de notre étude. Bruxelles est une région bilingue néerlandais-français encadrée par la Flandre néerlandophone et la Wallonie francophone. Elle accueille aussi plusieurs institutions et entreprises internationales, dont la Commission européenne et l'OTAN. Pourtant, diverses enquêtes commandées par des unions d'employeurs et agences de recrutement confirment que la maîtrise d'une seconde langue à la sortie de l'enseignement secondaire ne répond pas aux attentes du marché de l'emploi.

### **Présentation de l'étude**

Notre étude, financée par le ministère de l'Économie et de l'Emploi de Bruxelles-Capitale, analyse la réalité des pratiques et des besoins en langues étrangères des entreprises bruxelloises. Nous avons tenté d'évaluer le coût lié au manque éventuel de multilinguisme, et avons

recueilli les propositions des entreprises pour y pallier.

Notre étude relève d'une double approche, quantitative et qualitative. Nous avons diffusé un questionnaire en ligne en trois langues : anglais, français et néerlandais. Face aux lacunes de cette méthode, nous avons en outre mené des entretiens semi-directifs en face à face avec des responsables de ressources humaines, des représentants sectoriels et des agences de recrutement, d'intérim et d'externalisation. La taille et le secteur d'activité des entreprises sont les principaux paramètres pris en compte. Cette double approche nous permet d'obtenir un échantillon représentatif.

## **Analyse des résultats**

### **Le constat des pratiques**

#### **Laurence METTEWIE**

Notre première interrogation concernait les langues ou combinaisons de langues utilisées dans les entreprises bruxelloises. Nous en avons recensé 22 dans l'échantillonnage, dont les principales sont le français, le néerlandais, l'anglais, l'allemand et dans une moindre mesure, l'espagnol et l'italien. Le français domine pour les communications interne et externe. Étonnamment, le néerlandais occupe une place importante à Bruxelles, pourtant considérée comme une ville majoritairement francophone. En interne, le français et le néerlandais sont dominants face à l'anglais, utilisé dans moins de 50 % des cas. L'anglais rattrape son retard en représentant plus de 80 % des communications externes. En interne, quelques irréductibles n'utilisent encore qu'une seule langue. La majorité des entreprises en emploie deux ou trois, soit le français, le néerlandais et l'anglais, voire l'allemand en quatrième langue. Le monolinguisme disparaît quasiment en externe. Le bilinguisme ne suffit plus et le multilinguisme s'impose comme norme commune. En effet, le marché bruxellois est interrégional et international. En outre, il s'internationalise en interne : un plombier ou un livreur de pizza doit connaître plusieurs langues pour survivre face à la concurrence.

### L'implication des langues lors du recrutement

Près de 90 % des entreprises ont récemment cherché à embaucher du personnel multilingue, de combinaison français, néerlandais et anglais dans 80 % des cas, et ce pour toutes les fonctions, quel que soit le niveau. Cependant, les entreprises bruxelloises manquent étonnamment moins de multilingues que de bilingues français et néerlandais.

Ce manque de bilingues est lié à un apprentissage problématique de la langue de « l'autre communauté » en Belgique. Plusieurs études ont confirmé que l'attitude négative envers la langue de l'autre bloque l'apprentissage linguistique, ce qui apparaît évident dans le cas du français et du néerlandais, tandis que l'anglais reste valorisé. Pareilles attitudes témoignent des tensions actuelles entre les deux communautés linguistiques. Une étude montre que les Bruxellois n'utilisent généralement que leur première langue et limitent ainsi les contacts avec « l'autre » langue et communauté.

### Les fonctions critiques par manque de connaissances linguistiques

45 Toutes les annonces d'une agence d'intérim type exigent des candidats bilingues, voire trilingues. En effet, la maîtrise de la deuxième langue représente une condition à l'emploi et une preuve de flexibilité. Cette plus-value témoigne d'un engagement sur le marché du travail national et international. Le degré de multilinguisme demandé dépend logiquement du marché de l'entreprise et du poste : les exigences sont différentes entre un cadre et un chauffeur. Les fonctions de cadre, cadre administratif, commercial, responsable de projet demandent le plus souvent des compétences linguistiques et ne sont dès lors pas toujours pourvues. Toutefois, les postes administratifs, les emplois peu qualifiés, certaines fonctions commerciales et techniques, même de haut niveau, manquent aussi fortement de candidats bilingues et multilingues.

### Les réponses des entreprises au manque de candidats multilingues

Les entreprises affirment chercher un équilibre entre compétences techniques et linguistiques. 60 % d'entre elles favorisent les compétences techniques uniquement pour les postes très spécialisés en cas de

déséquilibre. En revanche, dans le cas des fonctions commerciales et administratives, 25 % des entreprises préfèrent embaucher un candidat multilingue sans connaissance particulière, puis le former au métier. Elles ne consentent à investir dans la formation linguistique que lorsque le candidat possède un haut niveau technique et maîtrise au moins une langue étrangère.

#### L'évaluation du niveau linguistique des candidats

La majorité des entreprises se contentent d'un court entretien pour déterminer le niveau linguistique des candidats. Elles n'appliquent pas ou rarement des critères objectivables dans l'évaluation linguistique et n'utilisent pas les outils existants, comme l'Europass ou le *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECR). Les entreprises sollicitent dans les entretiens d'embauche avant tout les compétences communicatives, mais aussi interculturelles.

#### Le coût du manque de multilinguisme

40 % des entreprises interrogées affirment perdre des contrats par manque de multilinguisme de leur personnel, contre 11 % à l'échelle de l'Europe. Le risque de perte augmente d'autant plus que le multilinguisme est faible, surtout lorsque la deuxième langue régionale n'est pas maîtrisée. Les petites entreprises sont les plus vulnérables, car elles disposent de ressources plus faibles pour des besoins similaires. Moins de 30 % des PME investissent dans des formations linguistiques contre 75 % des grandes entreprises.

Il est difficile d'évaluer le coût du manque de multilinguisme. La problématique est d'autant plus sensible que certains chefs d'entreprises eux-mêmes monolingues refusent de le savoir, ou que des responsables des ressources humaines déclinent la question. La dispersion des coûts dans divers postes incluant la traduction, la formation, les déplacements, empêche une vision globale. Cependant, la majorité des coûts générés sont liés à la gestion du personnel : il est plus difficile de remplacer un salarié multilingue malade qu'un monolingue. D'autres coûts, tels que la perte de temps, de productivité, de qualité, d'opportunités ne sont pas chiffrables, ou bien les sommes indiquées sont

astronomiques. Enfin, les entreprises doivent inclure l'investissement en matériel ou en services. Ainsi, les entreprises bruxelloises investissent entre 300 et 2 000 euros par employé et par an, en cours de langues. Dans les grandes entreprises, la note peut s'élever à 400 000 euros en frais réels par an, uniquement pour les formations linguistiques.

### **Conclusions et recommandations**

#### **Luk VAN MENSEL**

En somme, le français se maintient à Bruxelles face à l'anglais, en concurrence avec le néerlandais. Le français est incontournable dans un contexte de bilinguisme officiel, de présence d'entreprises internationales, de proximité des marchés francophones et de prédominance du secteur tertiaire. Plus de 90 % des entreprises utilisent le français, qui est présenté comme un outil de mercatique. Simultanément, les acteurs économiques ont cependant conscience de la plus-value du multilinguisme. Nous pouvons relever des similitudes entre Bruxelles et d'autres contextes multilingues, tels que la Suisse ou la frontière franco-allemande. D'autres situations, par exemple une entité monolingue incluse dans une région monolingue, relèvent en revanche de dynamiques différentes.

47

Il conviendrait de soutenir l'enseignement des langues à tous les niveaux, y compris pour les filières qualifiantes de haut niveau. Il faudrait développer la maîtrise d'une langue étrangère chez les francophones sans craindre la cohabitation avec le français, qui reste un marqueur identitaire en opposition avec les néerlandophones. L'orientation des marchés ne changera pas, même en cas de scission de la Belgique. Nous conseillons de « vendre » le français aux non-francophones comme une langue économique à valeur ajoutée, plutôt qu'uniquement littéraire et culturelle. Il serait en outre nécessaire de renforcer les échanges et stages dans les zones frontalières, de faciliter aux PME l'accès aux outils de formation, et enfin de diffuser des

outils d'évaluation communs tels qu'Europass, un passeport de langue très peu utilisé.

**Xavier NORTH**

La connaissance de la langue de l'autre reste un atout considérable pour l'entreprise et, me semble-t-il, une invitation à l'optimisme. J'observe que la logique des marchés ne va pas dans le sens de la séparation des communautés linguistiques.

## 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 employées 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.

# Le droit au français dans l'entreprise

## Le français dans les entreprises : l'expérience québécoise

### France BOUCHER

Présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française

### Xavier NORTH

France Boucher, présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française depuis deux ans et demi nous décrit l'expérience québécoise du droit au français dans l'entreprise et les conditions d'application de la loi 101, trentenaire depuis quelques semaines.

61

### France BOUCHER

Le 26 août, nous fêtons en effet l'anniversaire de l'adoption de la Charte de la langue française par l'Assemblée nationale québécoise. Elle fut instituée en 1977 pour protéger et développer le français, notamment dans les entreprises. L'idée date toutefois du début des années 1960, lorsqu'une élite intellectuelle demanda au Gouvernement la création d'une structure officielle pour améliorer la qualité du français.

### Historique du cadre légal

#### Les prémisses du cadre légal

*« La langue est un bien commun, et c'est à l'État comme tel de la protéger. L'État protège les orignaux, les perdrix et les truites. L'État protège les parcs nationaux, et il fait bien : ce sont là des biens communs. La langue est aussi un bien commun, et l'État devrait la protéger avec autant*

*de rigueur. Une expression vaut bien un orignal, un mot vaut bien une truite. »*

C'est ainsi que s'est exprimé Jean-Paul Desbiens, alias le frère Untel, dans l'une de ses fameuses envolées épistolaires publiées dans le quotidien *Le Devoir* entre novembre 1959 et juin 1960. Ce jeune enseignant avait fait le constat public de l'évidence partagée dans le milieu intellectuel francophone. Sans une mobilisation politique et la réforme de l'enseignement, le français se dégraderait rapidement.

Jean-Marc Léger, écrivain, journaliste et futur premier directeur de l'Office, fit un commentaire semblable lors d'une entrevue télévisée en 1960, traduisant ainsi l'inquiétude de la communauté francophone :

*« J'estime qu'il nous reste peut-être dix ou quinze ans si nous voulons faire un effort sérieux pour restaurer la langue française, et conséquemment la sauver. Sinon, elle deviendra une sorte de patois dont nous aurons honte, une petite langue familiale à saveur folklorique qui ne servira plus vraiment qu'au véhicule de notre pensée chez nous ».*

62

En réaction, le Gouvernement Lesage crée en 1961 l'Office québécois de la langue française et institue le ministère des Affaires culturelles. L'Office doit veiller à la correction et à l'enrichissement de la langue orale et écrite. Des slogans tels que « Parlons bien », « Corrigeons-nous » et « Pas de bouche molle » donnent le ton du mouvement déjà amorcé dans le milieu scolaire. La rédaction d'une norme du français sera l'un des premiers travaux de l'Office. Le rapport remis au ministère des Affaires culturelles en 1964 déclare que « *l'Office a pour objet propre de restaurer le français dans le Québec en y propageant le français international. Toute langue est un ensemble de représentations qui relève à la fois de la grammaire et du vocabulaire par lequel s'exprime la mentalité du groupe qui parle cette langue. Dans son développement, une langue obéit à une impulsion interne qui correspond aux exigences mentales et aux habitudes linguistiques des sujets parlants. Dès l'instant où, pour des raisons historiques, géographiques, économiques, psychologiques ou autres, cette impulsion faiblit, on peut dire que la langue est entrée dans une phase critique de son développement et que la commu-*

*nauté linguistique doit alors se considérer dans un état d'alerte* ». Personne ne contestera ces observations.

Le facteur de dégradation le plus nocif reste l'absence de motivation socio-économique pour l'emploi du français. L'Office comprend qu'il doit considérer ce facteur en sus de la normalisation linguistique, mais ses actions ne visent encore que les administrations publiques, les tribunaux et l'enseignement. Il s'intéresse aux textes administratifs, à la signalisation routière et aux manuels scolaires. En 1965, l'Office forme une commission consultative qui souligne l'incompatibilité entre les besoins culturels et économiques du Québec. Les travailleurs doivent parler anglais pour accéder aux emplois les mieux rémunérés, et les écarts salariaux rendent l'apprentissage de l'anglais indispensable. La question de l'intégration des immigrants est également appréhendée. Ces derniers comprennent rapidement que l'anglais seul assurera leur subsistance et s'intéressent peu au français. En inscrivant leurs enfants dans les écoles anglophones des métropoles, ils révèlent la menace de l'anglicisation à venir.

63

Par conséquent, l'Office conseille au Gouvernement d'instituer le français comme langue de travail. Faute de recommandation pratique, le Gouvernement ne saisit pas l'importance de légiférer. En 1968 à Montréal, le ministre des Affaires culturelles décrira l'Office comme une académie linguistique devant fixer les règles du français. Il estime que les entreprises doivent être interpellées avant tout par la persuasion et le partage de travaux terminologiques.

#### Les premières lois linguistiques

La loi pour promouvoir la langue française au Québec est promulguée en novembre 1969. Elle accorde le libre choix de la langue d'enseignement, mais oblige les écoles anglophones à assurer une connaissance d'usage du français aux enfants. Cette première loi linguistique suscite un débat public houleux, car elle expose la volonté du Gouvernement de franciser les entreprises. L'article 4 indique que « *l'Office québécois de la langue française doit, sous la direction du ministre, conseiller le Gouvernement sur toute mesure législative ou administrative qui pourrait*

*être adoptée pour faire en sorte que la langue française soit la langue d'usage dans les entreprises publiques et privées au Québec ». Il doit également « élaborer de concert avec les entreprises des programmes pour faire en sorte que la langue française y soit la langue d'usage, et pour assurer à leurs dirigeants et à leurs employés une connaissance d'usage de cette langue ».*

L'arrivée d'un nouveau Gouvernement cinq mois plus tard concrétisera ce concept. En juin 1970, le Premier ministre Robert Bourassa convie une trentaine d'entreprises de plus de 3 000 salariés à une rencontre pour annoncer le processus de francisation des entreprises. Au vu de l'urgence, le Gouvernement entend prendre tous les moyens nécessaires pour promouvoir le français. Cependant, le ministre invite les entreprises à collaborer avec l'Office. Il compte les persuader et leur assure qu'il ne recourra pas à la coercition. 17 entreprises répondent à l'appel, mais l'Office manque encore de moyens et d'expérience face à une telle opération.

Il sera progressivement réorganisé entre 1971 et 1974 afin de concrétiser la volonté politique en plan d'action efficace et réaliste. Il doit élaborer *ex-nihilo* un processus de francisation s'appuyant sur l'analyse préalable des communications internes et externes de l'entreprise. Trois entreprises ont finalement accepté le programme de francisation de l'Office, prouvant l'inefficacité de la persuasion, tandis que le bilan de la loi de 1969 est désastreux. Les entreprises ne se francisent pas et les immigrants continuent de scolariser massivement leurs enfants dans les écoles anglophones.

64

Le projet de loi 22 est adopté le 31 juillet 1974. La loi sur la langue proclame le français seule langue officielle et restreint l'accès aux écoles anglophones aux personnes connaissant déjà l'anglais. La loi mécontente toutes les parties : les anglophones se retrouvent en position de groupe minoritaire, tandis que les francophones estiment que la langue officielle unique occulte le bilinguisme réel.

#### L'adoption de la Charte de la langue française

En 1976, le nouveau Gouvernement Lévesque souhaite réformer la loi

22 et définit une véritable politique linguistique à partir des travaux de nombreuses commissions et de l'Office. Le projet de politique québécoise de la langue française, alors distribué dans tous les foyers fin mars 1977, suscite le débat. Cette politique appelle à la concertation de tous les acteurs socio-économiques et propose un projet global de société, dotée du français comme langue commune. Ainsi, le projet de loi 101, dite *Charte de la langue française*, est adopté le 26 août 1977. Deux ans auparavant, le Gouvernement avait adopté la Charte québécoise des droits et libertés à la personne. Il refuse d'assujettir cette dernière à la loi 101 comme toutes les autres lois, excluant ainsi de hiérarchiser les droits individuels et linguistiques.

La Charte concerne l'administration publique, les entreprises, les travailleurs, les ordres professionnels et commerçants, les publicitaires, le monde de l'éducation et les immigrants. Elle institue un droit à la langue française et compte sur les citoyens pour l'intégrer à leur quotidien. La Charte modifie profondément la société en commençant par son visage linguistique. Ainsi, l'affichage public a lieu exclusivement en français jusqu'à l'assouplissement de la loi en 1993, qui autorise l'affichage bilingue avec nette prédominance du français. Les anglophones sont devenus de plus en plus bilingues, ils travaillent et vivent davantage en français puisque la plupart de leurs enfants doivent être scolarisés en français. Les francophones ont désormais accès à des postes de commande et à un meilleur niveau de vie.

Depuis trente ans, la Charte a subi plusieurs contestations juridiques menant souvent jusqu'à la Cour suprême du Canada. Cependant, aucun Gouvernement n'a jamais remis en cause sa pertinence ou ses fondements. Tandis que les Québécois s'intéressent à la question des accommodements raisonnables, certains réclament un renforcement de l'application de la Charte. Le mandat de l'Office demeure d'actualité : « L'Office définit et conduit la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie, ainsi que de francisation de l'administration et les entreprises ». Il assure également le respect de la loi. Seul l'article concernant l'enseignement lui échappe et relève du ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport.

## Le rôle de l'Office québécois de la langue française

### Les obligations légales

Les trois articles sur la langue du travail, sur la langue du commerce et des affaires et sur la francisation touchent l'entreprise, de manière différente selon le nombre d'employés. Celui sur la langue du travail vise toutes les entreprises établies au Québec. Les conventions collectives et les communications adressées par l'employeur à son personnel doivent être rédigées en français. Il est interdit de congédier, de mettre à pied, de déplacer ou de rétrograder un employé pour la seule raison qu'il ne connaît pas suffisamment une autre langue que le français. L'employeur ne peut exiger la connaissance d'une autre langue que si l'accomplissement de la tâche l'exige.

L'article sur la langue du commerce et des affaires vise également toutes les entreprises. Ses dispositions exigent la présence du français pour toute inscription sur un produit et son contenant, sur la documentation d'accompagnement, sur tout document promotionnel relatif à un produit en vente, ainsi que pour les contrats d'adhésion, les factures et les bons de commande. En instituant la nette prédominance du français pour l'affichage public, le législateur témoigne de sa compréhension des enjeux et des conséquences de l'utilisation du français sur l'ouverture au monde extérieur.

La Charte impose en outre aux entreprises d'au moins cinquante employés l'objectif de privilégier le français comme langue principale. S'il est atteint, l'Office leur remet un certificat de francisation. Il peut être obtenu au terme d'une démarche s'échelonnant de quelques mois à plusieurs années : moins d'une centaine d'entreprises ont même mis jusqu'à vingt ans. Une étape de la démarche consiste en l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise. Il s'agit d'examiner la connaissance du français des dirigeants et du personnel, ainsi que la langue du travail, de l'affichage interne à tous les niveaux, des documents de travail, des communications externes de toutes sortes et de l'affichage public. Enfin, nous devons aujourd'hui considérer la langue des technologies de l'information, notamment pour les logiciels et périphériques.



Cette analyse établit l'ampleur du travail à accomplir. Si elle révèle l'utilisation généralisée du français, l'Office délivre le certificat. Sinon, l'entreprise soumet à l'approbation de l'Office un programme de francisation comprenant les mesures qu'elle s'engage à prendre. Le certificat de francisation sera remis au terme du programme en cas de succès.

En 1977, le législateur avait fixé l'échéance de la francisation des entreprises à 1983. À l'approche de cette date, il fallut toutefois reconnaître la sous-évaluation du délai pour une telle opération. Le processus de francisation est en outre tributaire de l'environnement changeant des entreprises. La Charte fut alors modifiée en 1983 pour rendre permanent ce processus. Le développement de l'informatique dans les années 80 a souligné la fragilité d'une démarche à échéance fixe : certaines entreprises titulaires d'un certificat ont régressé à cause de la généralisation de l'informatique. Les entreprises munies d'un certificat doivent dorénavant produire un rapport triennal sur l'état de la francisation, pouvant éventuellement entraîner un plan de redressement.

67

La Charte oblige également les entreprises d'au moins 100 employés à mettre sur pied un comité de francisation composé d'au moins six personnes représentant à parts égales les employeurs et les employés. Il surveille l'état d'avancement de la francisation, conformément au souhait du législateur d'impliquer les travailleurs dans le processus.

Les articles sur la langue du travail et la francisation découlent du droit fondamental garanti au travailleur par la Charte d'exercer ses activités en français. Bien que tous les employeurs doivent le respecter, la loi autorise certains accommodements. L'Office atténue ainsi la règle de l'usage du français lorsque l'entreprise entretient des rapports étroits avec l'extérieur du Québec. Il tient également compte des personnes proches de la retraite ou travaillant depuis longtemps dans l'entreprise. Les employeurs peuvent démontrer qu'il est nécessaire de connaître une autre langue nécessaire pour accéder à un poste. La Charte prévoit également l'administration d'un régime d'exception pour les sièges sociaux et pour les centres de recherches d'entreprises recon-

nus admissibles par l'Office. Ce régime fut à l'origine conçu pour éviter le départ des sièges sociaux, et doit s'adapter aux nouvelles réalités des entreprises qui essaient à l'étranger. Les ententes en cours viennent d'être actualisées suivant la modification de la loi en 2002.

Les entreprises ne sont jamais laissées à elles-mêmes pour se franciser. L'Office est un agent de changement chargé de moduler certaines exigences de la loi, d'en suivre l'application et de conseiller l'entreprise, voire de lui suggérer des solutions techniques relatives aux technologies de l'information. Il dispose d'une quarantaine de conseillers chargés d'accompagner et de soutenir les entreprises, mais aussi de leur faire découvrir sa gamme de services, dont le *Grand dictionnaire terminologique* gratuit en ligne, consulté à plus de 71 millions de reprises. Nous devons également mentionner la banque de dépannage linguistique, le service d'assistance terminologique, la base de données des Produits informatiques en français (PIF), le Banc d'évaluation techno-linguistique (Bétel) et de nombreux lexiques et chroniques linguistiques.

68

#### La politique de partenariat

Pour mener à bien ses missions, l'Office a développé des partenariats avec plusieurs ministères. Je soulignerai tout particulièrement la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'organisation de cours de français aux immigrants souhaitant pratiquer l'une des 45 professions encadrées par un ordre professionnel. L'Office a tissé des liens étroits avec certaines centrales syndicales, dont il finance une partie des actions de francisation. L'angle de vue des syndicats ouvriers permet de nuancer les rapports d'état parfois trop optimistes des entreprises et de dresser un portrait plus équilibré de l'avancement de la francisation.

De même, les associations patronales sont des partenaires primordiaux dans un contexte où les effets des problèmes de francisation s'étendent à plusieurs entreprises, requérant une stratégie d'intervention audacieuse. L'Office entretient également des relations étroites avec le Conseil québécois de commerce de détail, et a établi des partenariats

ponctuels avec l'Association canadienne du logiciel de divertissement et l'Association québécoise du camionnage. Enfin, nous comptons comme partenaires les groupes de défense du français, présents dans les échelons administratifs où il est le plus menacé. Ils dénoncent publiquement les infractions à la Charte, et leurs critiques incisives, mais utiles, n'épargnent pas l'Office lui-même.

#### Les succès remportés par l'Office

Sur les 5 640 entreprises inscrites à l'Office, 80,7 % avaient obtenu un certificat au 31 mars 2007. Dans la plupart des secteurs, plus de 75 % des entreprises ont généralisé l'usage du français. Le taux est encore plus élevé dans les industries du bois, du papier, des produits minéraux et métalliques, de l'agroalimentaire et dans le secteur de la finance. En effet, elles restent majoritairement composées de producteurs ruraux traditionnellement francophones. Le secteur de la finance obtient également un fort taux de certification grâce à sa forte proportion de clients québécois. Les progrès sont moins rapides pour les entreprises du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale, certifiées à 55 %, soit à peine moins que celles des industries des produits électriques et électroniques. Cela s'explique par le contexte d'interdépendance et d'intégration dans lequel elles évoluent.

Parallèlement, l'Office intervient sur des questions à fort impact linguistique. Son plus grand succès est l'entente conclue avec l'Association canadienne du logiciel de divertissement en septembre 2007. Tous les nouveaux jeux vidéo pour ordinateur développés depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007 et vendus au Québec devront être disponibles en français si la version française est disponible ailleurs dans le monde. Au 1<sup>er</sup> avril 2009, tous les jeux vidéo pour consoles et ordinateurs devront répondre à ces exigences. En 2001, une intervention sectorielle similaire avait été entreprise avec les fabricants, distributeurs et commerçants de l'industrie informatique afin de combler le manque flagrant d'ordinateurs portatifs disponibles en français dans le commerce. Depuis, plusieurs modèles bilingues sont disponibles au Québec.

Des interventions sont en cours dans les domaines du camionnage et des appareils électroménagers, où nous devons négocier la francisation des acteurs extérieurs au Québec, tandis que de nouvelles démarches sont prévues dans l'industrie automobile. Certaines interventions initiées par nos conseillers profitent aujourd'hui aux entreprises de tout un secteur à l'échelle du Québec. Ainsi, les balances électroniques des supermarchés sont à présent équipées d'un processeur permettant l'affichage et l'impression des étiquettes en français. Cependant, l'intervention sectorielle dans l'aéronautique et l'aérospatiale demeure la plus durable et audacieuse. Une table ronde regroupe des travailleurs d'une quinzaine d'entreprises. Tous sont membres d'un comité de francisation. Ils se réunissent régulièrement en présence de représentants de l'Office et tissent des liens étroits avec des travailleurs français du même secteur.

Les Québécois ont récemment réalisé leur pouvoir d'influence sur les entreprises prenant des décisions contraires à l'épanouissement du français. L'hiver dernier, Esso cédait sous la pression populaire et ne rebaptisait pas « *On the run* » ses enseignes « Marché express » par souci d'uniformisation. Plus récemment, la chaîne de cafés Second Cup n'a songé que deux jours à revoir sa politique d'affichage. Elle a subi de vives protestations suite à l'annonce de sa décision de retirer les mots français « Les cafés » et a aussitôt reculé.

70

Les trente dernières années nous ont appris que les habitudes linguistiques sont profondément ancrées et que le changement supposé par la francisation des entreprises exige du temps. L'emploi d'une main-d'œuvre immigrante, le recrutement de personnel spécialisé hors du Québec, l'interdépendance des établissements à l'échelle continentale voire mondiale, les systèmes informatiques communs et l'emploi d'une langue dite « internationale » représentent de nombreux défis à relever. Néanmoins, l'Office a atteint en 2007 le plus fort taux de certification depuis plus de quinze ans grâce aux avantages qu'apporte la francisation. Le principal reste le gain de productivité : un employé qui comprend mieux la nature du travail à exécuter fournit un rendement supérieur. Cette affirmation n'est pas scientifiquement démontrée,

mais repose sur les observations de plusieurs employeurs.

Les progrès techniques contribuent aussi eux-mêmes à faciliter la francisation, puisque certains logiciels sont de plus en plus souvent disponibles en français. Le Québec jouit des avantages de sa localisation. La disponibilité accrue de produits informatiques confirme la possibilité de s'épanouir professionnellement en français au Québec.

La Cour suprême du Canada proposait la nette prédominance du français dans l'affichage publicitaire dans un arrêt en 1988. Elle l'avait justifié en reconnaissant la vulnérabilité du français au Québec du fait de :

- > la baisse du taux de natalité parmi la population francophone ;
  - > la diminution de la population francophone hors du Québec par l'assimilation ;
  - > la plus forte assimilation des immigrants par la communauté anglophone ;
- 71 > la domination de la langue anglaise aux plus hauts échelons économiques.

Nous devons présumer que ces mêmes motifs justifient aujourd'hui les mesures législatives de promotion du français dans les entreprises et la garantie du droit des travailleurs d'exercer leur activité en français.

Bien qu'il représente 2 % de la population de l'Amérique du Nord, le Québec est une terre d'accueil attractive pour tous les francophones. Notre Charte est la potion magique qui fait de nous un peuple de 7 millions d'irréductibles Gaulois, qui survit avec fierté et harmonie sur le continent au milieu de quelques centaines de millions d'anglophones et d'hispanophones.

#### **Xavier NORTH**

Je vous remercie d'avoir retracé la merveilleuse histoire de la loi 101. Il est exemplaire dans l'histoire de l'humanité qu'une langue retrouve son usage grâce à une volonté politique exprimant la volonté des citoyens.

## **Débat avec le public**

### **Jean-Marie KLINKENBERG**

Je fus président douze ans durant du plus vieux centre universitaire d'études québécoises en Europe, mais j'ignore encore à ce jour quels sont les intérêts juridiques et fiscaux qu'il y a à obtenir un certificat de francisation.

### **Xavier NORTH**

Quels sont les désavantages à ne pas l'obtenir ?

### **France BOUCHER**

La Charte prévoit que toute entreprise de plus de 50 employés doit être francisée. Il n'y a pas de négociation possible ; le processus est enclenché quelle qu'en soit sa durée, parfois plus de vingt ans comme je l'ai signalé dans certains cas. Aucune aide fiscale n'est prévue.

### **Jean-Marie KLINKENBERG**

N'y a-t-il pas de sanction d'ordre fiscal pour les non-détenteurs de certificat ?

72

### **France BOUCHER**

Non, la seule sanction serait les plaintes des citoyens, si par exemple les produits offerts par l'entreprise n'étaient pas conformes à la Charte. La loi prévoit alors des amendes d'un montant croissant pour sanctionner les entreprises.

### **De la salle**

J'apporterai un complément d'information. L'administration publique ne peut pas conclure de contrat avec des entreprises non certifiées, par exemple un institut de sondages.

### **France BOUCHER**

Bombardier, par exemple, a récemment dû renouveler son certificat pour travailler avec l'administration publique.

**Christian TREMBLAY**, *président de l'Observatoire européen du plurilinguisme*

Parmi les grandes entreprises internationales francisées, certaines sont-elles satisfaites et susceptibles d'incarner un modèle différent de « Pharma A » ?

**France BOUCHER**

Je pense que c'est le cas. Des entreprises établies aux États-Unis nous appellent pour interpréter la Charte, car elles souhaitent œuvrer au Québec. Beaucoup d'entreprises s'établissant chez nous ont des ambitions d'expansion. Pourquoi ne pas utiliser cette expérience québécoise pour ensuite s'implanter ailleurs ? Cet argument fonctionne dans le contexte actuel. Le secteur des jeux vidéo connaît actuellement une grande effervescence à Montréal et de nombreuses entreprises viennent s'implanter chez nous en toute connaissance de cause.

**De la salle**

73 Le dernier critère invoqué par la Cour suprême canadienne m'a interpellé. A-t-elle reconnu que la francophonie pouvait être un moteur économique primordial pour le pays ? Quel était son argumentaire ?

**France BOUCHER**

Je rappelle que cette décision remonte à 1988, et la Cour suprême ne s'est pas à nouveau prononcée sur ces critères depuis. Des débats se déroulent actuellement à la Cour d'appel ; ils se poursuivront éventuellement en Cour suprême et l'amèneront à revoir les critères de l'époque. Le taux de natalité et l'assimilation des populations francophones restent effectivement préoccupants. Les données de 2006 sur la langue du travail dont parle Pierre Bouchard indiquent cependant une modification pour le quatrième critère. Depuis 1988, la situation a évolué en faveur des francophones, puisqu'ils sont plus diplômés, plus bilingues et ont davantage accès à des postes de cadre.

**Georges LÜDI**

J'admire les réalisations de nos amis canadiens ces quarante dernières

années. J'ignore si cela aurait été aussi aisé aujourd'hui, dans la mesure où l'anglais n'incarne pas uniquement un problème canadien, mais est devenu la langue mondiale.

Suite à la question de Christian Tremblay, je signale que « Pharma A » n'a pas opté pour l'anglais universel. Toute la correspondance officielle de « Pharma A » se fait dans la langue de l'employé, et ce sans aucune obligation légale. Il est admirable que l'entreprise le fasse par souci d'efficacité sans imposer l'anglais. L'anglais est cependant la seconde langue.

#### **De la salle**

Lorsqu'une grande entreprise étrangère installe au Québec une branche de moins de cinquante collaborateurs, quel régime s'applique ?

#### **France BOUCHER**

Les dispositions relatives au processus de francisation ne seront pas applicables, quelle que soit la taille de l'entreprise par ailleurs. En revanche, si elle compte plus de cinquante collaborateurs sur le territoire québécois, elle sera sujette à une analyse de situation linguistique après six mois.

74

#### **Jean-Claude AMBOISE**

Je souhaiterais revenir sur la question des jeux vidéo. D'une part, le fait qu'ils doivent être distribués au Québec en version française si elle existe déjà souligne l'importance de disposer d'une telle version, tout comme pour les logiciels. Le Québec peut s'appuyer sur ces versions distribuées en France par exemple pour exiger l'application de la Charte. D'autre part, il semblerait que la qualité des traductions pose problème. L'Office peut-il intervenir à ce sujet ?

#### **France BOUCHER**

J'ai souligné l'entente conclue sur les jeux vidéo, car elle représente un immense succès. Nous avons réalisé l'exploit de convaincre une industrie qui résistait depuis dix ans. Depuis mon entrée en fonction, nous y



avons consacré beaucoup d'énergie. Cependant, l'Office n'a pas pour mandat de s'occuper de la traduction, bien que nous puissions juger de la piètre qualité d'une traduction. Il appartient à d'autres organismes tels que l'Union des artistes d'intervenir sur davantage de traductions et d'améliorer leur qualité.

**Xavier NORTH**

Pouvez-vous commenter le fait que 62 % des salariés ont un travail qui implique de parler ou d'écrire dans une langue autre que le français ? Ce chiffre indique-t-il le chemin restant à parcourir avant la francisation totale ou bien dévoile-t-il la vocation de la loi 101 d'imposer le français dans l'entreprise et non de chasser l'anglais ?

**France BOUCHER**

Vous avez raison de rappeler que la Charte ne vise pas à interdire l'anglais, mais bien à promouvoir l'utilisation du français comme langue commune. Nous devons examiner les données préliminaires dévoilées par Pierre Bouchard à la lumière des informations sur l'utilisation de l'anglais issues du dernier recensement. Il serait trop prématuré de me prononcer dès maintenant.

75

**Xavier NORTH**

L'objectif est-il de promouvoir le bilinguisme ? Ma remarque est volontairement provocatrice.

**France BOUCHER**

L'objectif premier de la Charte est de faire du français la langue officielle du Québec, contrairement à la loi sur les langues officielles au Canada. Nous affirmons cette volonté depuis 1974.

## De l'utilité d'une législation

### **Jacques TOUBON**

Ancien ministre, député européen, France

### **Xavier NORTH**

Malgré le pragmatisme des milieux économiques, le Québec et la France sont dotés d'un cadre législatif sur la langue du travail. Vous êtes à l'origine de la loi du 4 août 1994 qui porte votre nom. Pourquoi faut-il légiférer ? Pouvez-vous rétrospectivement identifier les lacunes de la loi, ou les domaines où elle n'a pas encore produit tous ses effets ? Nous vous remercions une fois encore de votre présence.

### **Jacques TOUBON**

Je suis très sensible à votre invitation. J'arrive d'un colloque à Strasbourg traitant de l'adoption par le Conseil de l'Europe d'un manifeste sur la multi-appartenance culturelle. Ce thème est lié à notre colloque. En effet, nous sommes confrontés partout dans le monde et en Europe, notamment depuis 1989, à une permanente dialectique entre universalité et différence, universalité et égalité, identité et volonté de partager des valeurs communes. La question de la langue est semblable. La langue nous permet de communiquer, certes moins bien que la musique qui est dépourvue de vocabulaire, mais plus universellement. Elle définit en outre une forme d'identité et traduit notre rapport à la nature et à l'humanité. L'enfant nomme les objets pour les définir.

La problématique de la politique des langues doit être élargie. Nous francophones, et particulièrement en France et au Québec, avons longtemps été accusés de passéisme. Aujourd'hui, la politique linguistique est pratiquée par de nombreux États où elle joue un rôle important, par exemple aux États-Unis. Nous devons la situer dans un contexte de tension perpétuelle entre communication globale et recherche d'identité. Dès lors, il n'est pas illégitime de conduire une politique de la langue française.

### **Les raisons de légiférer**

Tout d'abord, nous avons légiféré en 1994, car la question s'était posée depuis fort longtemps. Catherine Tasca avait préparé un premier projet, cependant il existait une loi fondatrice, bien que platonique. En effet, Pierre Bas et Marc Lauriol avaient osé légiférer en faveur de la langue française pour la première fois à la fin des années 70.

Toutefois, la raison majeure provient du contexte du début des années 90. La perspective générale de l'exception culturelle prédominait : la culture ne devait pas être considérée comme une marchandise ou un service dans le contexte d'extension des marchés économiques, mais elle devait jouir d'un statut particulier. Il semblait évident qu'il était inutile de protéger les politiques culturelles si la base même du langage et des œuvres tendait à s'effiloche, et si la raison de conduire les politiques culturelles devait disparaître. Cette logique de l'exception culturelle est aujourd'hui devenue la « diversité culturelle », en particulier dans la convention de l'Unesco 2006.

77

En outre, cette loi ne fait pas office de police de la langue. La fixation et la recommandation de l'usage relèvent de l'Académie française et ont lieu sous forme d'autorégulation. Les écrivains et utilisateurs sont eux-mêmes considérés comme légitimes pour définir le sens et l'usage du français, contrairement au pouvoir politique. En revanche, la loi peut définir les circonstances sociales, économiques, culturelles, scientifiques, politiques dans lesquelles nous devons utiliser le français, ou du moins assurer une traduction.

Parce que la loi vise l'usage et non le contenu de la langue, il n'est pas illégitime de légiférer. Il appartient à l'État de conduire une telle politique. Le remplacement des mots et phrases par des onomatopées puis par des comportements physiques aimables ou violents constitue le signe le plus flagrant de la régression de nos organisations sociales. L'usage de la langue est un fait de civilisation, un élément prépondérant pour éviter le glissement vers d'autres moyens de communication.

Cela s'applique tout à fait à la situation actuelle dans certains quar-

tiers. Si en 1994 nous en étions encore éloignés, j'avais affirmé que la promotion de l'usage du français était aussi une manière de se mettre au service de ceux pour lesquels il était le seul trésor. Ces personnes en disposent naturellement, quelle que soit leur pauvreté éducationnelle, matérielle ou familiale. Nous devons promouvoir le français, car il s'agit du seul moyen pour s'en sortir. Or, le recul du français dans certains quartiers est un symptôme flagrant du recul social.

### **Application de la loi et situation actuelle**

Nous souhaitons prévoir l'usage du français ou d'une traduction dans les relations entre la puissance publique et les citoyens, dans toutes les situations de consommation, mais aussi dans certaines relations privées, c'est-à-dire dans les entreprises, entre les entreprises et les consommateurs ainsi que dans le secteur de la communication, de la presse et de l'audiovisuel. Cependant, le Conseil constitutionnel a invalidé l'article 2 de la loi votée en juillet 1994 en invoquant l'article 11 sur la liberté d'expression de la *Déclaration des droits de l'homme et du citoyen* de 1789. Le Conseil a rejeté les dispositions entre entités privées et celles concernant la presse et l'audiovisuel.

78

Aujourd'hui, la loi porte principalement sur les situations de consommation et de travail. Elle est assez précise sur les droits linguistiques des consommateurs et des travailleurs, mais reste évanescence sur la gestion des entreprises et la prise de décision. La loi est loin d'être aussi forte que le Parlement l'avait votée. Il est paradoxal que l'annulation résulte de la requête du groupe parlementaire socialiste. *A priori*, il aurait dû tout comme moi et la majorité concevoir la langue comme moyen d'insertion sociale au bénéfice de tous. De même, je reprocherai toujours au président du Conseil constitutionnel de l'époque, Robert Badinter, d'avoir pris parti contre ce texte et pour une liberté qui n'était pas mise en cause.

Xavier North pourrait discourir mieux que moi du *Rapport au Parlement sur l'emploi de la langue française*, rapport annuel de l'application de la loi du 4 août 1994. Je pense qu'il est extrêmement important de faire

cet état des lieux, bien que sa lecture suscite l'amertume. Il nous permet de mesurer notre avancement et de décider des actions à mener. Je le considère comme un instrument de promotion du français. Nous y constatons que le secteur privé, et en particulier celui de l'entreprise, y est faible, cela pour une raison administrative. Le ministère du Travail fut le dernier à rédiger la circulaire d'application, alors que 18 ministères ont rédigé leur texte entre 1994 et 1998.

De mauvaises habitudes se sont créées. Malgré la restriction, la partie permettant d'engager un contentieux pour les salariés a été préservée. Il est par conséquent possible de faire appliquer la loi par le juge, contrairement à la loi Bas-Lauriol. La jurisprudence General Electric nous a montré que le juge est le meilleur protecteur des droits des salariés. Dans le domaine de la consommation, la situation est relativement bonne, quelles que soient nos difficultés avec les autorités bruxelloises. Elle est plus inégale dans le domaine de la publicité et des grands services publics. Les justifications ne semblent pas évidentes, car il est tout à fait possible de parler français sur le territoire français ; l'usage de l'anglais n'est pas indispensable sur les lignes aériennes. Nous rencontrons des difficultés dans le domaine des travaux scientifiques, où nous essayons de soutenir les travaux et congrès en français afin d'éviter la distorsion avec la concurrence. Enfin, dans le domaine des relations au travail, la loi serait aujourd'hui en mauvaise posture sans la jurisprudence. Heureusement, le juge a fait une application exacte de la loi et les travailleurs se trouvent davantage protégés.

Je ne crois pas que le français puisse être considéré comme la langue de l'entreprise, mais nous ne pouvons absolument pas exclure qu'il soit une langue pour l'entreprise. Il peut parfaitement être une langue de la gestion et du commerce. Nous devons cependant accepter un partage des rôles. Depuis la disparition de l'article 2, aucune disposition ne nous oblige à utiliser le français. Celui-ci doit se battre pour défendre sa part de marché et gagner face à la concurrence. Les praticiens doivent faire des efforts d'adaptation, car incontestablement, le français en tant que langue de l'entreprise doit être plus moderne. Nous ne devons plus imaginer que le terrain linguistique des finances, de l'éco-

nomie et de l'entreprise globale doit être abandonné face aux tournures anglo-saxonnes. Le français peut être employé de telle sorte qu'il soit adaptable, réactif et conforme aux nécessités. Autrement dit, je suis un défenseur acharné du français à condition qu'on le défende comme instrument d'action et de relation dans la société, et non en tant que pièce de musée.

Nous avons tendance à radicaliser notre combat, c'est-à-dire à considérer toute compromission comme le début de la reddition alors que nous devons pouvoir penser l'évolution de la langue. Il est nécessaire pour cela que les chefs d'entreprises, les responsables de services financiers, les trésoriers qui utilisent ce langage bien éloigné de celui de Shakespeare se réunissent pour réfléchir à la manière de progresser. Je suis profondément convaincu que nous pouvons avancer si nous ne nous conduisons pas comme des conservateurs du patrimoine, mais si nous brandissons au contraire le français comme une arme dans les combats économiques et les rapports sociaux.

### **Recommandations**

80

Tout d'abord, l'enseignement du français est primordial. Je suis coprésident du Haut Conseil culturel franco-allemand, un organisme consultatif créé en 1988 par Helmut Kohl et François Mitterrand. Il comprend diverses personnalités culturelles, se réunissant plusieurs fois par an pour faire des recommandations à leurs gouvernements respectifs. Nous traitons de la question essentielle de la langue, et en particulier de l'apprentissage de l'allemand en France et du français en Allemagne. Nous sommes actuellement inquiets, après une période positive. En 2004, lorsque François Fillon était ministre de l'Éducation nationale, nous avons conclu un accord sur un plan de relance. Celui-ci fut bien appliqué en France, puisque le nombre d'élèves apprenant l'allemand est remonté par rapport à celui des élèves apprenant l'espagnol dans plusieurs académies, y compris à Montpellier. Il semblerait que le Gouvernement ralentisse cette mesure aujourd'hui. Les Allemands feront de même, même s'il est difficile de coordonner 17 *Länder*.

Au-delà de cette loi, cet exemple montre que l'avenir du français à long terme sera de comptabiliser le plus grand nombre de locuteurs de par le monde. Le seul moyen est d'exporter notre langue et surtout d'importer des étrangers qui viennent apprendre le français en Suisse, au Québec, en Belgique ou en France. Nous constatons partout que le français est influent dès que des individus ou des groupes tels que des entreprises, des familles ou des gouvernements l'ont appris là où il est la langue la plus couramment pratiquée.

Il est indispensable de multiplier massivement le nombre de bourses permettant à des étudiants de venir dans notre pays. Néanmoins, nous savons que le budget du Quai d'Orsay suit la tendance inverse. L'enjeu budgétaire est ridicule face à l'enjeu culturel pourtant fondamental. J'étais en Afrique du Sud la semaine dernière, un pays largement fondé par des Français avant d'être repris par les Pays-Bas. Après plus de 300 ans, il s'agit d'un pays anglo-saxon et afrikaner. Cependant, on y remarque des individus affiliés à notre langue grâce à leurs études ou à une période professionnelle passée en France.

81

Je pense que le moyen législatif est dérisoire par rapport à la politique éducative. Canadiens, Suisses, Belges, vous devez faire honte à la France de ne pas mener cette politique d'apprentissage de la langue par l'accueil d'étrangers. Ceux qui viennent se nourrir de notre langue et de notre culture restent marqués pour toujours, quels que soient les efforts du *Financial Times* et de CNN.

Enfin, il est très difficile de faire le bilan de la loi. Cependant, si elle n'avait pas existé, je crois que nous serions plus mal.

## Débat avec le public

**Jocelyne CHABERT**, *CGT, déléguée du personnel General Electric*

Malgré une relecture attentive des débats ayant précédé l'adoption de la loi en 1994, je ne comprends pas pourquoi les documents reçus de l'étranger ne sont pas soumis à la loi même lorsque les destinataires sont des salariés français. Nous sommes actuellement en cour de cassation du fait de cette exception.

Par ailleurs, pourquoi la proposition de loi Marini-Legendre corrigeant cela et votée à l'unanimité au Sénat en novembre 2005 ne passe-t-elle pas au Parlement malgré tous les efforts déployés depuis ?

**Jacques TOUBON**

J'estime que la tendance globale du pouvoir politique actuel va dans le sens de l'adoption de la proposition Marini-Legendre. Il serait cohérent d'inscrire ce texte à l'ordre du jour et j'ignore pourquoi cela n'est pas encore le cas.

La loi du 4 août 1994 a fait l'objet de nombreux arbitrages entre nous et les différents ministères. Cette disposition restrictive fut introduite à la demande du ministère de l'Économie et probablement du Quai d'Orsay. Ils considéraient qu'il était impossible et inopportun d'imposer quelque chose en dehors de notre juridiction. Je suis parti du projet de Catherine Tasca fin 1992 ; nous avons commencé à préparer le texte durant l'été 1993 et il fut présenté au Parlement au printemps 1994. Nous avons connu neuf mois de vives discussions. Les avis étaient partagés au sein de la classe politique et certains, notamment des publicitaires, ont mené une campagne forcenée contre moi. Cela rend à présent opportun l'adoption du texte Marini-Legendre.

**François GRIN**

Je poserai une question au sujet de Bruxelles, bien que vous ayez choisi de ne pas en parler. Une décision de la Commission européenne datant d'environ dix ans autorise la vente dans un État membre d'un bien étiqueté « dans une langue aisément comprise par les consommateurs ».



Il ne s'agit pas de s'appesantir sur le choix de la langue. Dans quelle mesure la loi de 1994 constitue-t-elle une protection du consommateur ? J'ai de la peine à le cerner en tant que ressortissant d'un État non-membre. Cette disposition doit-elle être considérée comme un problème sérieux ou secondaire ? Dans le premier cas, que doit-on faire ?

**Jacques TOUBON**

La loi de 1994 est supplantée par la loi communautaire. J'ai siégé au Conseil d'État et je vous renvoie à la décision de Francis Lamy d'annuler la circulaire visant à obvier à la mise en demeure de la Commission. Nous entretenons des relations diplomatiques avec la loi communautaire. Bien qu'il soit relativement difficile d'imposer la loi de 1994 sur le plan juridique, nous disposons de nombreux moyens politiques pour protéger son application. Grâce à l'arrivée de nouveaux membres en 2004 puis 2007, la Commission européenne est aujourd'hui plus encline à laisser les États membres libres de régler les questions identitaires. Je pense que rien ne changera sur le plan juridique et que nous sommes condamnés d'avance au titre de la loi communautaire. Cependant, la loi de 1994 continuera à s'appliquer concrètement si nous sommes suffisamment diplomates. La Commission européenne ne cherchera pas à détruire notre dispositif. De ce point de vue, nous avons progressé par rapport au contentieux de 2002. Il s'agit d'un travail constant.

83

Relativement à la question de Jocelyne Chabert, j'ajouterai qu'adopter la loi Marini-Legendre pourrait bouleverser l'équilibre et provoquer une réaction de la Commission, alors qu'elle est actuellement encline à nous laisser appliquer notre législation. Le secrétaire général aux Affaires européennes est du même avis. D'un autre point de vue, la meilleure défense serait d'attaquer en complétant le dispositif. Toutefois, nous devons prendre en compte ce paramètre.

**Jean-Claude AMBOISE**

Ma première observation concerne l'évolution de la langue. Lors de

l'élaboration de la loi, il n'était pas question de laisser l'évolution de la langue aux écrivains. Avant la censure du Conseil constitutionnel, la loi comportait des dispositions sur la qualité de la langue, le recours à une terminologie officielle et à des équivalents en français.

**Jacques TOUBON**

Cela a été accompli dans le décret de 1996.

**Jean-Claude AMBOISE**

La décision du Conseil a été décisive.

**Jacques TOUBON**

Elle a créé une ambiance négative.

**Jean-Claude AMBOISE**

Mon second constat nuance l'absence d'obligation du français pour les documents étrangers. J'irai dans le sens du droit communautaire, car l'employeur est assujéti à une obligation de sécurité au bénéfice des employés. Cette jurisprudence française reconnue par la Cour de cassation en 1986 fut reprise par plusieurs directives communautaires, dont une datant de 1989 et instaurant un cadre général d'obligation de sécurité à la charge de l'employeur. Les documents engageant la sécurité doivent être rédigés dans une langue nationale. Une directive de 2002 rend obligatoires les langues nationales pour tous les modes d'emploi des machines.

84

**Jacques TOUBON**

Nous l'avons encore modifiée.

**Jean-Claude AMBOISE**

Elle ne s'appuie pas sur votre loi, mais sur cette obligation de sécurité.

**Jacques TOUBON**

L'argument de sécurité du consommateur et du travailleur est le plus fort que nous ayons invoqué, et il a toujours été reçu.

**Jean-Claude AMBOISE**

En effet, car il s'agit d'un principe général. Le non-respect de cette obligation a été mis en avant dans l'affaire d'Épinal.

**De la salle**

Au-delà des questions stratégiques, comment le monde syndical peut-il agir sur le terrain ? Nous devons nous défendre au jour le jour alors que nous sommes protégés par votre loi. Elle nous permet de négocier et constitue une protection curative contre la volonté politique de nous imposer l'anglais. Cependant, comment agir en l'absence d'un élément phare sur les orientations de la politique linguistique ? Nous mesurons les écarts entre les déclarations politiques et les conséquences sur le terrain. Comment affirmer que nous ne sommes pas dans un musée sans message politique fort ?

**Jacques TOUBON**

85

La proposition Marini-Legendre est cohérente avec la ligne politique du Président et du Gouvernement actuels. Il serait logique de l'inscrire à l'ordre du jour, car elle illustrerait cette ligne politique de manière éclatante. J'utilise cet argument avec certains amis de l'Élysée. J'espère que le Gouvernement débloquera la situation.

**De la salle**

Nous vivons ce processus d'anglicisation au quotidien dans les entreprises. Nous avons besoin d'une réponse claire et d'une orientation forte du Gouvernement pour mener ce combat, ce qui n'est pas le cas. Vous n'avez pas cité les représentants du personnel dans votre intervention. Vous avez également affirmé que nous étions condamnés d'avance, ce qui m'effraie quelque peu. Dans ces conditions, est-il encore utile de se battre ou ne vaut-il mieux pas prendre d'autres dispositions pour être plus performants en langue anglaise par exemple ?

**Jacques TOUBON**

Je parlais bien des syndicats au sujet de la jurisprudence General Electric, puisqu'ils ont mené cette action et l'ont remportée. Nous

sommes condamnés d'avance si nous menons un combat juridique frontal contre la loi communautaire. Le Conseil d'État l'a affirmé sur la base du rapport de ma sous-section et des conclusions de Francis Lamy. Ce dernier était conseiller d'Édouard Balladur lorsque nous avons élaboré la loi, c'est-à-dire peu favorable aux exigences communautaires. Nous devons appliquer la loi de toutes les manières possibles sans nous diriger vers l'affrontement juridique, car la Cour de justice européenne déciderait d'abroger la loi Toubon. Nous devons poursuivre un combat diplomatique pour éviter cette ultime situation. Le traité de Lisbonne nous fournit plusieurs arguments par le biais de la diversité culturelle. Il est toutefois clair que notre loi est incompatible dans le domaine du commerce international. L'argument de la sécurité est valable pour le législateur européen, mais je doute qu'il soit déterminant pour la Cour de justice européenne.

Ceci ne résulte pas des textes actuels ou du traité de Maastricht, mais des articles 95 et 86 du traité de Rome de 1958 ou des bases des quatre libertés qui y sont posées. Nous devons faire preuve d'intelligence de situation afin de ne pas voir la loi démantelée.

## La langue française dans l'entreprise sous le regard du juge

### **David MÉTIN**

Avocat en droit social, France

### **Xavier NORTH**

L'affaire Général Electric Medical Systems (Gems) a défrayé la chronique, à l'instar de l'affaire d'Épinal. David Métin est avocat au barreau de Versailles, spécialisé dans le droit administratif et pénal du travail. Il a plaidé en faveur des organisations syndicales et a joué un rôle majeur dans l'indemnisation des salariés de Gems.

### **David MÉTIN**

87 Je précise avoir plaidé en faveur du syndicat CGT, en l'absence d'inter-syndicale au procès. La CGT et des institutions représentatives du personnel telles que le CE et plusieurs comités d'hygiène et de sécurité (CHSCT) étaient présentes.

Cette affaire risque de vous interpellier. Jacques Toubon ne m'a absolument pas convaincu, notamment en affirmant que nous ne devons pas engager d'action au risque de perdre en Cour européenne. En tant qu'avocat, je considère qu'il n'a pas entièrement tort, car un procès est synonyme d'échec des négociations. Or, le dialogue a été engagé chez General Electric (GE) en 2004. Toutes les institutions représentatives du personnel demandaient l'application de la loi depuis 1998.

Malgré des débats et des interventions en CE et CHSCT, la direction n'a jamais voulu appliquer le droit. Nous étions alors contraints d'engager une procédure judiciaire longue. Elle a abouti à un arrêt magnifique de la cour d'appel de Versailles qui dépasse le texte. Il s'agit d'une grande victoire pour les travailleurs. Je suis un avocat travailliste qui ne défend que les salariés, les syndicats et les représentants du personnel par éthique. Je tiens ainsi un discours homogène ; il m'est inconcevable de défendre la loi aujourd'hui puis de défendre ensuite un

employeur qui licencierait un employé parce qu'il ne connaît pas l'anglais. Certains employés de GE ont été scandaleusement licenciés pour ce motif.

### **Le cadre légal de l'usage du français au travail**

Le droit du travail n'a pas cédé au monolinguisme grâce à la loi Toubon. Toutefois, d'autres dispositions normatives existantes auraient peut-être permis d'éviter cette loi, dont l'alinéa 2 constitue une ineptie. Il précise aux travailleurs français que les documents en provenance de l'étranger n'ont pas à être traduits. Si nous devons scrupuleusement respecter la loi, le *pack Office* de Microsoft resterait en anglais. Des décisions de justice ont évidemment contredit ce principe.

La loi Toubon préconise la primauté du lieu du travail, ce qui semble logique au regard de l'article 2 de la Constitution, précisant que le français est la langue de la République. Cependant, nous constatons que la langue du marché du travail s'applique. Le code du travail prévoit que les offres d'emploi doivent être rédigées en français lorsque l'emploi est offert par une entreprise française. Il indique également que les travailleurs étrangers voulant s'installer durablement en France doivent justifier d'une connaissance suffisante du français, sanctionnée par la validation des acquis. En outre, la lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage du français font partie des objectifs de la formation professionnelle, et les conventions et règlements intérieurs doivent être rédigés en français. Nous disposons déjà d'un arsenal juridique préconisant le français. Pourquoi avons-nous intégré au code du travail la loi Toubon, créée sur la base de l'exception culturelle ?

Un seul article y figure. L'article L 122-39-1 rappelle que « *tout document comportant des obligations pour le salarié ou des dispositions dont la connaissance est nécessaire à celui-ci pour l'exécution de son travail doit être rédigé en français. Il peut être accompagné de traductions en une ou plusieurs langues étrangères* ». Beaucoup d'entreprises préfèrent ignorer cette obligation et présument de la capacité de leurs employés à lire en anglais des logiciels, des notes de services et des

documents techniques. La maîtrise de l'anglais devient une condition d'accès et de maintien dans tous les emplois, même les plus modestes. Un récent article des *Échos* démontre d'ailleurs la part de l'anglais dans les entreprises.

### **Historique du procès**

Nous avons dû saisir les tribunaux face aux problèmes de l'emploi et de la sécurité. GE compte 300 000 salariés. La division Gems à Buc dans les Yvelines regroupe 1 800 salariés et 144 nationalités. Par conséquent, la direction souhaitait une langue universelle, bien évidemment l'anglais. Il existe un risque potentiel dû au maniement des rayons X, à l'instar de l'affaire d'Épinal. Or, GE estime que le caractère particulièrement concurrentiel du secteur de la haute technologie exige l'usage de l'anglais, qui doit être la seule langue de communication pour tous. À Buc, les formations se déroulent en anglais et tous les salariés reçoivent les documents en anglais sur leur messagerie. Avant le procès, certains salariés ne comprenaient rien et demandaient la traduction des courriels. La direction n'a jamais accepté de l'entendre, bien que la question ait été soulevée en CE.

89

Nous avons décidé d'agir rapidement lorsque la CGT m'a sollicité, car des discussions étaient engagées depuis 1998. Nous voulions engager une procédure d'urgence sans toutefois utiliser le référé, qui n'aurait pu résister à une contestation sérieuse. Nous avons invoqué l'urgence, sur la base du rapport d'un expert. Celui-ci pointait le risque de contamination à cause de l'éventuelle incompréhension des communications en anglais. Le juge arrêta très rapidement une date pour plaider le dossier, deux mois après la décision d'engager une action. Un dispositif lourd fut mis en place pour apporter les palettes entières de copies des documents en anglais non traduits, ni même fournis en français.

Il est demandé à des ingénieurs français du site de Buc de rédiger une notice en anglais pour une machine construite sur place. Il est paradoxal que nous devons saisir une juridiction pour faire appliquer la loi du lieu d'exécution du contrat de travail dans pareilles conditions. Le

processus étonne d'autant plus qu'il ne correspond pas à l'exception de l'article L 122-39-1, car les documents sont élaborés en France. En cas de condamnation, GE risquait de faire exécuter la documentation en anglais dans les filières suisse ou belge. Malgré la lourde condamnation, les traductions sont réalisées et aucune externalisation n'est signalée.

Le tribunal nous a donné raison *via* des attendus lapidaires, mais clairs. Il semble que le juge défendait vigoureusement l'utilisation du français. Par conséquent, après avoir changé d'avocat, GE décida de maintenir l'appel et nous livra 80 pages de conclusions démontrant la nécessité du monolinguisme anglais dans une société dénombrant 144 nationalités. Je suis revenu plaider devant la cour d'appel, qui avait déjà saisi la difficulté du cas. Elle dépassa la loi en déclarant que tout document destiné à des Français devait être traduit. En effet, GE demandait aux salariés français de rédiger les notices en anglais, car elles sont mondialement diffusées. J'opposai l'argument que si un seul Français devait recevoir ce document, celui-ci devrait être rédigé en français. La cour nous approuva et souligna un risque potentiel.

90

L'obligation de sécurité pèse sur l'employeur et relève de la loi communautaire sans exception possible. Je pense alors que la loi Toubon n'était pas nécessaire dans le droit du travail, d'autant plus que je crains l'exception de l'article L 122-39-1. Si toutes les entreprises externalisent la traduction, cela ne sera plus applicable aux Français travaillant en France. Un véritable risque pèse sur les travailleurs.

L'arrêt de la cour de Versailles a fait l'objet d'un pourvoi en cassation. Nous ignorons ce que cela signifie, bien que tout soit mis en œuvre pour qu'il n'y ait jamais d'arrêt en cassation sur le dossier Gems. Le risque existe, dans la mesure où la cour de Versailles est allée au-delà de la loi. La cour de cassation pourrait déclarer que l'arrêt n'est pas conforme à l'article L 122-39-1.

Cet arrêt, incarnant une victoire pour les travailleurs, suscite une véritable volonté de négocier de la part des représentants du personnel et des directions. Nous devons garder l'arrêt et la loi à l'esprit pour invi-



ter les directions à négocier. En cour d'appel, GE a demandé quels documents nous souhaitions traduire et consentait volontiers à y procéder. Nous avons refusé, car le texte porte sur « tout document comportant des obligations pour le salarié ». La cour reprit notre argumentation en indiquant que l'employeur doit connaître les documents nécessaires à la compréhension du travail. Nous avons refusé de lui fournir une liste, au nom du principe général de la langue française.

L'arrêt vise la traduction de tous les documents, même obsolètes, et prévoit une astreinte de 20 000 euros par document non traduit. Il est conséquemment possible de faire voter par les organisations syndicales des accords collectifs négociés avec l'employeur et désignant les documents relevant de l'exception. Cela se conçoit dans de grandes sociétés où certains documents obsolètes ne nécessitent pas de traduction.

91

Je préfère la négociation au procès, et certains documents, destinés à une minorité de cadres dirigeants quasi-polyglottes, peuvent ne pas être traduits. Les sanctions risqueraient de ne pas tomber. Or, certains salariés sont isolés, car la documentation est en anglais. Certains peuvent être licenciés parce qu'ils ne connaissent pas suffisamment cette langue, alors qu'ils travaillent en France et peuvent prétendre à obtenir les documents en français et à s'exprimer en français. Entre le tribunal et la cour d'appel, GE a déclaré qu'il appartenait aux salariés de venir réclamer le *pack Office* en français. Cette requête était perverse, car le salarié devait s'exposer et cette demande se répercutait sur le budget des managers. Il fallut imposer à la société de fournir le logiciel à l'ensemble des salariés. Face à la réalité du terrain, nous devons continuer à nous battre sans nécessairement emprunter la voie judiciaire.

En effet, le tribunal peut être saisi par une action civile ou pénale. Or, l'action pénale peut entraîner la condamnation de l'employeur par une contravention de quatrième classe de quelques milliers d'euros, et surtout l'infraction doit être constatée par procès-verbal par un inspecteur du travail ou un officier de police judiciaire pour saisir la juridiction dans les cinq jours suivant le constat. En revanche, le juge civil peut

estimer si les documents comportent des obligations pour les salariés et doivent être traduits. J'ai ainsi soutenu que le logiciel en anglais utilisé par l'assistante pour commander un billet d'avion au PDG devait être traduit. GE a rétorqué que cela n'était pas nécessaire. Il s'agit pourtant d'une obligation, car le salarié peut être sanctionné si le billet n'est pas fourni.

Il est important de faire valoir la loi. Or, la loi est interprétation et mieux vaut éviter les contentieux. Ils sont peu nombreux avec GE ; le jugement d'Europ Assistance fut définitif et un autre est en cours. D'autres contentieux se préparent faute de négociation dans certaines sociétés. Jacques Toubon a affirmé après son intervention qu'il ne fallait pas déposer l'amendement Marini-Legendre au risque d'attirer l'attention de la Commission : l'information remonterait à la Cour et notre loi pourrait disparaître. Je ne pense pas que nous devions nous satisfaire de cette réponse. Nous resterions alors sur nos acquis au motif que de grands pontes européens risquent de nous nuire. À l'inverse, des petites sociétés vont externaliser aux portes de l'Europe aux dépens des travailleurs. Je ne suis pas favorable aux contentieux, mais je ne suis pas pour autant partisan de l'inaction.

92

#### **Xavier NORTH**

Cela nous promet une table ronde particulièrement animée, où l'affaire Gems sera certainement citée. Notre mission étant de sensibiliser l'opinion publique, nous admirons la façon dont vous avez conduit cette affaire et dont vous l'avez portée devant elle.

## Des mots français pour l'entreprise

### **Jean-Pierre JERABEK**

Président de la commission de terminologie et de néologie de l'automobile, France

### **Xavier NORTH**

Le passage à l'anglais dans les entreprises est parfois justifié par l'idée que le français ne dispose pas des ressources terminologiques pour désigner les réalités nouvelles lorsqu'elles apparaissent. Nous demandons son point de vue à Jean-Pierre Jerabek, président de l'une des 18 commissions de terminologie et de néologie de France. Doté de l'expérience de l'industrie automobile, il fut vice-président de l'Automobile Club, chargé des affaires internationales, et est spécialiste de mercatique.

93

### **Jean-Pierre JERABEK**

Nous aboutirons à quelques exemples concrets quotidiennement vécus depuis maintenant une décennie avec cette commission. Tout d'abord, je reviendrai à quelques fondamentaux et distinguerai les grandes entreprises des PME et des commerces dont la position n'est pas négligeable pour notre sujet.

### **Quelques éléments fondamentaux**

L'entreprise est une communauté humaine dont le résultat, rapidement et aisément quantifiable, est la seule raison d'être. Toute action engagée est au service de sa survie. J'ose le raccourci en affirmant que là commencent les soucis des locuteurs du français. Les éléments constitutifs de l'entreprise, c'est-à-dire les hommes, les capitaux et les outils de communication ne peuvent pas être similairement perçus. Les capitaux priment en général. Le dosage de leurs origines nationales et linguistiques donne le ton. Les hommes sont évalués au sein de l'entreprise, mais bénéficient de dispositifs de protection. La langue est une nécessité si peu perçue comme essentielle que son choix souvent

évident n'est pas discuté et son adaptation aux étapes de vie de l'entreprise est souvent négligée.

Ces situations nous intéressent. Ainsi, une entreprise bien gérée respectera ses capitaux et avoirs tandis que les responsables des ressources humaines seront attachés aux rapports avec les salariés. Cependant, la langue fera l'objet de contraintes et de compromis sans sanction particulière, sauf dans le cas exceptionnel relaté par David Métin. Ce tableau peut paraître réducteur et sans nuance. Nous devons néanmoins admettre que le français dans les entreprises françaises ou étrangères sur notre territoire se trouve dans une situation douloureuse à observer, du moins de l'extérieur. Nous illustrerons la confrontation entre le « bien-gérer » et le « bien-parler » à l'aide d'exemples issus du secteur automobile.

Dans toutes les entreprises entièrement françaises en France quelle que soit leur taille, la place du français n'est jamais remise en cause ni même évoquée. Pourtant, si leur développement implique le dépassement des frontières linguistiques pour des motifs commerciaux ou pour l'achat de technologies nouvelles, la langue est malmenée, troublant le fonctionnement des services. La tendance bien française à céder à la facilité en adoptant des vocables anglais ou américains s'exprime pleinement. Une certaine loi de nostalgie, voire d'abandon s'applique automatiquement, sans égard pour la langue ni conscience de concourir à son déclin. Les abus apparaissent dès les premières discussions commerciales. Les locuteurs justifient l'utilisation de termes nouveaux par l'absence d'équivalent en français. Ces intrus pénètrent notre vocabulaire du fait d'une mauvaise appréciation du sens du terme étranger et de l'empressement à les employer.

94

### **Les grandes entreprises du secteur automobile**

#### **Renault**

La grande entreprise réagit généralement rapidement. Ainsi, l'anglais est la langue officielle de Renault dans ses relations avec Nissan. La situation est rapidement devenue extrême. Des courriels en anglais ont par exemple été échangés entre cadres français sur des sujets n'impli-

quant pas Nissan. En outre, le faible niveau d'anglais de certains collaborateurs a conduit à la création d'un langage mixte, le « Renault ». Des groupes de réflexion ont dû créer des glossaires internes afin que les services concernés, composés entre autres d'ingénieurs, adoptent des acceptions identiques de termes diversifiés. Le « Renault » allait générer des dialectes. Lorsque les experts parlent aux experts, nous devons craindre que des pans entiers de la connaissance échappent à une langue. Par exemple, le domaine de l'informatique échappe au danois, car tout s'exprime en anglais.

Renault réagit au malentendu contenu dans la directive diffusée à tout le personnel : « l'anglais est la langue de l'alliance Renault-Nissan » en créant un groupe de travail « politique de la langue ». Il vise à privilégier le respect du français et de son domaine ainsi que le respect de la loi Toubon, tout en prenant en compte les difficultés et inconvénients de rédiger des documents en anglais. Le pragmatisme l'emporte sur les arguments culturels. Le français est moins négligé tandis que le bilinguisme réel se voit favorisé. Le bilinguisme nécessite une bonne maîtrise de l'anglais, mais il induit également une meilleure appréciation de l'usage du français et de ses nouveaux mots éventuels. Concrètement, s'évader des textes en « Renault » dépourvus de phrases et pleins d'acronymes implique de fournir à l'entreprise un français adapté à ses besoins.

Nous ne devons pas abandonner les grandes entreprises face à la reconquête linguistique. La condamnation rapide et injuste de Renault à l'époque de l'alliance, désormais élargie à Samsung, ne doit pas nous faire oublier ses problèmes immenses, également rencontrés dans tout le secteur automobile qui est massivement exportateur. Aujourd'hui, les experts du groupe de travail présentent des résultats positifs. La version française fait foi pour toute documentation destinée au marché non francophone. Ces documents sont majoritairement bilingues en français et dans l'une des 25 langues locales utilisées. Un droit au français s'exprime dorénavant dans l'entreprise. Le groupe assume le coût très élevé d'un tel dispositif, composé de groupes de travail et d'un vaste réseau de traducteurs.

### Renault Trucks

Renault Trucks, dont la raison sociale est fort décevante, a suivi un parcours linguistique comparable quoique plus délicat. Son partenaire principal étant suédois, il a fallu considérer la tierce langue. Cela permit une prise de conscience des questions linguistiques et l'adoption de mesures. Bien que certains collaborateurs francophones aient dû s'initier au suédois et que l'anglais soit rapidement devenu langue officielle, notamment pour les rapports internationaux, les locuteurs francophones ont mal vécu la pression d'une autre langue et l'ont fait savoir. Les Suédois font certes des efforts de traduction, mais certains salariés sont déstabilisés. Malgré l'exigence d'un minimum de connaissance de l'anglais à l'embauche, la présence des non-francophones pèse parfois sur les rapports sociaux.

Beaucoup de salariés se contentent aussi du franco-anglais peu orthodoxe parlé au sein de Renault Trucks. Les rapports sociaux en France sont toutefois gérés en français. Le français rencontrera à l'avenir de nouveaux défis dans le domaine technique, notamment lorsque les plateformes communes de construction des véhicules apparaîtront et lorsque les composants communs se multiplieront. Renault Trucks se préoccupe actuellement de surmonter les difficultés à venir en évaluant ses besoins linguistiques, et suggère de se faire assister.

### Peugeot PSA

Bien que Peugeot PSA soit confronté à des impératifs voisins des groupes précédents, le postulat de base est différent. En conclusion naturelle d'une politique de développement par implantation, la langue d'usage y est le français. La langue suit le schéma économique. Par conséquent, les réunions internationales se déroulent en français. Le groupe doit néanmoins résoudre les problèmes du vocabulaire technique et de l'émergence de vocables intrus nécessitant l'élaboration de glossaires internes. PSA observe en permanence l'évolution de la langue dans ses services, qui ressentent le besoin de nouveaux mots dès la conception d'un véhicule.

La politique linguistique vise à réagir promptement aux intrusions et à

observer des étapes de validation notamment pour les publications commerciales. D'une part, les dispositifs mis en place n'évitent pas la confrontation avec d'autres langues nationales. En Chine et en Amérique du Sud, l'anglais ne répond pas à toutes les questions, si bien que PSA a organisé hors de France des cours d'apprentissage du français pour ses collaborateurs non francophones. Cette initiative fonctionne particulièrement bien en Slovaquie. D'autre part, la communication vers le grand public peut déraiser, comme le prouvent malheureusement les récentes opérations *Blue Lion* et *Blue Eco*. La soumission au *globish* ne devrait pas aveugler au point d'estimer que *Blue Lion* est plus compréhensible en Chine ou en Argentine que « Lion Bleu ».

De même, Citroën a lancé en 2005 son modèle C3 équipé du système *Stop and Start*, dont le nom a été choisi par son créateur français Valeo. Le constructeur a repris et déposé ce nom. Le 16 novembre 2007, *Le Figaro* consacrait un article à l'extension du système à la gamme des diesels, suivant une filière de l'intrusion et de la contagion. Les composants fournis par les équipementiers représentent 75 % du prix de revient final d'une automobile. Cet exemple prouve combien la langue est tributaire de l'économie.

Un groupe francophone qui ouvre des établissements rencontre les mêmes problèmes qu'un groupe qui en acquiert ou qui s'allie avec des sociétés non francophones. Les remèdes sont toutefois plus aisés à appliquer lorsque les capitaux et les savoir-faire français sont majoritaires. Je souligne toutefois la vigueur des intentions favorables au français dans les trois groupes présentés, où existent des dispositifs dont les responsables sont en relation permanente. De même, Michelin dispose d'une politique linguistique extrêmement intéressante.

### **Les PME**

Une petite entreprise, une entreprise artisanale ou un commerce est davantage perméable à l'air du temps, à l'exemple donné par les acteurs économiques et à la négligence des médias à l'égard de la langue. Les PME suivent au moins partiellement les tendances des

grandes sociétés, dont elles sont souvent les sous-traitantes. Or, certaines grandes entreprises associent leurs fournisseurs à la sauvegarde du français *via* leur documentation. D'autres devraient associer leurs clients à la sauvegarde de la santé, évitant ainsi des cas malheureux d'erreurs dues à des notices ou logiciels peu compréhensibles. Les directions des PME doivent être sensibilisées à la protection d'un français convenable et ne pas céder à la mode, voire à la maladie de l'anglicisation.

Pourtant, les paysages urbains et périurbains témoignent d'initiatives curieuses, exprimant le peu de rigueur des PME et commerces. J'ai récemment relevé sur un rond-point d'Annonay, en Ardèche, le florilège suivant : « *happy people* », « *new baby* », « *create life* » et « *visagiste relooking* », soit quatre enseignes sur cinq ou six commerces. Je n'ose imaginer les efforts des résidents locaux pour prononcer ces invites paradisiaques. Cette tendance n'est pas un phénomène marginal. La raison sociale devrait raison garder et les mots du français suffire, surtout lorsque Quick, McDonald's et Toys'R Us prolifèrent sans entrave. Que pouvons-nous dire du nouveau site *Pets dating* et de la chaîne française *Pink* ? Enfin, l'enseigne Champion va disparaître au profit de *Carrefour Market*...

98

### **Pistes de réflexion et recommandations**

Toutes les entreprises ont grand besoin de mots français nouveaux ou nouvellement acceptés. De multiples organismes linguistiques disposent des moyens pour détecter et satisfaire ces besoins. Les commissions spécialisées de terminologie s'acquittent d'un travail de recherche et offrent des solutions. Néanmoins, je suis convaincu que nous pouvons offrir plus et mieux.

Nous avons noté que la phase cruciale pour l'adoption d'un nom français se situe lors de la conception d'un produit ou service. Actuellement, tous les départements ministériels sont dotés d'une commission spécialisée de terminologie. Cependant, les entreprises qui en relèvent n'ont pas la même facilité ou volonté d'accès que



Renault ou PSA, qui participent à leur commission. Comment les aider à faire valoir leur droit à la langue ?

Ma première piste de réflexion mène au renforcement de l'interactivité du dispositif général d'enrichissement de la langue au niveau des institutions professionnelles. Un représentant, même bénévole, intervenant en relation avec la commission spécialisée compétente, permettrait des alertes rapides et des solutions sur mesure. Des acteurs du secteur automobile m'ont clairement formulé ce besoin d'interactivité élargie qui pourrait éviter des malentendus. De même, nous éviterions l'utilisation abusive du simili anglais par les commerces si une mise en garde linguistique était possible lors de la délivrance de l'autorisation d'ouverture. La puissance publique peut interdire des éléments des chartes graphiques des chaînes de distribution pour préserver l'architecture des villes. Pourquoi abandonne-t-elle pareille démarche lorsqu'il s'agit de la langue ?

99

Ma seconde piste suggérerait de mieux valoriser l'existant. Favoriser une meilleure connaissance de nos travaux apporterait un atout supplémentaire aux entreprises soucieuses de leurs mots et donnerait des idées aux autres. Le décret de création et d'organisation du dispositif actuel légitime d'ailleurs une telle promotion.

Il serait en outre nécessaire d'assurer le respect de la loi Toubon par les sociétés agissant sur notre territoire. L'attitude récente de la présidente de Lucent qui ne conçoit pas d'apprendre le français et de l'utiliser dans son groupe après l'absorption d'Alcatel frise la provocation. Les expériences de confrontation du français à une autre langue nous semblent indispensables afin d'adapter notre attitude.

Enfin, malgré le lien entre notre langue et la diffusion d'innovations en matière de produits, de services et de biens culturels, nous devons nous demander si nous pourrions reprendre l'approche spécifique de certaines nations avec l'aide des entreprises. Des projets commencent heureusement à se développer pour ne pas envisager la Chine comme pourvoyeuse de millions de néolocuteurs anglophones. Les succès, même limités, nourriront notre persévérance.

L'écrivain hongrois Sándor Márai exprimait son angoisse d'écrire dans une langue connue d'à peine 10 millions d'hommes. Il produisit pourtant une œuvre exceptionnelle. Lorsque l'universel est exprimable en une langue, ses locuteurs doivent la perpétuer. Le français, plus porté que jamais par les entreprises, se trouve dans le même cas. Malgré l'anglomanie linguistique, l'allemand attire à nouveau nos lycéens et collégiens grâce au dialogue permanent de Jacques Toubon et surtout grâce au groupe Tokyo Hotel.

Comme toutes les communautés humaines, l'entreprise est perméable au parler actuel composé de cohérences douteuses, d'une syntaxe approximative et d'un vocabulaire réduit. La réduction est amplifiée par des émissions télévisuelles dites populaires. Elles n'utilisent que 200 à 300 mots, accumulent les simplismes et les clichés, jonglent avec des mots anglais ou américains souvent détournés de leur sens originel. Peu de Français échappent à ces options culturelles. Je me déssole d'entendre une chaîne publique française parler de « *low cost* » avec tant d'insistance que le spectateur distrait comprend « holocauste » et de constater que le Premier ministre entend « booster » notre économie, tandis que d'autres vantent les mérites des véhicules « *flex-fuel* ».

100

Toutefois, l'article 2 de notre Constitution, selon lequel « le français est la langue de la République », peut encore raviver les ardeurs de nos entreprises. Voulons, imaginons, agissons sans cesse pour que notre langue ne soit jamais le terreau d'irréversible soumission.

**Xavier NORTH**

Je vous remercie pour cette très spirituelle intervention qui clôt la journée avec éclat.

Journée  
du 4 décembre

# Les acteurs sociaux en première ligne

## Ouverture

**Xavier NORTH,**

Délégué général à la langue française et aux langues de France,  
Ministère de la Culture et de la Communication, France

Nous voici à nouveau réunis dans le cadre du colloque des conseils supérieurs et organismes de la langue française. Hier matin, nous avons dressé un panorama des usages de la langue française dans l'entreprise en France, au Québec, en Suisse et en Belgique. Nous avons également rappelé le cadre légal et réglementaire de l'usage de la langue française en France et au Québec. Nous avons en particulier entendu Jacques Toubon, l'initiateur de la loi en la matière.

102

Avant d'introduire notre deuxième matinée, je souhaiterais revenir sur les motifs qu'évoquent les détracteurs de notre cadre légal pour en demander l'évolution. Ce cadre - nous disent-ils - me semble paradoxalement témoigner d'une certaine défiance vis-à-vis de la langue française. Ils avaient, pour étayer leur point de vue, deux arguments contradictoires. Selon le premier, la langue française serait un élément de profit pour l'entreprise, ce qui impliquerait d'en laisser la régulation au marché. Selon le second, la langue échapperait à la logique économique et celle-ci faisant pour ainsi dire loi, le cadre légal n'avait pas de réelle utilité.

De leur côté, les défenseurs de la loi soulignent que différents facteurs entrent en compte dans le fonctionnement de l'entreprise. En particulier, la logique à l'œuvre dans l'usage de la langue ne se résume pas à une logique de profit. En effet, la langue est également un élément de communication interne et de cohésion. C'est pourquoi on ne peut ignorer sa dimension culturelle et symbolique.

Avant de confronter la vision des acteurs sociaux au cours de la matinée, il est donc intéressant de faire un point sur la dimension symbolique de la langue dans son rapport au territoire et à l'identité. L'expérience québécoise représente une illustration tout à fait éclairante des autres fonctions de la langue dans le contexte économique. Claire Chénard, chercheuse à l'université de Laval, va nous présenter ce sujet.

## Le travail en français : une question de territoire et d'identité linguistiques

**Claire CHÉNARD**

Sociologue chercheuse, Québec

Je vais vous présenter une étude réalisée en 2001 par l'Office québécois de la langue française. Cette étude s'appuie sur le constat selon lequel le contexte dans lequel nous évoluons s'est profondément modifié depuis 30 ans, en particulier en raison de la mondialisation et du développement des techniques de communication qui ont eu une incidence sur les utilisations de la langue de travail.

L'étude qualitative ainsi réalisée porte sur la signification de la langue française dans des entreprises de petite taille, de 10 à 49 employés, et de taille plus importante, de 50 à 99 employés. Au cours de 14 entrevues, nous avons interrogé les gestionnaires ainsi que les employés de 110 entreprises. Les salariés représentaient les deux tiers des personnes interrogées, et les gestionnaires un tiers. Par ailleurs, 79 % des personnes interrogées avaient le français pour langue maternelle.

104

Les résultats de cette étude font ressortir l'émergence de nouveaux repères. À cet égard, une des personnes interrogées considère que travailler en français, c'est avant tout penser en français, ce qui atteste d'une dimension forte et symbolique de la langue française.

La question suivante a été posée aux gestionnaires et employés : « *Qu'est ce que signifie pour vous travailler en français ?* » Les réponses ont permis de tracer des frontières linguistiques avec, d'une part, le territoire d'affaires qui correspond au territoire externe de l'entreprise, et d'autre part, le lieu de travail qui représente le territoire interne de l'entreprise. L'interface entre les territoires externe et interne peut se résumer par cette phrase d'un employé interrogé : « *À l'intérieur de l'entreprise, on parle plus en français, mais dès qu'on est en contact avec l'extérieur, cela se fait plus ou moins en anglais.* »

Dans les petites entreprises, le territoire externe, c'est-à-dire les liens

d'échanges, renvoie souvent à des territoires ou des sous-territoires québécois. Cependant, l'internationalisation tend à élargir les liens d'échanges. Quelle est alors l'incidence des territoires d'affaires sur la langue de travail ?

De façon générale, l'anglais est la langue commune des liens d'affaires et de la communication avec les clients et les fournisseurs. Cependant, le degré d'utilisation de l'anglais diffère selon la taille de l'entreprise. En effet, les petites entreprises possèdent des liens plus faibles à l'extérieur, ce qui a pour conséquence un usage ponctuel de l'anglais. En revanche, les entreprises de plus grande taille connaissent un volume plus important de liens d'échanges avec l'extérieur, ce qui implique un usage plus répandu de l'anglais.

105 Nous avons constaté que les francophones déplorent le manque de réciprocité dans l'utilisation de la langue. Ce constat souligne la concurrence potentielle que l'anglais pourrait connaître face à une autre langue telle que l'espagnol, dans un contexte de mondialisation. Une personne interrogée mentionne en particulier que l'implantation de nouveaux laboratoires en Amérique latine a nécessité l'apprentissage de la langue espagnole par l'équipe québécoise.

En ce qui concerne le territoire interne, nous distinguons d'une part le rapport avec les maisons mères, les filiales et les sièges sociaux hors du Québec, et d'autre part, le rapport à l'intérieur de l'entreprise au Québec (secteurs ou départements). Nous avons constaté que les traits linguistiques du territoire interne ont une incidence nettement plus importante sur la langue de travail que le territoire d'affaires. La langue dépend notamment de la localisation de la maison mère. Si celle-ci se situe hors du Québec, l'anglais sera utilisé dans les communications internes et externes. De plus, la langue subit également la multiplication des filiales d'une entreprise à l'étranger. En effet, les employés des entreprises de plus grande taille, qui sont les plus concernées par la création de filiales, constatent que tous les courriels arrivent en anglais, de même que les notes de service sont rédigées exclusivement en anglais.

Pour les rapports verticaux, les contacts entre employés et gestionnaires se font plutôt en français, sauf lorsque les interlocuteurs sont non francophones. De manière générale, dans la communication orale, le bilinguisme est plus fréquent. Au niveau de l'axe horizontal, qui correspond aux liens entre employés, la langue commune des échanges dépend du profil ethnolinguistique des interlocuteurs. S'il existe une majorité francophone, la langue utilisée sera le français, mais lorsque l'anglais devient la langue de la majorité, la langue utilisée sera l'anglais.

On distingue en outre les critères suivants du travail en français :

> La langue du territoire

Celle-ci recouvre l'impression de travailler en français, celle-ci reposant sur des référents territoriaux, le Québec étant le principal d'entre eux. Si le lieu de travail est francophone, quel que soit le volume d'usage de l'anglais, le sentiment de travailler en français domine. La francophonie des gérants de l'entreprise renforce ce sentiment, dans la mesure où les lignes d'autorité se font en français.

106

> Le territoire de la langue

Il s'agit de l'espace linguistique de la communication et de la production, c'est-à-dire l'ensemble des tâches et activités qui s'effectuent en français (telles que la prise de notes, la communication, etc.). De plus, nous avons constaté que le territoire de la langue revêt à la fois une dimension effective et une dimension affective. À titre d'illustration, je citerai deux personnes interrogées. Un cadre explique : « *On travaille en français, mais on deal en anglais* », ce qui témoigne de la dimension effective du territoire de la langue. Le second, un employé, s'exprime de la manière suivante : « *On travaille en anglais, mais on s'amuse en français* », ce qui renvoie à une dimension affective dans laquelle le français occupe l'espace des rapports conviviaux au sein de l'entreprise alors que l'anglais renvoie aux rapports de production.

La communication générale, et tout particulièrement son caractère informel, semble donc être un critère déterminant de perception de la



langue de travail pour les employés des entreprises de grande taille. À l'heure actuelle, le français peut être considéré comme une langue de communication dans l'entreprise au Québec alors qu'il s'agissait auparavant d'une langue réservée aux rapports familiaux.

L'étude réalisée met en avant la prédominance de l'influence des traits linguistiques du territoire interne de l'entreprise sur l'utilisation du français comme langue de travail, en comparaison avec l'importance accordée aux liens avec les fournisseurs et clients. De plus, nous avons identifié l'existence de territoires linguistiques ayant une influence sur l'usage du français en entreprise. Par ailleurs, la création de filiales à l'étranger ainsi que l'intensification des liens avec le territoire extérieur hors du Québec tendent à représenter un frein à l'usage du français comme langue de travail. Enfin, nous avons constaté que la langue des échanges au sein d'une entreprise dépend fortement de la langue maternelle des gestionnaires et de la composition ethnolinguistique du personnel.

107

Dans les grandes entreprises, la langue de communication est l'anglais lorsque la majorité des travailleurs sont anglophones, tandis qu'un critère déterminant la perception de travailler en français est constitué par la langue de la communication écrite. En revanche, dans les PME, le français est devenu la langue des affaires courantes. C'est donc plutôt dans les grandes entreprises qu'il faudrait veiller à la coexistence de l'anglais et du français.

#### **Xavier NORTH**

Je vous remercie de nous avoir fait mesurer la complexité de l'expression « travailler en français », qui prend des sens très divers selon les contextes étudiés. Nous avons pu constater que l'espace dédié au français est à géométrie variable. En effet, comme vous nous l'aviez fait remarquer hier, 62 % des salariés au Québec affirment être contraints de posséder des compétences actives en anglais alors même qu'ils considèrent travailler en français.

Je vais à présent demander aux participants de formuler leurs ques-

tions éventuelles relatives à l'expérience québécoise.

### **Débat avec le public**

#### **Jean-Claude AMBOISE**

Je souhaite émettre un commentaire. Il me semble important de mentionner qu'instituer la langue française comme langue de travail dans les textes de loi ne signifie pas nécessairement que l'ensemble des activités doit être réalisé en français.

#### **De la salle**

J'ai été particulièrement sensible à votre approche de la répartition territoriale de la langue. En effet, l'idée selon laquelle la production se fait en anglais alors que les rapports de convivialité sont exprimés en français me paraît intéressante et réaliste. À l'heure actuelle, le lieu de production est nettement dissocié du lieu de vente. Or, je me demande comment vous envisagez l'évolution du français dans le contexte actuel où l'activité de service prend, de surcroît, énormément d'importance par rapport à l'activité de production ?

108

#### **Claire CHÉNARD**

Pour les petites entreprises, le problème se pose assez peu puisque leurs liens avec l'extérieur sont moindres. En revanche, les grandes entreprises affichent une ouverture très franche en faveur de l'anglais. Cela étant dit, il convient de distinguer le fait de communiquer en français à l'intérieur de l'entreprise et l'utilisation de l'anglais dans les rapports extérieurs. Je ne pense pas qu'il faille réellement craindre l'extension des marchés dans la mesure où des espaces de travail restent protégés et maintenus pour le français, malgré une forte propension à parler anglais. En revanche, on constate un malaise plus considérable lorsqu'on est soumis à une exigence de service en anglais alors que l'on se trouve en territoire québécois. Dans ce cas, la disposition des employés est négative. Il importe avant tout de maintenir le statut du français.

**De la salle**

Je voudrais établir un lien entre l'étude quantitative présentée hier et l'étude qualitative dont nous venons d'entendre les résultats afin d'offrir une évaluation de la situation de la langue française dans l'entreprise au Québec. Si le fait de travailler en français consiste principalement à utiliser cette langue dans des situations de communication significatives (pour l'employé et l'entreprise), le temps passé à l'usage d'une autre langue devient alors moindre. Dans ce contexte, c'est l'identité personnelle et corporative qui est déterminante. Dès lors, ne faut-il pas changer de perspective au cours de l'évaluation d'une situation de ce type ? Au lieu d'analyser la place de chaque langue, il s'agirait plutôt de cibler des situations de communication bien définies, afin de porter un jugement sur les moments où le français est utilisé. Raisonner de façon globale ne me semble pas apporter de conclusions claires.

**Claire CHÉNARD**

109

Nous avons présenté une étude qualitative, qui se fonde nécessairement sur des perceptions. Je pense que M<sup>me</sup> Boucher pourra vous répondre plus précisément.

**Xavier NORTH**

Je vais joindre une remarque pour M<sup>me</sup> Boucher. Une grande majorité de salariés québécois semblent être bilingues puisque 62 % d'entre eux ont besoin de posséder des compétences actives en anglais. Je demande alors aux Français présents dans la salle ce que signifie, dans ce contexte, l'expression « franciser » une entreprise. S'agit-il uniquement de doter l'entreprise des outils lui permettant de travailler en français ?

**France BOUCHER**

Il ne s'agit pas simplement du fait de « parler » français. La charte dont je parlais hier prévoit un régime d'exception pour tenir compte du territoire extérieur de l'entreprise. En effet, il n'est pas envisageable d'interdire l'anglais puisque les relations avec les fournisseurs et les

clients, qui s'intensifient avec la taille de l'entreprise, amènent à un usage fréquent de l'anglais.

De son côté, l'analyse des données quantitatives reste nécessairement incomplète, car nous devons prendre en considération des nuances qualitatives. En effet, les chiffres ne suffisent pas à déterminer des différences dans les situations d'utilisation d'une langue. La multitude de contextes que nous pouvons rencontrer nécessite une analyse plus fine.

**Xavier NORTH**

Le modèle québécois est souvent cité en France comme un exemple à suivre en termes d'utilisation de la langue française dans l'entreprise, mais nous pouvons justement constater que le maintien du français n'exclut en aucun cas l'usage de l'anglais.

**Claire CHÉNARD**

Je voudrais formuler une remarque sur la perception qu'ont les travailleurs de l'utilisation de l'anglais. J'ai constaté au cours d'entretiens avec des salariés qu'ils peuvent avoir l'impression que leur poste nécessite de réelles compétences linguistiques en anglais alors qu'au cours d'une journée, ils ont en réalité uniquement besoin de passer un coup de téléphone ou d'écrire un courriel en anglais. Il faut donc vérifier quelle est la réalité sous-jacente aux propos que tiennent les travailleurs sur leur langue de travail, car l'espace réel occupé par l'anglais ne correspond pas nécessairement aux perceptions des salariés de l'entreprise.

**France BOUCHER**

En ce qui concerne les données chiffrées, nous recensons près de 5 600 entreprises comptant plus de 50 % de leurs employés inscrits à l'Office québécois de la langue française. Je rappelle en outre que ce sont plutôt les employés des petites entreprises qui sont concernés.

**Marie-José BEGUELIN**

En Suisse, les pratiques de travail stipulent que chacun doit s'exprimer dans sa propre langue, que ce soit au niveau oral ou écrit. Pourrait-on envisager d'appliquer ce modèle d'échanges en France ou au Québec ?

**Claire CHÉNARD**

Au Québec, les francophones ont tendance à parler instinctivement l'anglais dès qu'un anglophone est présent dans une réunion ou un groupe de discussion. De plus, les anglophones ne maîtrisant généralement pas assez le français, c'est souvent l'anglais qui sera prédominant.

**Martine LAMONIER**

Lorsqu'un responsable directeur est anglophone, quelle langue utilise-t-il quand il s'adresse à des employés francophones ?

111

**Claire CHÉNARD**

En général, le directeur parlera en français pour adopter la langue de l'employé. La loi les contraint à adopter le français.

**Martine LAMONIER**

Je peux vous donner un exemple tiré de mon entreprise, Alcatel. Ayant fusionné avec une société américaine, nous sommes dans une situation dans laquelle nos dirigeants ne font pas l'effort d'apprendre le français. Lorsqu'ils viennent en France pour présenter de nouveaux produits, ils ne le font qu'en anglais. Dans ce contexte, faire appliquer la loi devient difficile. En effet, les dirigeants des grandes entreprises décrètent que la langue « *corporate* » est l'anglais et, de ce fait, ne respectent pas la loi. Malheureusement, personne ne se charge de la faire respecter !

**Claire CHÉNARD**

Les rapports linguistiques sur le territoire québécois s'organisent de façon à ce que les patrons parlent en français. Néanmoins, dans certaines situations (sièges sociaux ou dirigeants se situant en dehors du

Québec), l'usage de la langue anglaise est imposé au cours de certaines réunions, ce qui crée un malaise de la part de certains salariés puisque je vous rappelle que les Québécois ne sont pas tous bilingues.

**France BOUCHER**

Les seules mesures prévues dans les rapports d'entreprises québécois concernent des accords particuliers avec les entreprises dont le siège social est à l'extérieur. La Charte prévoit donc des dispositions particulières, qui constituent une exception au régime général. Ces mesures s'appliquent pour autant en parallèle au programme de francisation.

**Xavier NORTH**

Les dernières remarques nous rapprochent du thème de notre table ronde que nous allons entamer à présent.

## Travailler en français, l'impossible consensus ?

### Table ronde

*Participent à la table ronde :*

**Jean-Loup Cuisiniez**, porte-parole du collectif « Pour le droit de travailler en français ».

**Jean-Pierre Corniou**, président d'EDS Consulting.

**Bertrand Moineau**, associé fondateur du Cabinet Louvre Alliance.

**Jane Kassis**, professeur au département langues et communication internationale de l'ESCP-EAP.

*La table ronde est animée par **Jean-François Polo**, journaliste aux Échos.*

113

### Jean-François POLO

Bonjour à tous. Je suis interpellé par l'intitulé de la table ronde que j'anime dans la mesure où nous vivons aujourd'hui une nouvelle ère de dialogue entre les différents acteurs sociaux, comme en témoigne par exemple le Grenelle de l'environnement. Par ailleurs, j'ai eu la chance de rencontrer récemment le directeur général du Credoc qui expliquait que sur des thèmes divers tels que les retraites, l'université, etc., on assiste à l'émergence progressive d'une nouvelle méthode de dialogue entre des acteurs confrontés à une réalité très différente. Pour en revenir au thème de la langue française dans l'entreprise, les points de vue des interlocuteurs (dirigeants, salariés, fournisseurs, clients, administration, etc.) divergent certes, mais je pense qu'ils peuvent également se rejoindre sur certains points. C'est pourquoi notre réflexion sur un potentiel consensus me semble très pertinente.

Je demande maintenant à chaque intervenant de se présenter brièvement et d'intervenir sur un thème plus personnel, puis nous passerons aux échanges.

**Jean-Loup CUISINIEZ**

J'interviens aujourd'hui en tant que délégué du personnel CFTC et comme porte-parole du collectif « Pour le droit de travailler en français en France ». Je précise que je suis polyglotte.

**Bertrand MOINEAU**

Je suis associé fondateur du cabinet de conseil Louvre Alliance, créé en partenariat avec le cabinet de Jacques Attali. Nous intervenons sur des problématiques stratégiques de culture d'entreprise. Étant donné que notre cabinet est américain à 50 %, nous avons une bonne appréhension des problématiques de l'utilisation de la langue anglaise en entreprise.

**Jane KASSIS**

J'occupe un poste de professeur au département des langues et de la communication internationale au sein d'une école internationale de gestion. Je suis sensible au thème de la diversité des langues. En effet, j'enseigne l'anglais, mais j'apprends également à mes étudiants l'importance de la diversité des langues et j'insiste toujours sur le fait que l'anglais n'est qu'une langue parmi les autres.

114

**Jean-Pierre CORNIOU**

Pour ma part, je suis un pur produit du système méritocratique français puisque j'ai effectué mes études à l'École nationale d'administration. Je n'ai réellement découvert la langue française qu'au Québec, au sein de l'administration québécoise. Cette expérience m'a également fait comprendre que la méritocratie française devait se confronter à d'autres systèmes. Par la suite, je me suis orienté vers le monde des technologies de l'information, dans lequel je pratique le « globish ». En tant que directeur des systèmes d'information chez Renault, j'ai été confronté à la nécessité du passage à la langue anglaise lors du rachat de Nissan. Aujourd'hui, je suis président d'une société de conseil dans une société américaine et je me sens français dans une culture numérique globale.



### **Jean-François POLO**

Je vais à présent demander à chaque membre de la tribune d'intervenir. M. Moineau va dans un premier temps évoquer l'apparent consensus dans l'utilisation de la langue.

### **Bertrand MOINEAU**

Mon but n'est pas de remettre en question la langue anglaise en tant que telle, mais plutôt « l'espéranto des affaires » et les habitudes prises en entreprise face à cette forme de langage.

Il me semble indispensable de replacer ma réflexion dans le discours sur des territoires translinguistiques. Dans le présent contexte, le discours prend un sens large : il correspond à l'ensemble des signes, des paroles ou d'écrits, qui laissent encore la possibilité à l'individu d'en faire ce qu'il veut.

115

Avant de parler de discours, je vais revenir rapidement à la question de la langue des affaires dans les grandes entreprises françaises. Nous pouvons nous rendre compte que cette langue ne correspond pas à l'anglais appris à l'école, ni à l'anglais « de la culture ». Il s'agit d'une langue moyenne et neutre. En revanche, la langue des affaires possède les caractéristiques d'un langage fort.

Pour définir un langage fort, je m'appuierai sur la définition de Roland Barthes qui retient trois caractéristiques principales. Premièrement, cette langue invente son propre lexique, ce qui aboutit à des néologismes et anglicismes qui peuvent être esthétiques (comme « *due diligence* » ou « *executive summary* ») ou non (comme le « *mail* »). Quel que soit le vocabulaire employé, il permet à celui qui l'utilise de déployer une scène sonore qui semble parfois produire une réelle « jouissance hystérique ». Je constate en effet au cours de certaines réunions le plaisir qui vient à certains interlocuteurs lorsqu'ils utilisent ces mots. Deuxièmement, un langage fort peut être employé par n'importe qui parce qu'il ne nécessite pas de compétences spécifiques. Troisièmement, la violence caractérise un langage fort : il s'agit d'une langue qui réussit à s'imposer ainsi qu'à exclure celui qui ne la parle pas. On peut citer à titre d'illustration le langage psychanalytique ou le

langage juridique. Nous pouvons également constater que la langue des affaires possède les caractéristiques que je viens d'explicitier.

Le travail au quotidien dans l'entreprise impose le langage des affaires dont la figure emblématique est l'expression « *straight to the point* », très utilisée dans l'entreprise et qui signifie « allez à l'essentiel » ou « soyez concis ». La langue des affaires contraint donc à une certaine forme de discours, et même à une façon de faire et de penser. Je peux citer d'autres exemples qui sont utilisés lors de formations au cours desquelles on incite à la clarté, à rédiger des phrases courtes, ou à l'utilisation de « *bullet points* ».

Par ailleurs, l'anglais des affaires permet d'employer des expressions qui possèdent un sens assez vague pour s'avancer masquées. On peut citer les expressions « *human capital* » ou « *management* » qui, traduites dans un anglais classique, ne pourraient pas être utilisées. Je pense que des discours qui se construisent autour de ce genre de termes sont critiquables et dommageables parce qu'ils laissent entrevoir une dimension inhumaine de soumission. Cette langue appauvrit le discours et la pensée en entreprise dans la mesure où le fait de raccourcir une phrase s'accompagne nécessairement du raccourcissement d'une pensée. En évitant systématiquement les nuances et la subtilité, l'entreprise perd en richesse et donc en profit. En effet, l'anglais des affaires favorise une pensée qui va à l'encontre de la productivité de l'entreprise.

116

Pour conclure, il pourrait être intéressant pour l'entreprise de s'inspirer de discours différents. À ce titre, je vais vous lire un extrait du *Fragment d'un discours amoureux* de Roland Barthes dans lequel celui-ci oppose le discours normé au discours de l'amoureux : « *Tu aimes Charlotte : ou bien tu as quelque espoir, et alors tu agis ; ou bien tu n'en as aucun, et alors tu renonces. Tel est le discours du sujet « sain » : ou bien, ou bien. Mais le sujet amoureux répond (c'est ce que fait Werther) : j'essaie de glisser entre les deux membres de l'alternative : c'est-à-dire je n'ai aucun espoir, mais tout de même... ou encore : je choisis obstinément de ne pas choisir ; je choisis la dérive : je continue. »*

**Jane KASSIS**

Je vous propose une réflexion sur l'interculturalité puisque je travaille en France à ESCP-EAP en tant qu'enseignante de langue anglaise et de communication interculturelle.

Pour situer le contexte, ESCP-EAP, *European School of Management*, est une école de gestion avec cinq campus en Europe (Paris, Londres, Berlin, Madrid et Turin) et qui a noué de nombreux partenariats avec des universités dans tous les continents. Dans le programme Grande école, 45 % des élèves ne sont pas francophones.

La diversité des nationalités des étudiants et notre proximité avec les entreprises internationales nous rendent très sensibles à la question de la maîtrise des langues, et notamment du français.

Sur le campus parisien, les cours de gestion sont naturellement en français. Pour une population d'étudiants qui ne maîtrisent pas le français, il existe par ailleurs une filière d'études en langue anglaise. Pour ces étudiants qui sont intéressés par la France et la culture française, la langue anglaise leur permet d'intégrer un cursus d'études en France. Bien que ces étudiants suivent leurs cours de gestion en anglais, ils commencent également dès leur arrivée à Paris un apprentissage de la langue française. D'ailleurs, ils doivent passer un test d'évaluation du français afin d'être diplômés de l'école. Un test mis en place par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris permet en outre d'évaluer les compétences linguistiques. Les Chinois constituent une population d'étudiants qui choisissaient auparavant le cursus en anglais, mais ils tendent de plus en plus à effectuer directement leurs études en français.

De façon générale, de nombreux étudiants étrangers souhaitent commencer leur carrière en France, la maîtrise du français est donc indispensable pour eux.

La politique linguistique de l'ESCP-EAP qui exige la validation de deux langues étrangères pour être diplômé permet aux étudiants d'évoluer plus facilement dans des milieux professionnels internationaux. Cette

politique correspond aux besoins de compétences exprimés par les entreprises. En effet, au-delà des compétences linguistiques, les entreprises cherchent à embaucher des jeunes cadres qui possèdent la capacité de travailler dans des équipes plurilingues et savent s'adapter à des interlocuteurs d'une langue maternelle différente.

En tant que chercheuse, j'ai analysé la question de l'utilisation des langues en entreprise au sein des équipes internationales. Les entretiens que j'ai menés m'ont permis d'identifier un enjeu principal : la mise en confiance réciproque entre les individus. À titre d'exemple, je vais vous citer le propos d'une des personnes interrogées : « *Lors d'une co-entreprise (joint venture), il existait des tensions et un climat de méfiance dans une équipe composée de Français et de Britanniques. Quand les Français ont appris que les Britanniques se donnaient la peine de suivre des cours de français, un climat de confiance s'est installé, même si l'anglais était toujours la langue de travail.* »

L'impact des langues dans la mise en place de relations de confiance a été souligné par des chercheurs en management interculturel ; d'après leurs travaux, « *le véritable coût de la diversité des langues ne peut pas être mesuré à l'aune de la rémunération des traducteurs, mais à celle des relations qui se détériorent.* »

118

Par ailleurs, la socialisation dans des équipes plurilingues est un enjeu de plus grande importance que les aspects techniques de la langue, car les termes techniques sont souvent identiques dans les différentes langues. Ce n'est donc pas à ce niveau que se posent les difficultés.

Mes travaux de recherche font aussi apparaître que la seule maîtrise de l'anglais n'est pas suffisante. Lorsque j'ai interrogé un cadre allemand dont la langue de travail était l'anglais, celui-ci m'a indiqué que sa connaissance de la langue française influençait sa façon de comprendre. Lorsqu'il est face à un Français, la possibilité de parler en français facilite les relations en dehors des réunions de travail.

Dans les cas où l'anglais est adopté comme la langue de travail, j'ai constaté qu'une politique de traduction systématique et rigide compor-

te des risques, notamment en raison d'une potentielle perte de sens ou d'un appauvrissement. La solution consiste dans certains cas à maintenir une expression originale sans la traduire en tentant d'expliquer la spécificité des connotations culturelles.

Pour conclure, je souhaite récuser l'amalgame fréquemment fait entre « international » et « anglais ». Je pense que l'idée selon laquelle le français serait une langue de culture et l'anglais une langue de communication internationale est une vision réductrice fondée sur une erreur de perception.

Enfin, je souhaite clarifier la question de l'utilisation de l'anglais dans les études de gestion. En réalisant une enquête auprès de mes collègues enseignants en gestion français et étrangers, qui enseignent aussi bien en français qu'en anglais, j'ai pu remarquer que, dans de nombreux cas, l'utilisation de l'anglais est superficielle, artificielle et superflue. On affirme souvent que les étudiants doivent être exposés à la langue anglaise parce que celle-ci est importante pour la gestion. Or, une telle approche peut donner lieu à des situations absurdes. Je pense en particulier à l'exemple d'un professeur mexicain qui devait donner un cours en anglais à des étudiants espagnols parce que l'administration de son université l'exigeait.

#### **Jean-Pierre CORNIOU**

De nombreux éléments pertinents ont déjà été évoqués.

En tant que président d'EDS Consulting, je considère que, dans sa réflexion, un dirigeant doit avant tout s'efforcer de comprendre le monde. Pour atteindre cet objectif, il faut être en possession d'outils spécifiques. L'un d'entre eux est la langue. Notre compréhension du monde se fait à travers un langage qui est celui de nos parents. Ceux-ci nous ont appris à nommer les objets et nous ont transmis la subtilité de la langue, qui fait partie de notre patrimoine. Mais la langue peut également servir comme outil de propagande et de pouvoir. Il existe une langue de la dominante française sur les Français.

Aujourd'hui, nous sommes entrés dans un monde de globalisation

numérique dans lequel les échanges économiques se sont généralisés en même temps que l'utilisation du langage « *globish* ».

Dans ce contexte, je pense que c'est la langue anglaise qui est la plus menacée. Cette langue riche de 300 000 mots, qui possède deux manières différentes de nommer les mêmes choses, se trouve appauvrie par la langue des affaires qui n'utilise pas plus de 5 000 mots réducteurs, répétés tels des slogans pendant les réunions où chacun fait semblant de les comprendre. Les cadres français utilisent ainsi un langage qui amalgame un français souvent appauvri et un anglais médiocre.

Or, la langue représente avant tout un outil de communication, le verbe « communiquer » étant un verbe transitif puisqu'on communique quelque chose à quelqu'un par un message, par un support, et à travers un référentiel commun. La communication demande en outre un retour, et c'est cette dimension qui me semble occultée dans le monde de l'entreprise à l'heure actuelle. S'agit-il alors d'un problème d'émetteur, de récepteur ou de référentiel ?

120

Le monde du travail est constitué d'un processus autour duquel se rassemblent des individus avec l'objectif de transformer de la matière et des idées en produit ou service. La création de valeur qui en découle est codifiée. Or, aujourd'hui, nous sommes confrontés à trois ruptures majeures qui se sont produites dans le contexte de la globalisation numérique.

Nous avons toujours été amenés à travailler avec des gens qui n'utilisent pas notre langue maternelle. Par exemple, l'activité d'export exigeait de parler la langue du client pour que celui-ci puisse exploiter les produits qu'il achetait. C'est pourquoi nous faisons l'effort d'apprendre cette langue. Or, maintenant, nous utilisons un langage tiers qui correspond au plus petit dénominateur commun entre les pays qui composent la communauté d'échanges. La connaissance de la langue du client et la compréhension du consommateur étranger ont été remplacées par un outil réducteur, le *globish*. Nous sommes donc face à des problèmes de récepteur et d'émetteur qui engendrent un proces-

sus de destruction de valeur. La langue des affaires est utilisée de façon simplificatrice ; c'est pourquoi elle devient une langue totalitaire qui élimine la diversité. La globalisation nous incite à croire que la langue anglaise menace la langue française, mais il s'agit d'une erreur de jugement. En effet, le véritable problème vient de la langue des affaires qui appauvrit aussi bien le français que l'anglais. Pour résoudre ce problème, nous devons apprendre les langues étrangères et donc l'anglais afin d'éviter de parler l'anglais des affaires, le *globish*.

> Ce sont les Américains qui ont inventé les technologies de l'information, ce qui explique pourquoi les noms des logiciels (Word, Powerpoint, etc.) s'utilisent spontanément en anglais. Lorsque je travaillais chez Renault, nous étions dotés d'un centre de services multilingue qui apportait des informations aux collaborateurs dans leur langue maternelle. Je préconise donc l'usage du multilinguisme pour résoudre les problèmes d'utilisation de la langue et créer de la valeur ! Les technologies de l'information ne sont pas appauvrissantes en soi. En effet, nous pouvons d'ores et déjà constater une grande diversité des sites internet, tels que l'encyclopédie en ligne Wikipédia qui se décline dans une centaine de langues. Chacun doit faire le choix de rechercher cette diversité.

> La langue peut être considérée comme un outil de pouvoir. Par conséquent, une langue réductrice qui limite la diversité va également à l'encontre du libre arbitre dans la langue maternelle. Dans ce contexte, certaines personnes utilisent le *globish* dans le monde des affaires pour faire du « *deal* », mais conçoivent et créent dans leur langue maternelle qui permet de développer l'intelligence et la subtilité de la pensée.

Pour conclure, je voudrais partager avec vous l'une de mes expériences professionnelles. Lorsque j'étais directeur des systèmes d'informations chez Renault, je me suis trouvé en contact avec mon homologue japonais chez Nissan. Or, aucun de nous ne parlait la langue maternelle de l'autre, mais nous essayions pourtant de nous comprendre, sans succès. En effet, un Japonais peine à penser de façon systémique

tandis qu'un Français échappe au réalisme pragmatique en lui préférant la spéculation intellectuelle. Dans cette situation, l'anglais nous a servi d'outil pratique pour résoudre des problèmes. En revanche, lors de rencontres dans nos pays d'origine respectifs, nous prenions chacun un grand plaisir à partager la culture de l'autre. On peut parfaitement jouer d'un rapport dialectique entre le monde du réalisme pragmatique dans lequel on utilise une langue commune. En revanche, pour exprimer les subtilités d'une pensée, on doit recourir à sa propre langue.

**Jean-François POLO**

M. Cuisiniez va maintenant nous présenter la meilleure manière de faire respecter dans l'entreprise le cadre légal qui s'applique à l'utilisation de la langue française.

**Jean-Loup CUISINIEZ**

En tant que délégué du personnel, je me trouve confronté à une réalité de plus en plus inquiétante concernant les conditions de travail et le bien-être en entreprise. L'utilisation de la langue maternelle en France est conditionnée par l'existence d'un espace francophone tandis que l'apprentissage d'autres langues n'est quant à lui envisageable que si les entreprises donnent les moyens à leurs salariés de bénéficier d'une formation.

Pour accéder au droit à la langue française en entreprise, il faut souvent en passer par des procès, ce qui permet de faire évoluer la jurisprudence. Bien que l'entreprise ait plutôt intérêt à obtenir des avancées par le dialogue, cette solution implique un manque de médiation. À l'inverse, lorsqu'un procès a lieu, la presse relate les faits et les cabinets anglo-saxons commencent ainsi à s'intéresser à ce qui se passe dans les entreprises en France.

Dans le cadre de son travail, un salarié a le droit de comprendre et de se faire comprendre par un collègue. Qui plus est, certaines incompréhensions peuvent entraîner une faute qui conduira ensuite à la recherche d'un responsable et à sa sanction. Les événements qui ont eu lieu



à l'hôpital d'Épinal marquent un tournant de ce point de vue. Cette affaire a impliqué des radiologues utilisant des logiciels de radiothérapie en anglais. Ceux-ci ont appliqué des instructions qu'ils pensaient à tort avoir comprises. Or, leurs erreurs ont affecté 4 500 victimes, dont 5 sont mortes. Parmi les 32 mesures prises suite à cet accident, Mme Roselyne Bachelot a pris acte de la défense du français et de la vérification des outils de travail afin que ceux-ci soient normés en langue française. Cependant, je déplore qu'en France, le ministère de la Santé ne se décide enfin à réagir que lorsque de telles dérives causent des victimes. De plus, j'ai été choqué de constater que deux organisations syndicales représentées à l'hôpital d'Épinal n'étaient pas au courant du dispositif législatif. Pire, en 1989, les personnes qui réclamaient le droit au français étaient considérées comme ridicules, voire fascistes. En 2007, suite à l'affaire de l'hôpital d'Épinal, nous assistons heureusement à une prise de conscience du monde syndical. C'est pourquoi, de notre côté, nous incitons à la résistance linguistique dans les entreprises. Les délégués du personnel ont notamment un rôle important à jouer dans la défense du droit à la langue française.

Je souhaite m'appuyer sur deux exemples concrets, tirés de l'entreprise où je travaille : Axa Assistance. Tout d'abord, nous avons obtenu, par le dialogue, la mise en place d'une commission de terminologie qui permettra, à mon sens, de résoudre des conflits. En ce qui concerne l'usage des autres langues, je tiens à souligner qu'une langue n'est pas en compétition avec une autre. Au contraire, l'acquisition de compétences linguistiques constitue un élément positif.

J'estime par ailleurs que l'exclusion sociale débute par l'exclusion linguistique. C'est pourquoi, en tant que citoyen européen, j'ai tout intérêt à connaître la langue des autres. Cependant, la possibilité d'apprendre des langues n'est pas accessible à tous. Par exemple, je considère que mon boucher, qui vit dans mon quartier de Chartres, n'a nullement besoin de parler l'anglais. Néanmoins, à l'heure actuelle, rien ne permet d'affirmer que ce jeune apprenti n'aura pas, au cours des prochaines années, à apprendre l'anglais.

Pour en revenir aux pratiques en cours chez Axa, nous permettons aux salariés qui rencontreraient des problèmes de compréhension sur un mot, d'en faire part à notre commission de terminologie. Celle-ci se réunit régulièrement pour étudier la pertinence de certains termes utilisés au sein de l'entreprise. En septembre, la commission a par exemple étudié la notion de « coût à bas tarif » qui paraissait inadéquate et a été transformée en « à bas coût » (traduction de « *low cost* »). Un autre mot en langue anglaise, du fait de son utilisation depuis plus de 25 ans par les salariés de l'entreprise, a quant à lui été accepté comme faisant partie du jargon d'Axa Assistance. La commission de terminologie permet donc de garantir que les mots utilisés sont bien compris par tous, ce qui rassure les salariés.

Le deuxième exemple que je vais évoquer concerne la branche assistance d'Axa. Dans le contexte de l'application de la loi Toubon, nous avons proposé la négociation d'un accord au niveau de la convention collective nationale. Cet accord engage l'entreprise à mettre à disposition des salariés et en français tout document, notice, logiciel, ainsi que tout support matériel ou immatériel relatif à leur environnement. Cet engagement s'inscrit dans le cadre des conditions de travail et de sécurité et découle de l'application du code du travail. J'ajoute que cette proposition a reçu l'accord de toutes les organisations syndicales. Cependant, nous devons continuer à nous battre, car la résistance se fait par des actes.

Il me paraît inadmissible que lorsque l'on achète un billet d'avion au départ de Montpellier et à destination de Paris, donc sur le territoire national, le coupon de vol d'Air France soit libellé en langue anglaise. Par ailleurs, un pilote français qui s'apprête à changer d'avion doit pouvoir consulter dans sa langue maternelle la documentation concernant les outils de sécurité de l'appareil. Même si ce pilote possède des compétences avérées en anglais, il s'agit d'une fatigue supplémentaire de lire un document dans une langue autre que sa langue maternelle.

La pérennité de l'utilisation du français dans l'espace francophone se

trouve bel et bien entre les mains des organisations syndicales. Si nous n'exerçons pas de résistance, notre langue se trouvera marginalisée.

À cet égard, je conclurai en évoquant le dernier acte de résistance que nous avons accompli dans le cadre d'un organisme paritaire de gestion de fonds destinés à la formation. Nous devons examiner deux dossiers de subvention déposés par un employeur afin d'obtenir le financement d'une formation. En constatant qu'une des formations était libellée en anglais, nous nous sommes opposés à la levée des fonds.

Le monde des affaires peut utiliser la langue de son choix. Cependant, si on considère par exemple les entreprises de construction en France, dans lesquelles travaillent généralement des immigrés dont la langue maternelle est l'arabe, le portugais, etc., nous pouvons constater que l'anglais ne tient pas sa place. Le plurilinguisme doit s'affirmer par la possibilité de transmettre à ces travailleurs des documents dans leur langue maternelle.

125

Pour finir, je soulignerai que plus nous tenterons de procès dans ce domaine, plus le monde politique œuvrera dans le sens d'une préservation de la langue française.

#### **Jean-François POLO**

Je reviens sur un thème que vous avez abordé. Vous avez fait remarquer que l'exclusion sociale commence par l'exclusion linguistique. Je demande aux autres intervenants de s'exprimer sur ce thème de la fonction sociale de la langue dans l'entreprise ainsi que sur les risques de « fracture sociale ».

#### **Jean-Pierre CORNIOU**

Je pense qu'il faut apprendre des langues étrangères. À mon sens, l'exclusion sociale provient non pas directement de l'exclusion linguistique, mais plutôt de l'inadaptation du système scolaire à faire apprendre les langues. Par ailleurs, j'estime que les Français parleront d'autant mieux leur propre langue qu'ils parleront également l'anglais et d'autres langues. Pour lutter contre l'exclusion sociale, il faut augmen-

ter le niveau culturel général.

### **Bertrand MOINEAU**

La vigilance doit être de rigueur lorsqu'on considère le domaine de la consommation et l'utilisation d'un produit. En effet, le consommateur possède un droit d'accès à sa langue maternelle, plus particulièrement lorsque les produits peuvent être dangereux.

En ce qui concerne les discours qui peuvent se tenir en entreprise, les salariés n'ont pas nécessairement accès à l'intégralité des informations quand une direction d'entreprise s'exprime dans une langue étrangère. Si des besoins d'utilisation d'une langue étrangère existent, il revient à l'entreprise, à la personne morale en question, d'assurer l'accès à une formation.

### **Jane KASSIS**

L'anglais est communément reconnu comme une langue facile à apprendre, ce qui constitue pourtant une idée fautive. Ce que nous appelons la langue des affaires ne correspond en réalité qu'à un nombre restreint d'expressions prêtes à l'emploi que nous retrouvons dans des manuels tels que « Comment faire des affaires en anglais ? ». Dans ces conditions, n'importe qui peut s'appropriier l'anglais et l'utiliser à sa façon.

Par ailleurs, je constate que les Français n'osent pas penser en anglais. En effet, en France, certains préjugés, fondés sur l'héritage d'une façon d'enseigner, prédisposent les individus à viser la perfection. Ainsi naît une angoisse à l'idée d'utiliser une langue dont la maîtrise sera automatiquement inférieure à celle des natifs. Par exemple, je rencontre souvent des étudiants qui se demandent s'ils peuvent utiliser une expression en anglais (« Est-ce que cela se dit en anglais ? »). Pour ma part, je pense qu'il faut oser s'exprimer, car c'est la seule façon de se confronter à la réaction des anglophones et de vérifier ainsi si une expression est compréhensible ou non.

Le problème des anglophones qui ne parlent pas d'autres langues est

souvent mentionné. Cependant, on peut considérer que les anglophones sont bilingues dans la mesure où ils parlent leur anglais natal et l'anglais international, l'utilisation de cette seconde langue nécessitant une certaine capacité d'adaptation de leur part.

**Jean-François POLO**

Quelle est la teneur de la politique linguistique menée par les entreprises ? En particulier, quelles sont les mesures prises dans le cadre du droit d'utilisation de la langue française ou bien s'agissant du droit de se former aux langues étrangères ?

**Jean-Loup CUISINIEZ**

Je voudrais d'abord répondre à M. Corniou. Je pense que je me suis mal fait comprendre, car je ne suis pas opposé à l'apprentissage des langues ni à une politique linguistique en faveur de la formation à l'anglais dans les entreprises. Je considère simplement que le plurilinguisme ne peut être une fin en soi. Il faut ménager un espace francophone en entreprise et veiller à ce que l'anglais ne soit pas systématiquement imposé quand son utilisation est inutile. Les francophones vont être menacés si le français n'est plus utilisé dans l'entreprise.

127

Les politiques linguistiques des entreprises tendent vers une bataille permanente pour accéder à des formations en anglais. Les entreprises doivent assumer les conséquences de cette orientation et donner à leurs salariés le droit d'accéder à de telles formations. Si une entreprise impose l'utilisation de la langue anglaise, elle a la responsabilité de financer cette formation. Par ailleurs, je considère que, dans la mesure où ils imposent l'usage de leur langue, le Commonwealth et les États-Unis devraient également offrir une contribution financière pour permettre un accès plus large à des formations à l'anglais.

**Jean-François POLO**

J'ai été frappé par les résultats d'une enquête réalisée dans les entreprises françaises, qui montre que parmi le quart des salariés utilisant une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle,

20 % d'entre eux se sentent malheureux d'utiliser des références linguistiques qui ne sont pas les leurs.

**Jean-Pierre CORNIOU**

Les problèmes liés à l'usage d'une langue étrangère se cumulent généralement à de nombreuses autres sources de stress. Certains salariés ont le sentiment que leur manque de compétences linguistiques leur interdit de progresser dans leur carrière, ce qui crée une source de tensions. Au vu de ces circonstances particulières, il me paraît regrettable que l'apprentissage d'une langue ne soit pas un acte libérateur, surtout si l'on considère à quel point l'acquisition de compétences linguistiques représente une tâche difficile.

Pour ma part, je travaille dans une entreprise certes anglo-américaine, mais celle-ci a veillé à ce que tous ses sites intranet en France soient en français. Je pratique à la fois l'anglais pour m'exprimer avec mes collègues et le français dans mes contacts avec mes clients. De plus, le fait de pratiquer plusieurs langues me semble un exercice intellectuel intéressant. L'utilisation de l'anglais lors du partenariat de Renault avec Nissan nous a permis d'accéder à des informations particulièrement utiles. Lorsque prime une logique de respect entre les interlocuteurs, aucun n'occupera une position dominante vis-à-vis de l'autre.

D'ailleurs, l'équilibre fondé sur le respect tel qu'il se pratique en Suisse est un exemple à suivre. En effet, le fait de parler dans sa propre langue tout en comprenant la langue de l'autre crée une relation de respect et un espace collectif constructif. Cette méthode permet d'éviter un écueil vers lequel nous tendons aujourd'hui, c'est-à-dire une utilisation médiocre de l'anglais dans les entreprises qui risque de détruire le goût des gens à parler des langues étrangères, à quoi s'ajoute une perte de sens. L'entreprise doit pouvoir construire des référentiels communs.

**Jane KASSIS**

Je souhaite aborder le thème des anglophones monolingues qui travaillent dans des milieux internationaux. Nous pouvons remarquer que dans des rapports informels de convivialité, les anglophones se sentent

mal à l'aise et éprouvent une gêne au niveau intellectuel. Sur la base de ce constat, des solutions existent, mais malheureusement, l'enseignement des langues se fait de moins en moins obligatoire.

#### **Bertrand MOINEAU**

En entreprise, la notion de menace est parfois volontaire, mais souvent, elle s'impose d'elle-même. En parallèle de ce mouvement, on observe une part de snobisme de la part de certains, ce qui contribue à renforcer la menace. En effet, je constate qu'une partie de la population adopte vis-à-vis de l'utilisation de la langue anglaise une attitude marquée par une certaine affectation et un certain nombre de non-dits.

#### **Jean-Loup CUISINIEZ**

Le bien-être au travail repose sur le sentiment d'avoir bien compris. Le monde de l'entreprise peut être assimilé à un monde d'exclusion dans lequel la question linguistique nécessite une prise de conscience sur le besoin d'accès à la formation.

129

Par nature, l'homme est paresseux. C'est pourquoi, dès lors qu'il peut se faire comprendre en anglais dans n'importe quel pays, il n'aura aucune motivation à apprendre d'autres langues.

Les syndicalistes s'appuient sur des textes juridiques. Cependant, quelle attitude les pouvoirs politiques adopteront-ils quand ces textes seront abrogés ? Dans un document que j'ai apporté, M. Bernard Kouchner explique que « *la langue française n'est pas indispensable* » et que « *l'anglais est l'avenir de la France* ». Ce qui m'inquiète dans ce genre de propos, c'est que certains vont réellement y croire !

La diffusion du *globish* peut aboutir, quant à elle, à un scénario catastrophique dans lequel seul subsisteraient quelques « dialectes » dont le français, l'allemand et même l'anglais littéraire feraient partie.

Une enseignante en Seine-Saint-Denis, confrontée quotidiennement à l'illettrisme, souligne que la langue n'est pas uniquement utilisée comme un outil d'échanges et de communication. Elle possède

« quelque chose en plus », qui appartient à l'homme. Cette vision me paraît particulièrement intéressante. J'ajouterai pour finir que c'est par la violence qu'on s'exprime lorsqu'on ne sait pas utiliser correctement une langue.

**Jean-François POLO**

L'utilisation de la langue française dans l'entreprise est de plus en plus souvent évoquée : en effet, nous assistons à de plus en plus de débats sur ce thème. Doit-on considérer ce phénomène comme un dernier baroud d'honneur ou s'agit-il du début d'une ère nouvelle liée à une véritable prise de conscience ?

**Jean-Pierre CORNIOU**

Nous assistons à deux mouvements parallèles, d'une part le *globish* et d'autre part la régénérescence des langues.

**Jane KASSIS**

Depuis quelques années, dans les travaux d'études, nous trouvons de plus en plus de réflexions sur les langues dans l'entreprise. Il s'agit d'un sujet complexe qui soulève un réel intérêt de la part des chercheurs.

130

**Bertrand MOINEAU**

Je suis plutôt optimiste, car je pense que le sujet de l'utilisation de la langue française dans l'entreprise s'affirme progressivement. Il ne s'agit pas seulement d'une lutte entre les langues.

**Jean-François POLO**

Je vais maintenant demander au public de prendre la parole.

**Martine LAMONIER**

Je souhaite faire une remarque sur les problèmes de terrain que j'observe à mes fonctions d'élue CGT chez Alcatel. J'ai entendu parler d'un salarié de l'entreprise Renault qui s'est suicidé, notamment par peur de ne pas être à la hauteur. Il me semble qu'une véritable discrimination



s'exerce à l'encontre des personnes qui ne parlent pas ou comprennent mal l'anglais. Lorsque certains mots leur sont inconnus, les salariés n'osent pas dire qu'ils n'ont pas compris.

Dans notre entreprise par exemple, notre PDG refuse d'apprendre le français. Nous sommes par ailleurs confrontés à des licenciements pour lesquels les rapports sont rédigés en anglais. Les informations ne circulent plus qu'en anglais. C'est pourquoi je souhaite dire ici que l'anglais constitue un danger et pas uniquement une menace. Les salariés sont révoltés et ils souhaitent voir les pouvoirs politiques prendre des mesures pour préserver la place du français dans les entreprises.

#### **De la salle**

Je travaille dans une multinationale que j'ai intégrée avec l'objectif d'apprendre à parler l'anglais. Je constate, comme cela a été mentionné au cours du débat, la généralisation de la diffusion du *globish*. De plus, ayant vécu de nombreuses années à l'étranger, j'ai été frappé à mon retour par le manque de respect de la loi en France. Or, le combat ne pourra avancer que si la loi est respectée.

#### **Jean-Marie KLINKENBERG**

Je souhaite intervenir en tant que linguiste et même sociolinguiste, pour rectifier certains des propos qui ont été tenus. En effet, ce que l'on appelle « la langue du client » n'est pas une chose simple. Son usage obéit à un principe fort : ceux qui produisent ne sont intéressés par la langue du client que dans la mesure où celui-ci possède une force d'achat suffisante. C'est ainsi que certaines langues s'imposent par un rapport de forces.

Pour lutter contre ces pouvoirs, le seul moyen passe par la mise en place de contre-pouvoirs. Or, dans une économie de la dérégulation qui est la nôtre, la régulation représente le seul contre-pouvoir existant.

#### **François GRIN**

J'appartiens à la délégation de la langue française de la Suisse, mais je vais intervenir en tant que professeur d'économie à l'université de Genève.

Je souhaite clarifier certains points concernant le *globish* qui constitue à mon avis une invention médiatique. Je suis le vice-coordonateur d'un projet européen qui s'intéresse à la question des langues et un de nos sous-projets porte sur une certaine forme syntaxique qui émerge dans l'usage différent de l'anglais. En effet, certains usages particuliers de l'anglais correspondent à un contexte international dans lequel les interlocuteurs ne sont pas de langue maternelle anglaise. La notion de langue tierce me paraît inadéquate dans la mesure où celle-ci ne revêt aucune importance, que ce soit au niveau économique ou au niveau sociolinguistique. La norme anglaise provient du simple fait que le monde compte 380 millions de locuteurs de langue maternelle anglaise.

Ainsi, le *globish* ne modifie pas fondamentalement les véritables enjeux de pouvoir. La confusion qui règne autour du *globish* ne sert pas les intérêts de la langue.

#### **Jean-Pierre CORNIOU**

Si l'anglais possède une telle prééminence dans le monde, c'est parce que le pouvoir sociotechnique des États-Unis a succédé au pouvoir de la Grande-Bretagne à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle. En effet, les Américains ont inventé les technologies de l'information qui se sont propagées dans le monde sous l'impulsion des États-Unis avec la création d'IBM en 1923. Depuis, aucun autre pays n'a réussi à reprendre le pouvoir sur le plan des technologies de l'information. La situation est sensiblement similaire en ce qui concerne les grandes compagnies pétrolières. Le pouvoir technique et économique précède ainsi le pouvoir de la langue anglaise.

Nous pouvons donc constater qu'un revers historique s'est produit au cours duquel la France a perdu son rang, de la même manière que les États-Unis vont probablement céder leur place au milieu du XXI<sup>e</sup> siècle. À l'heure actuelle, les contacts avec les pays extérieurs se font de plus en plus facilement, ce qui constitue un progrès important. Néanmoins, il ne faut pas oublier que la langue est également un outil de domination militaire, même si cet aspect a perdu en partie de sa pertinence.

**Christian TREMBLAY**

Je souhaite poser une question à M. Cuisiniez. Je reconnais qu'un procès, par le jugement qui s'ensuit, constitue un moyen d'action très performant, à condition toutefois de le gagner. Or, je m'interroge sur la compatibilité de la loi Toubon avec la réglementation européenne. Je pense en particulier à une mise en demeure de la Commission européenne intervenue en 2001-2002 sur des questions d'étiquetage. Cette mise en demeure se référait néanmoins à une directive européenne qui a été abrogée entre-temps. Dans ce contexte, il me paraît important de vérifier ces questions de compatibilité pour s'assurer que lorsqu'on arrive devant la Cour, tous les jugements précédents ne seront pas annulés.

**Jean-Loup CUISINIEZ**

À ma connaissance, les questions de l'étiquetage se rapportent à l'article 16, alinéa 2, selon lequel tout produit doit être commercialisé dans les règles, c'est-à-dire que les mentions qu'il porte doivent figurer dans une ou plusieurs des langues officielles de l'Union européenne. Sachant que la Communauté compte 23 langues officielles, le problème se pose lorsque les mentions d'étiquetage n'existent que dans une langue. Une directive datant de 1974 mentionne, quant à elle, la langue la plus facilement compréhensible par le plus grand nombre de personnes. On assiste par ailleurs à une volonté de la part des employeurs de réduire les coûts de traduction. Dans ce contexte, en cas de procès, si la Cour européenne de justice est saisie, elle pourra s'appuyer sur l'article 2 et nous ne pourrons pas donner de suite.

**Jean-Pierre LAMONIER**

Je souhaite apporter un témoignage personnel sur les conséquences de l'utilisation de l'anglais dans l'entreprise. Selon l'abbé Lacordaire, « la liberté opprime, la loi affranchit ». Vous avez parlé de sciences humaines ainsi que du respect de l'autre. Or, selon moi, le respect de l'autre en entreprise exige que les dirigeants parlent la langue des salariés. De plus, je constate que par le passé, nous savions utiliser les langues étrangères lorsqu'il s'agissait de faire des affaires. À l'heure

actuelle, pour citer un exemple, l'utilisation de logiciels en anglais en France me semble incohérente. De plus, le *globish* est inadapté quand nous traitons avec des compagnies juridiques internationales, car il s'agit d'un langage qui ne possède pas de culture.

J'observe de manière générale une moindre maîtrise de la langue française en entreprise. Même les responsables de service ne savent plus formuler de phrase en français correct sans y inclure des mots ou des expressions en anglais ou en *globish*. Face à cette situation qui se dégrade, je me dois d'intervenir en tant qu' élu au CE pour rappeler aux responsables de l'entreprise le processus d'acculturation qui est ainsi en cours.

**Jane KASSIS**

L'intervention de M<sup>me</sup> Lamonier m'a paru très intéressante dans la mesure où celle-ci démontre les risques liés au fait d'imposer l'anglais aux employés. J'estime que pour apprendre une langue, un individu doit être mû par sa volonté propre et une envie réelle. L'apprentissage d'une langue doit se faire par amour de la langue et non parce qu'il s'impose.

134

**Martine LAMONIER**

À présent, les données des salariés de notre entreprise sont exportées aux États-Unis. Pour déposer un CV les recherches ne peuvent se faire que par le biais d'un outil informatique qui ne fonctionne qu'en anglais, ce qui est inadmissible.

**Jean-François POLO**

Je remercie les intervenants de la table ronde ainsi que les membres du public pour leurs questions et interventions.

# Quelles stratégies francophones ?

## Table ronde

Participent à la table ronde :

**Jacques Legendre**, sénateur, secrétaire général de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie, France.

**Conrad Ouellon**, président du Conseil supérieur à la langue française, Québec.

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

**François Grin**, Délégation à la langue française, Suisse romande.

**René Leduc**, conseiller à la langue française et à la diversité culturelle du secrétaire général de l'OIF.

La table ronde est animée par **Yvan Amar**, journaliste à RFI.

## Xavier NORTH

Après avoir dressé un état des lieux de l'utilisation de la langue française en entreprise et suite à l'analyse du dispositif légal et des pratiques des entreprises dans les quatre pays représentés (France, Québec, Belgique et Suisse), cet après-midi sera consacré aux stratégies à mettre en œuvre. Nous procéderons par une table ronde, et j'invite donc les intervenants, responsables de la politique linguistique dans les pays cités, à venir me rejoindre.

## Yvan AMAR

Je me suis penché avec intérêt et interrogation sur le titre de cette table ronde que l'on m'a demandé d'animer, car la question des stratégies francophones peut revêtir deux sens. D'une part, il peut s'agir

des stratégies permettant aux entreprises françaises de prospérer par l'usage de la langue française. D'autre part, les stratégies peuvent renvoyer aux entreprises qui permettent à la langue française de se maintenir.

Pour commencer, je donnerai la parole à M. Legendre qui fait partie de la représentation nationale française et qui est l'un des maîtres d'œuvre des modifications proposées à la loi générale sur la langue française (la loi Toubon). Cette loi datant de 1994 a été votée avant le développement d'internet. C'est pourquoi certaines modifications ont été nécessaires afin que les textes soient en accord avec la réalité de la vie des entreprises.

#### **Jacques LEGENDRE**

Dans un premier temps, je vous propose de dresser un rapide état des lieux des modifications de la loi. J'ai été le rapporteur de la loi préparée par Jacques Toubon qui a été entourée de grandes polémiques au Sénat. Nous l'avons soutenue à un moment où elle a été caricaturée comme une chasse à l'anglicisme (qui aurait visé à remplacer par exemple le mot *football* par « balle au pied »). C'est pourquoi il a fallu livrer une véritable bataille pour déterminer les conditions dans lesquelles la langue française devait garder tout son rôle en France. La loi de 1964 sur la langue française n'avait pas provoqué les mêmes réactions passionnelles puisqu'elle avait été votée à l'unanimité.

Nous avons donc été confrontés à un certain nombre de problématiques pour défendre le français dans des domaines dans lesquels il se marginalisait progressivement, en partie à cause du développement d'internet.

Avec la commercialisation de certains produits issus des technologies de l'information, les indications fournies en langues étrangères peuvent laisser les utilisateurs perplexes. Dans ces conditions, la loi Toubon avait pour objectif de permettre aux consommateurs français de bénéficier de modes d'emploi dans leur langue maternelle.

Un autre problème accompagnant l'utilisation de la langue française se situait dans le monde des transports. En effet, pour citer un exemple

tiré du domaine de l'aviation civile, tout aéronef atterrissant ou décollant en France doit fournir des informations en français aux passagers. On part en effet du principe que des personnes françaises se trouvent à bord de l'avion.

Il convenait également de déterminer qui contrôlerait l'application de la loi. Il nous a semblé judicieux de donner dans cette perspective un rôle plus important aux organismes de défense des consommateurs ou aux organismes défenseurs de la langue française pour qu'ils puissent se mobiliser. Les consommateurs ont le droit d'obtenir des informations sur les produits qu'ils utilisent, au risque d'être confrontés à des situations dramatiques comme en témoigne le cas de l'hôpital d'Épinal où les utilisateurs des appareils radiologiques n'ont pas compris certaines instructions en anglais. En revanche, même si le rôle de ces organismes peut s'accroître, ils ne possèdent pas le pouvoir de verbaliser. Or, nous sommes confrontés à des entreprises qui se mettent délibérément en infraction et refusent d'appliquer les mesures en faveur de l'utilisation de la langue française.

137

Nous avons estimé que les grandes entreprises de plus de 300 salariés devaient diffuser des informations concernant les orientations de leur politique linguistique afin que des débats soient suscités avec les salariés au sein de l'entreprise. Cet aspect revêt une importance particulière devant le constat de relations du travail dégradées du fait de ces problématiques d'utilisation de la langue.

La proposition de loi a finalement été adoptée par le Sénat à l'unanimité il y a trois ans. Malgré cela, le texte n'a jamais été inscrit depuis aux débats de l'Assemblée nationale. Le ministre en charge s'est toutefois engagé à ce que cela soit fait prochainement.

La loi constitue une première étape de la mobilisation que nous devons opérer afin de résoudre les problèmes de la francophonie dans les entreprises. Cependant, ses résultats ne seront probants que si cette loi est effectivement appliquée.

**Yvan AMAR**

Je remercie M. Legendre de son intervention, et propose maintenant à M. Ouellon de réagir sur ce qui vient d'être exposé. Pourriez-vous nous indiquer en particulier quelle est la législation en vigueur au Québec et si celle-ci est effectivement mise en place ? Peut-on comparer les situations française et québécoise ?

**Conrad OUELLON**

Au Québec, le français est la langue officielle. Les institutions du Canada sont quant à elles supposées être bilingues, ce qui ne signifie pas pour autant que toute la population parle l'anglais et le français. En 1977, l'adoption d'une charte stipulant que le français est la langue officielle offre le droit de travailler en français. Auparavant, les travailleurs francophones n'avaient pas accès à un certain nombre de postes, en particulier les postes de dirigeants ou à responsabilités. Le pouvoir financier et économique était donc détenu par les anglophones, de même que les manuels et modes d'emploi étaient rédigés en anglais. La situation a commencé à se renverser en 1977, et Mme Boucher nous a présenté hier un rappel historique sur ce thème de la francisation.

138

À l'heure actuelle, l'affirmation du droit de travailler en français semble être acquise, mais des difficultés subsistent. En effet, dans de nombreux cas, il faut être bilingue pour avoir accès à certains postes. De plus, les promotions sont en partie liées à la connaissance de l'anglais et, malgré la protection de la loi, les salariés risquent d'être licenciés s'ils n'apprennent pas l'anglais. Ces tendances sont particulièrement marquées dans les régions frontalières au Canada.

Une récente enquête réalisée par le Conseil supérieur à la langue française fait apparaître quelques motifs d'inquiétude. En effet, cette enquête qui a été conduite pendant deux jours auprès de jeunes travailleurs de 28 à 35 ans montre que le rapport à l'anglais des jeunes générations est fondamentalement différent de celui de leurs aînés. Auparavant, l'apprentissage de l'anglais obéissait à la volonté de progresser dans sa carrière professionnelle alors qu'aujourd'hui, les jeunes connaissent l'anglais international et prennent plaisir à appren-



dre cette langue qui leur offre le moyen de quitter le Québec. Dans ce contexte, le fait de parler l'anglais est devenu courant et n'est par conséquent pas considéré comme une menace. Comme les résultats de l'enquête présentée ce matin le démontrent, dans l'entreprise, l'anglais semble être réservé au domaine du travail tandis que le français ne conserve une place que dans les rapports de convivialité.

Les données recueillies par l'Office et le Conseil de la langue française au Québec démontrent une nécessité accrue de penser les rapports des salariés aux langues et, en particulier, elles attestent d'un besoin de s'interroger sur le discours linguistique des jeunes.

Par rapport aux problèmes que j'ai évoqués, on peut se demander si une modification de la loi ne serait pas raisonnable. Faut-il notamment renforcer les exigences linguistiques et jusqu'à quelle limite est-il envisageable de le faire ?

Le dernier point que je souhaite aborder tient aux nouveaux arrivants au Québec, qui représentent entre 40 000 et 50 000 personnes tous les ans. Jusqu'à présent, les enfants des immigrants ont l'obligation d'être inscrits à l'école française, mais la Commission qui traite des questions d'immigration pourrait préconiser l'assouplissement de ces exigences.

#### **Jean-Marie KLINKENBERG**

En Belgique, la situation diffère sensiblement de ce qui se passe au Québec sur le plan linguistique. La primauté historique du français qui est à l'origine de la fameuse question belge a créé un retard dans la défense de la francophonie. En effet, une majorité de la population belge utilise le néerlandais longtemps minoré, et sa revendication historique fut le droit de vivre la vie publique en néerlandais. C'est pourquoi une grande partie des réflexions s'est concentrée sur la gestion des zones de pratique des deux langues.

Ainsi, les questions sociolinguistiques sont restées en dehors du débat. Pendant longtemps, les intellectuels francophones belges ont prétendu vivre en symbiose avec la France, et ce n'est que vers la moitié du 20<sup>e</sup>

siècle que sont apparus les premiers questionnements concernant le positionnement de la langue dans la société. La situation de la Belgique s'est fragilisée, d'une part, avec l'affirmation d'un sentiment de « minoration » chez de nombreux francophones et, d'autre part, avec la mondialisation des échanges. Une politique linguistique a donc tardé à se mettre en place en Belgique. Progressivement, les Belges ont pris conscience que la politique de la langue fait partie intégrante de la politique culturelle, mais aussi de la politique sociale et économique.

La lenteur avec laquelle s'est opérée l'intégration de ces différents enjeux a débouché sur la création tardive d'instruments, tels que le Conseil de la langue française qui souffre aujourd'hui d'un manque de moyens humains et financiers. La mobilisation qui a lieu en France et au Québec exerce cependant une influence grandissante dans les mesures prises en faveur de la francophonie.

Je vais apporter deux réflexions sur les potentielles orientations d'une politique linguistique.

Premièrement, d'après les études qualitatives et quantitatives qui ont été réalisées, nous pouvons constater que le rôle du symbolique est relativement faible. Les raisonnements sur lesquels se fondent tous les débats sur la politique linguistique des entreprises concernent la recherche de profit qui ne peut être atteint qu'avec des approches rationnelles. Le postulat de rationalité se retrouve dans tous les discours économiques. Or, nous savons que la valeur des actions d'une entreprise comprend également une part d'irrationnel. Les langues sont présentées comme des instruments pour l'entreprise, mais il ne faut pas oublier que les langues, et l'anglais en particulier, jouent un rôle de sélection sociale et de distinction. L'anglais ne peut donc pas uniquement être considéré comme un instrument pragmatique. Il faudrait réaliser des enquêtes sociologiques pour déterminer quand l'anglais relève d'une nécessité objective et quand il joue un rôle de distinction.

Deuxièmement, l'orientation de la politique linguistique pose la question des représentations. Il faut susciter des discours pour agir sur la

politique. À mon sens, nous devons nous efforcer d'améliorer l'image de la langue française. En effet, celle-ci souffre actuellement d'un déficit d'image : certes, le français est considéré comme la langue de l'excellence, mais est inadapté au monde des affaires. Par ailleurs, il s'agirait en particulier de produire des discours de représentation sur l'état exact du marché des langues. En effet, les Belges manquent d'informations sur la façon d'améliorer leurs compétences linguistiques, car ils possèdent une connaissance insuffisante des offres actuelles en matière de formation en langues. À mon sens, l'accès aux informations sur le marché des langues joue un rôle en termes de compétitivité.

#### **François GRIN**

Mon propos va certainement recouper celui de M. Klinkenberg.

Pour ma part, je crois à la rationalité des entreprises tout en sachant que celles-ci fonctionnent en se basant sur des informations imparfaites.

141

Les enjeux de la francophonie présentent un caractère global pour deux raisons. D'une part, les questions importantes dépassent les contextes nationaux et renvoient au poids des différentes langues dans la diversité. Par exemple, même si je représente la Suisse à cette table, je pense qu'il faut tenter de dépasser le domaine national dans notre réflexion sur la francophonie. Les cas spécifiques des contextes nationaux doivent cependant nous éclairer sur les enjeux plus généraux. D'autre part, et comme le mentionnaient plusieurs collègues au cours de ce colloque, les enjeux de la francophonie dans les entreprises se rapportent directement à la vie économique. L'économie constitue un champ très large ; il s'agit d'une manière d'interroger le réel. Ensuite, en partant d'un concept vaste, on s'oriente vers des domaines plus restreints, tels que la production, les échanges, etc. De leur côté, les entreprises sont nécessairement affectées par ce qui se passe dans le monde, que ce soit au niveau international ou local.

Je rappelle que l'entreprise se fonde sur une rationalité *générale* qui vise un objectif ultime : vendre. Lorsqu'on s'interroge sur la place du

français dans l'entreprise, notamment pour tirer parti des conditions du marché, il s'agit avant tout de comprendre comment les notions de productivité, marge, coût ou profit sont affectées par l'utilisation de diverses langues.

Je pense que la réflexion sur le rôle des langues dans cette quête du profit doit être approfondie. Depuis les premières enquêtes australiennes dans les années 1980 sur le rôle des langues dans la profitabilité des entreprises, nous progressons en ce sens. Néanmoins, selon moi, il faudrait analyser de façon plus systématique les langues comme un déterminant du profit, car l'adoption par l'entreprise d'une stratégie ou d'une autre peut conduire à des conséquences très différentes. Jusqu'à présent, les propos se sont concentrés sur la pratique des entreprises, mais rien n'a été mentionné sur le « lien algébrique » et donc sur l'impact que le choix d'une langue de travail peut avoir sur la profitabilité. Il faudrait pour cela recourir à la théorie économique fondamentale pour « injecter » des variables linguistiques dans le modèle économique, avant de procéder à des estimations économétriques. À l'heure actuelle, des mesures doivent être prises à ce niveau. Toutefois, les données que nous détenons ne permettent pas encore de réaliser ce travail. En Suisse, nous avons commencé à travailler sur un tel projet, qui fait partie d'un programme de recherche du Fonds national suisse de la recherche scientifique. À ma connaissance, c'est la première fois que ce genre d'étude, qui analyse le lien entre langue et profitabilité, est lancé. Pourtant, l'économie des langues est une discipline qui existe depuis près de 40 ans sans que cet aspect n'ait été abordé.

La recherche que nous effectuons en Suisse vise à ouvrir un programme de recherche en coopération avec d'autres pays européens. Notre ambition ne va pas jusqu'à espérer tirer des conclusions systématiques sur les liens entre le choix de l'usage des langues et la profitabilité des entreprises, mais nous pourrions certainement dresser un certain nombre de constats. Afin d'élargir le travail entrepris en Suisse, je lance un appel pour réaliser une étude qui serait coordonnée avec un

consortium d'universités et d'organismes en Europe.

Il ne s'agit pas uniquement de relever les pratiques des entreprises, car nous sommes confrontés à une problématique plus vaste, qui est celle du poids des différentes langues ainsi que des enjeux politiques et géopolitiques qui en découlent. De plus, il me semble nécessaire de replacer la réflexion dans le contexte de la démocratie linguistique.

Je souhaite terminer mon intervention par quelques remarques.

Premièrement, je note que sans le plurilinguisme, le français est amené à perdre sa place. Deuxièmement, il faut se défier de la « tentation oligarchique ». En effet, nous ne pouvons que constater que les instances européennes font régner une sorte d'oligarchie linguistique, que ce soit l'Office européen d'harmonisation du marché intérieur qui retient cinq langues de travail ou l'Office européen des brevets et la Commission européenne qui en pratique ne comptent que trois langues de travail (le français, l'allemand et l'anglais, dites « langues de procédure »). Or, je pense que les autres membres de l'Union européenne ne soutiendront pas un régime dont ils sont exclus. Dans ce contexte, non seulement l'hégémonie linguistique, mais aussi l'oligarchie linguistique même si elle fait (pour le moment) place à la langue française, constituent une menace pour la diversité des langues, et donc pour le français.

143

Enfin, nous avons abordé ce matin les problèmes de compatibilité qui peuvent se poser entre les législations française et européenne. Il se confirme que la législation de l'Union européenne conduit à la prédominance du droit européen sur le droit français. Il faut donc réfléchir de façon tactique en optant pour le déploiement de stratégies francophones au niveau européen. Le plurilinguisme doit s'affirmer dans un contexte européen, et je propose en particulier d'introduire des mesures d'accompagnement, tels que les systèmes de rotation, ou les systèmes d'intercompréhension comme ils se pratiquent en Suisse - du moins en principe ! Les stratégies francophones devront se fonder sur un large éventail d'actions mises en place de façon coordonnée dans plusieurs pays.

**Yvan AMAR**

Je remercie M. Grin pour son exposé qui nous a offert une vision plus économique des problématiques de l'utilisation des langues en entreprise. Du point de vue de la francophonie réglementaire, quelle est votre réaction, M. Leduc, par rapport aux interventions précédentes ?

**René LEDUC**

Le thème du français comme langue de l'entreprise ne se situe pas au cœur des préoccupations de l'OIF. Bien que certains questionnements commencent à émerger, l'OIF ne propose pas de stratégie ni de plan d'action sur ce thème. Nous fonctionnons en tant qu'organisation multilatérale, à partir de mandats des États membres ou à partir de textes réglementaires et d'orientations générales qui nous sont fournis par les États. À l'heure actuelle, bien que nous soyons sensibles aux problématiques de la francophonie, nous n'envisageons pas de mesures concrètes pour favoriser l'utilisation de la langue française dans l'entreprise.

Le seul biais par lequel on pourrait se rattacher au sujet en question correspond au mandat exercé par le secrétaire général pour la promotion de la langue française. En effet, le cadre stratégique de l'OIF lui donne vocation à renforcer l'usage et à assurer la promotion de la langue française. En déclinant ce cadre en objectifs plus opérationnels, il s'agit de renforcer l'usage du français dans les organisations internationales, dans le paysage audiovisuel international à travers TV5 qui constitue un des grands opérateurs de la francophonie. Il s'agit également de faire du français une langue de modernité, notamment dans le cadre scientifique et technique à travers la coopération des universités francophones, de promouvoir l'usage du français dans les technologies de l'information grâce à l'institut francophone numérique et enfin de promouvoir l'apprentissage du français. En revanche, le français comme langue de l'entreprise et comme langue de travail, n'a pas été pris en compte par l'organisation.

À partir de cette réalité, un moyen d'action consiste à étudier ce qui se passe dans l'espace francophone par le lien de notre cellule d'observation du français dans la vie internationale. Celle-ci a en effet pour

mission d'observer la réalité du français y compris dans le monde du travail. Sur la base de ce travail, la cellule conseille le secrétaire général sur les orientations stratégiques à prendre.

Nous pouvons également agir par l'intermédiaire du secrétaire général. Celui-ci a vocation à faire le plaidoyer de la francophonie, une mission qu'il assure de manière efficace dans la mesure où il est un personnage non négligeable sur le plan international, dont l'engagement et le charisme le conduisent à aller à la rencontre des groupes qui le sollicitent à travers le monde francophone.

145

Nous sommes cependant confrontés à une contrainte relative à la souveraineté des États. En effet, l'entreprise privée entretient des liens avec les États et les gouvernements. Or, l'OIF se doit de respecter la souveraineté des États, ainsi que leurs langues et cultures. De même, il s'agit d'une organisation qui respecte la neutralité dans les questions de politique intérieure. Dans ces conditions, les interventions potentielles de notre secrétaire général ne peuvent qu'être limitées. Cependant, nous pouvons envisager, si les États devaient nous mandater pour agir, d'inscrire cette préoccupation dans nos activités dans la prochaine programmation de l'OIF.

En effet, je pense que nous pouvons renforcer la dimension économique de la francophonie. D'ailleurs, nous pouvons constater qu'un Forum francophone des affaires existe déjà, mais il constitue la seule organisation active à ce jour. La direction du développement durable et de la solidarité se préoccupe certes de thèmes à caractère économique, mais se concentre plutôt sur des sujets tels que l'énergie ou l'environnement. Si l'OIF prend effectivement des mesures prochainement en faveur de la francophonie dans l'entreprise, nous devons toutefois faire face à un problème de ressources. Pour le résoudre, il faudra revoir l'ordre de nos priorités d'actions qui sont constituées par la langue, la culture, l'éducation et le droit à la démocratie, le développement et la solidarité.

Lors de la dernière conférence ministérielle sur la francophonie qui s'est récemment tenue au Laos, j'ai été frappé par des débats qui

avaient pour thème l'enjeu suivant : « La langue française, outil de solidarité pour la protection de la diversité culturelle et linguistique ». Les différentes interventions nous ont permis de constater que cinq ou six États membres étaient confrontés à un problème de taille : dans ces pays, la jeunesse en vient à se demander si le français est une langue utile pour trouver un emploi intéressant. Dans le cadre de cette problématique, je tiens à mentionner que 39 de nos États membres n'utilisent le français que comme langue étrangère, tandis que 29 États reconnaissent au français le statut de langue officielle (partagée ou non avec une autre langue).

Pour conclure, j'insiste sur la nécessité d'agir sur l'image de notre langue. L'OIF peut jouer un rôle majeur pour rendre le français attirant auprès des jeunes et des entrepreneurs. Nous avons un important travail de mobilisation à réaliser, tout en sachant que les outils dont nous disposons ne sont ni réglementaires ni législatifs. Les mesures prises ne peuvent qu'être incitatives. Une action doit être tentée pour pallier l'utilisation souvent exclusive de l'anglais dans les entreprises franco-phones.

146

#### **Yvan AMAR**

Pour dresser un rapide bilan, je constate que les préoccupations varient très fortement d'un pays à l'autre dans la mesure où les problématiques (construites sur des différences en termes de poids démographique, d'habitudes commerciales, etc.) ne prennent pas les mêmes formes. Je vais demander à M. North quelles sont ses réactions par rapport à toutes les interventions.

#### **Xavier NORTH**

Je ne pense pas être en mesure de conclure, mais je voudrais revenir à quelques-uns des enseignements que nous pouvons tirer de ces deux journées de débats.

Tout d'abord, j'ai été frappé par les résultats de l'enquête du centre d'études de l'emploi sur l'usage des langues dans les entreprises françaises. En effet, près de 600 000 salariés contraints de recourir à une



autre langue en éprouvent une gêne dans l'accomplissement de leur travail. Cette situation de discrimination et d'insécurité linguistique justifie à mon sens l'intervention de l'État. Néanmoins, il s'agit maintenant de déterminer dans quelle direction doivent s'orienter les actions à mener. L'État doit garantir aux Français la possibilité de communiquer entre eux dans la mesure où le droit à la langue fait partie des droits des citoyens.

J'assistais récemment à une émission de radio de RFI au cours de laquelle l'affaire des irradiés d'Épinal était évoquée. Un des participants, membre de la communauté scientifique, était scandalisé par le manque de compétence linguistique des Français en anglais, qui constituait pour lui le principal problème en cause. En effet, ce scientifique évoquait l'insuffisance de la pratique de l'anglais des médecins et infirmières de l'hôpital d'Épinal.

147

Face à ce trouble de la cohésion sociale, deux réponses distinctes peuvent être envisagées. La première solution consisterait à agir pour un respect plus vigilant du droit au français, ce qui n'est toutefois pas incompatible avec l'ouverture à d'autres langues. En effet, pour être apte à parler une autre langue, on doit d'abord se sentir à l'aise dans l'usage de sa propre langue. Si le droit d'utilisation du français dans l'entreprise est respecté, l'anglais cesse de constituer une menace. La seconde solution serait de favoriser les formations linguistiques au sein de l'entreprise. L'expérience québécoise est éclairante face à cette problématique anglophone puisque nous avons pu constater qu'au moins un Québécois sur deux possède une connaissance courante de l'anglais sans pour autant renoncer à l'usage du français. Face à la réalité économique de la France, il faut adapter l'apprentissage des langues étrangères aux marchés visés.

Je rappelle en outre que la loi du 4 mai 2004 confirme que la maîtrise de la langue française constitue une compétence professionnelle reconnue dans l'entreprise. C'est le rôle des pouvoirs politiques d'informer les milieux économiques de ces dispositions légales. Un sondage de la SOFRES réalisé pour le compte de Force Ouvrière en 2000 montrait que seuls 30 % des sondés connaissaient cette loi. De plus,

lorsque le contenu de la loi était expliqué aux sondés, 92 % d'entre eux y étaient favorables.

À mon avis, un consensus entre les différents acteurs sociaux consisterait à concilier les deux approches que j'ai évoquées.

Pour conclure, je souhaite réagir au propos de Jean-Marie Klinkenberg qui rappelait la nécessité d'organiser des contre-pouvoirs dans le cadre de rapports de force. Il insistait notamment sur le besoin de régulation et je suis en accord total avec cette idée. En effet, sans organisation de la politique linguistique, la logique du profit conduira la langue du plus fort à s'imposer dans l'entreprise comme à l'extérieur. La question qui se pose maintenant est la suivante : comment organiser la coexistence des langues dans nos pays respectifs et les ensembles géopolitiques auxquels nous appartenons ?

Des instruments de régulation existent déjà, mais il reste à déterminer dans quel domaine il convient de les utiliser. En ce qui concerne le passage d'une langue à l'autre, la traduction peut constituer un instrument d'organisation efficace. Par exemple, dans le cas de l'affaire de l'hôpital d'Épinal, la solution aurait été, évidemment de traduire le logiciel.

## Débat avec le public

### Jacques LEGENDRE

M. Grin nous a mis en garde contre la tentation oligarchique en mentionnant l'importance relative des langues ainsi que les rapports de forces qui les caractérisent. Je souhaite apporter une précision d'ordre linguistique. En effet, nous pouvons classer les langues selon qu'elles jouent un rôle international ou non (certaines langues ne souhaitant pas ou plus jouer ce rôle). Les langues doivent pouvoir continuer à s'exprimer si la volonté est présente de conserver un rôle dans l'ensemble des activités humaines. Le Conseil de l'Europe s'inscrit dans cette logique : en effet, il utilise deux langues officielles (le français et l'anglais) et cinq langues de travail, la traduction étant assurée autour de ces sept langues, ce qui permet à tous de comprendre et de se faire comprendre.

149

Je suis très inquiet quand j'entends mettre en avant, lors d'assemblées, les coûts de traduction. Au Sénat, j'ai demandé la diversification de la gamme des langues étrangères apprises en France. Mais les Français ne peuvent apprendre qu'un nombre limité de langues et c'est pourquoi il faut accepter les frais de traduction qui sont légitimes. Si nous souhaitons voir les langues rester vivantes, chacun doit pouvoir s'exprimer dans sa propre langue, ce qui conditionne le maintien de la diversité linguistique, en particulier dans les organismes internationaux. Nous vivons dans une société de traduction dans laquelle l'utilisation d'une langue globale, le *globish*, ne permet pas de résoudre les problèmes de communication.

### Yvan AMAR

Je propose aux membres du public de formuler leurs questions et leurs commentaires.

### Martine LAMONIER

En tant que membre du collectif « Pour le droit de travailler en français », je remercie les membres de la table ronde pour la qualité de

leurs interventions et propose plusieurs axes de réflexion sur les stratégies francophones à adopter. Après avoir passé 34 ans au sein de la même société, j'ai pu observer la généralisation progressive de l'usage de l'anglais et le développement parallèle d'un sentiment selon lequel il n'est plus possible de travailler sans utiliser la langue anglaise. Il me semble que cette situation est intenable et c'est pourquoi ma première proposition serait d'inciter les pouvoirs politiques à intervenir pour contrecarrer cette tendance. De plus, les membres du Medef doivent être sensibilisés à cette problématique, car pour le moment, ils sont « obnubilés » par l'anglais. Deuxièmement, je propose que l'on cesse de fournir aux salariés des logiciels en anglais. Par ailleurs, on ne peut pas continuer à « inonder » la jeunesse française de jeux édités en anglais.

#### **Yvan AMAR**

Le Medef est absent de notre colloque et ne peut donc pas se défendre.

En ce qui concerne les logiciels produits par des sociétés anglo-saxonnes, nous devrions non pas cesser de les installer en anglais (puisqu'ils apparaissent comme tels sur le marché), mais plutôt demander à les faire traduire et rendre leur traduction obligatoire.

Je formulerai juste une petite remarque sur les jeux en anglais. Il me semble que la langue dans laquelle sont commercialisés les jeux n'influence en rien le désir des enfants de jouer.

#### **Jean-Marie KLINKENBERG**

Nous avons fait remarquer au cours de ces deux jours que le multilinguisme paraît indispensable quelles que soient la taille de l'entreprise et la nature de ses activités. Le fait de protéger la langue du travailleur semble quelque peu en contradiction avec ce constat. L'histoire des sociétés est caractérisée à la fois par le contact avec la langue de l'autre et l'assise donnée par sa propre langue. Il me semble nécessaire de bien distinguer ces deux aspects, qui donnent lieu à deux types de mesures. D'une part, il s'agit d'assurer les compétences et la présen-

ce de l'ensemble des langues pour soutenir la compétitivité. Dans ce but, il faut veiller à améliorer la connaissance du marché de la formation et développer les formations au sein des entreprises. D'autre part, nous devons favoriser les mesures qui visent à assurer la « langue de l'assise » qui correspond à la langue des communications au sein de l'entreprise et qui s'appuie sur la sécurité et les relations humaines. Ces deux types de mesures portent sur des objets différents, mais ne me paraissent pas être en contradiction. Les pouvoirs politiques peuvent quant à eux réguler la répartition des deux fonctions évoquées à l'instant.

#### **Albert SALON**

151 Je suis directeur d'une association pour la promotion du français. Des stratégies supposent la bonne connaissance du réel et la définition de directions d'actions. Le travail d'observation s'intensifie, mais sur le deuxième point qui concerne les actions à mener, on peut constater de nombreux manques. Certains sujets n'ont pas été traités. Premièrement, je parlerai de l'Europe. Nous pouvons agir contre ou face à ce que fait l'Europe, qui représente un fervent défenseur de l'usage de la langue anglaise. Par exemple, nous constatons que les institutions européennes imposent à nos administrations nationales de travailler sur des textes de l'Union européenne qui sont fournis uniquement en anglais. Voici donc un premier point sur lequel nous pouvons agir. Ensuite, des actions sont à mener en coordination avec l'ensemble des pays francophones. En effet, pour l'instant, nous assistons à une forme de cloisonnement entre les actions de ces différents pays. Nous pouvons constater par exemple une absence de réelle relation de coopération entre les initiatives de la France et du Québec en Afrique. Enfin, le dernier élément d'action concerne les sociétés civiles qui ont un rôle à jouer dans la défense de la francophonie. Les associations manquent encore d'une reconnaissance officielle. Il n'existe pas non plus de coopération entre les organismes de défense des diverses langues.

**François GRIN**

J'ai évoqué la nécessité d'actions coordonnées et concertées parce qu'une approche dispersée ne permettrait certainement pas d'aboutir. Comme le soulignait mon collègue belge, il va de l'intérêt d'un acteur isolé de s'adapter à une langue dominante. Pour préserver la francophonie, l'action commune de différents organismes ou une étude menée en parallèle par un consortium d'universités peut exercer une influence certaine et déterminer un panel d'actions à mener. Une approche interdisciplinaire entre linguistes et économistes pourrait par exemple présenter un intérêt spécifique et permettre d'identifier les champs d'intervention les plus efficaces.

En ce qui concerne les frais de traduction, je fais remarquer que, d'après une estimation des coûts dans le régime maximaliste, le coût moyen de traduction par citoyen européen et par an représente environ 2 euros. Or, il me semble qu'il s'agit d'un prix raisonnable que le citoyen européen est prêt à payer pour assurer une certaine diversité linguistique. Si les traductions sont abandonnées, la population européenne se verra imposer l'apprentissage d'une langue unique et hégémonique, ce transfert induisant un coût de plusieurs milliards d'euros. Se pose alors un grave problème d'équité dans la mesure où ce transfert se fait en faveur de quelques privilégiés.

152

**Jean-Claude AMBOISE**

Je suis le conseiller des associations de défense de la langue française. Vos réflexions et interventions de ces deux journées m'ont notamment permis de noter l'existence de deux niveaux d'emploi des langues étrangères. D'une part, on peut considérer la pratique d'une langue étrangère comme une langue instrumentale utilisée dans les relations avec les fournisseurs et clients à l'étranger. D'autre part, et c'est cet usage qui me paraît plus inquiétant, la langue étrangère est utilisée comme langue d'intégration à titre vertical, c'est-à-dire qu'elle se substitue au français. M<sup>me</sup> Lamonier nous a présenté les risques liés à l'usage abusif de la langue anglaise, en particulier le risque d'exclusion des salariés. J'ai été interpellé par nombre de salariés qui sont gênés

par cette situation. Je pense qu'une réflexion doit être poursuivie concernant l'usage de l'anglais en entreprise, notamment pour déterminer les circonstances d'utilisation de l'anglais afin de prévoir des mesures adaptées. Il faut créer en France un dispositif de respect de la loi Toubon ou de l'obligation de l'employeur de respecter la langue nationale.

En ce qui concerne l'enseignement, nous devons prévoir l'apprentissage de plusieurs langues étrangères, telles que le chinois qui prend une place de plus en plus importante, le russe qui devient à nouveau une langue des affaires ou l'allemand qui connaît un regain. Le champ des recherches et des mesures à prendre me semble donc vaste.

Dans la continuité des travaux conduits aujourd'hui, je me permets de mentionner qu'un colloque aura lieu à la fin de la semaine à l'université de Nantes. Organisé par le centre de recherche des identités nationales, il portera sur le thème suivant : « Entreprise, culture nationale et mondialisation ». Les réflexions continuent donc sur des sujets tels que les langues et le monde des affaires ou la culture d'entreprise.

153

### **Jean-Loup CUISINIEZ**

Je souhaite poser une question dans le cadre de mon intérêt pour les différentes pistes de travail envisageables. Je constate que les organisations syndicales des différents pays francophones ne sont pas suffisamment associées. Une rencontre internationale des organisations syndicales francophones ne pourrait-elle pas présenter un intérêt ? Dans quelle mesure pourrait-on les associer, par exemple sur le modèle du Forum francophone des affaires ?

Par ailleurs, je ne comprends pas pourquoi le drapeau de l'OIF porte les couleurs bleu, blanc, rouge de la France. Un tel drapeau ne peut pas représenter la langue française : le français n'est pas assimilé à la France ! Je pense qu'un Québécois ou un Africain est en désaccord avec ce drapeau. Il faudrait également augmenter la visibilité d'un drapeau de l'OIF. Je précise qu'il s'agit là d'une proposition de M<sup>me</sup> Rama Yade.

**Yvan AMAR**

Je pense que si ce drapeau n'était pas bleu, blanc, rouge, on comprendrait moins rapidement qu'il s'agit de la représentation de la francophonie. On ne peut nier le caractère symbolique du drapeau bleu, blanc, rouge.

**René LEDUC**

Le regroupement de syndicats existe déjà. Pour rejoindre ce regroupement, l'organisation doit être internationale. Il s'agit d'un outil de communication avec la société civile.

Nous avons récemment réalisé un document qui reprend l'ensemble des interventions que nous menons et auxquelles sont associés les membres du regroupement. Sur une année, 6 millions d'euros, distribués à partir de notre budget de programmation de 58 millions d'euros, reviennent auprès des associations qui interviennent comme maîtres d'œuvre de certains types d'interventions politiques. Le dialogue avec les groupements syndicaux se fait donc à travers ce mécanisme. Les organisations syndicales se réunissent déjà à diverses occasions et nous pourrions profiter de ces rassemblements pour échanger sur certains thèmes plus spécifiques.

154

**Martine LAMONIER**

Je ne suis pas tout à fait d'accord avec votre vision des choses. En effet, en tant que syndicaliste, nous observons que le problème du regroupement des syndicats passe au second plan après la question des délocalisations. Si nous étions davantage soutenus par les pouvoirs politiques, nous pourrions mener davantage d'actions. Les salariés veulent en priorité pouvoir conserver leur emploi.

**Yvan AMAR**

La diversité des situations selon les pays me frappe à nouveau. En effet, le fait de travailler en français en entreprise revêt des aspects totalement différents d'un État à l'autre. Les problématiques de l'utilisation du français varient notamment selon que le français est la seule



langue officielle du pays ou bien selon que ce pays est traversé par des tensions intralinguistiques ou se trouve dans la zone d'influence de « l'anglais international ».

Au Québec, l'anglais utilisé ne correspond pas au *globish*, mais réellement à la langue anglaise parfaitement maîtrisée par une grande partie de la population québécoise. La situation diffère sensiblement en France, en Belgique ou en Suisse. Dès lors, comment dépasser la dimension « mosaïque » de la francophonie ? Comment adopter une stratégie francophone générale qui pourrait être appliquée dans l'ensemble des collectivités ? Pour ma part, je suis dépassé par cette mosaïque de la francophonie qui en fait pourtant tout l'intérêt.

#### **Conrad OUELLON**

Des instruments stratégiques de défense de la francophonie existent déjà à l'heure actuelle pour les logiciels ou les jeux en anglais. Reste à savoir comment positionner le discours pour tenir compte d'une réalité sociale. Cette question pourrait faire l'objet d'une réflexion intéressante.

155

#### **Jean-Claude AMBOISE**

Il faut se méfier du terme « *globish* » qui ne correspond à aucune langue. En effet, lorsque la Commission européenne envoie par exemple des dossiers à nos administrations nationales, il s'agit généralement de documents de plusieurs centaines de pages, et ceux-ci sont rédigés dans un anglais qui sert à constituer des rapports et ne peut donc bien évidemment pas être assimilé à du *globish* ! Je rejoins donc le propos de François Grin qui dénonçait l'invention médiatique du *globish*.

#### **Yvan AMAR**

Je tiens à préciser que, lorsque nous utilisons le terme de *globish*, nous faisons référence à un langage de communication minimale, qui ne s'applique pas à l'anglais utilisé dans les rapports de la Commission européenne.

**Jean-Marie KLINKENBERG**

J'aurais voulu poursuivre la réflexion commencée hier sur les actions à mener au niveau européen. M. Toubon a mentionné hier qu'il ne souhaitait pas créer de conflit entre la loi française et la législation européenne. Dans le cadre du débat sur la domination de l'Europe sur les États membres, je constate en particulier un phénomène de confiscation du pouvoir du citoyen qu'il s'agirait donc de reconquérir. En effet, aujourd'hui, le citoyen européen est dépossédé de son pouvoir vis-à-vis des institutions européennes. Un moyen de reconquérir ce pouvoir consiste à participer activement aux divers débats actuels sur l'Europe.

**Yvan AMAR**

Nous allons clore ce colloque des conseils supérieurs et organismes de la langue française. La réflexion se poursuivra à huis clos demain matin.

Je remercie nos intervenants et tous ceux qui nous ont accompagnés tout au long de ces travaux.

# Annexes

## L'usage des langues étrangères au travail dans les entreprises de 20 salariés et plus à partir de l'enquête COI

Étude réalisée par le Centre d'études de l'emploi (CEE) par Sophie Bressé pour la Délégation générale à la langue française et aux langues de France

### Présentation de l'enquête

#### Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006

L'enquête COI est une enquête couplée entreprises/salariés sur les changements des organisations et du travail (dont l'informatisation).

8 partenaires, dont la DGLFLF, coordonnés par le CEE, ont participé à son élaboration et à sa réalisation.

Ont été interrogés :

- > 15 000 salariés d'entreprises de 20 salariés et plus ;
- > 13 700 entreprises de 10 salariés et plus ;
- > couplage sur 7 000 entreprises de 20 salariés et plus.

157

Deux extensions de l'enquête ont aussi été réalisées :

- > dans la fonction publique d'État ;
- > dans la fonction publique hospitalière.

L'étude porte ici sur les seuls salariés des entreprises privées de 20 salariés et plus ayant fait l'objet d'un appariement (14 333 salariés interrogés).

#### Les thèmes de l'enquête « Salariés » :

- > les horaires de travail ;
- > les outils du poste de travail ;
- > le lieu de travail et les collectifs de travail ;
- > les responsabilités, l'entraide et l'autonomie au travail ;
- > les rythmes de travail ;
- > les compétences et la formation professionnelle ;
- > la rémunération et l'évaluation du travail ;
- > les changements dans l'entreprise dans les 3 dernières années.

La DGLFLF a notamment financé un dispositif de questions sur les langues transversal au questionnaire.

### Les questions permettant d'appréhender l'utilisation des langues étrangères au travail et qui structurent la présente étude

(Question posée à tous les salariés)

Votre travail implique-t-il de parler ou écrire une autre langue que le français ?

- 1. Fréquemment
- 2. Occasionnellement
- 3. Jamais ou presque

(Question posée uniquement à ceux qui ont répondu « Fréquemment » ou « Occasionnellement »)

De quelle langue s'agit-il ?

(Si plusieurs langues étrangères utilisées, noter la plus fréquente)

(Question posée à tous les salariés)

Vous arrive-t-il de devoir utiliser des documents comme des notices, des modes d'emploi qui ne sont pas rédigés en français ?

- 1. Fréquemment
- 2. Occasionnellement
- 3. Jamais ou presque

(Question posée uniquement à ceux qui ont répondu « Fréquemment » ou « Occasionnellement »)

Cela gêne-t-il le bon déroulement de votre travail ?

- 1. Oui
- 2 Non

158

### Les groupes d'utilisateurs étudiés

26 % des salariés des entreprises de 20 salariés et plus ont un travail impliquant de parler et/ou écrire une langue étrangère.

- > Anglais : 89 % ;
- > Autres langues les plus répandues (allemand : 5 %, espagnol : 2 %, italien : 1 %) : 8 % ;
- > Autres langues : 3%.

32% des salariés sont amenés à lire dans le cadre de leur travail des documents rédigés dans une langue étrangère.

- > 22% d'entre eux déclarent que cela gêne le bon déroulement de leur travail, soit 7% des salariés des entreprises de 20 salariés et plus.

## Les groupes d'utilisateurs étudiés

Champs : les salariés des entreprises de 20 salariés et plus

<b>Personnes dont le travail :</b>	implique de parler ou écrire une langue étrangère répandue au travail	implique de parler ou écrire une autre langue étrangère au travail	n'implique pas de parler ou écrire une langue étrangère au travail	total
n'implique pas de lire des documents rédigés en langue étrangère	8 %	-	<b>60 % non utilisateurs</b>	68 %
implique de lire des documents rédigés en langue étrangère et qui en sont gênées dans leur travail	3 %	-	4 %	<b>7 % utilisateurs gênés</b>
implique de lire des documents rédigés en langue étrangère et qui n'en sont pas gênés dans leur travail	<b>15 % utilisateurs complets</b>	-	10 %	25 %
total	26 %	<b>1 % utilisateurs d'autres langues</b>	73 %	100 %

159

Source : enquête COI 2006, CEE-DARES-INSEE

### Groupe 1 : Les utilisateurs complets

(dont le travail implique de parler et/ou écrire une langue étrangère, et qui lisent des documents rédigés en langue étrangère sans en éprouver de gêne)

- On estime qu'ils sont entre 1,1 et 1,2 millions de salariés travaillant au sein d'une entreprise de 20 salariés et plus en France métropolitaine.
- Principale spécificité : un niveau d'études très élevé par rapport à la population de référence.
  - > 80 % : études supérieures (contre 35 % en moyenne) ;
  - > 27 % : études de très haut niveau (contre 6 % en moyenne).
- Une très forte surreprésentation des cadres :
  - > 59 % contre 19 % dans la population de référence ;
  - > une quasi absence des ouvriers (3 % contre 32 %).
- 48 % d'entre eux exercent des fonctions d'encadrement (contre 29 % de l'ensemble des salariés)
- Plus de jeunes de 25 à 34 ans.
- Moins de femmes (28 %), que dans la population de référence (37 %).
- Plus de salariés travaillant dans l'industrie automobile et des biens d'équipement, dans la finance ou les services aux entreprises, et moins de salariés travaillant dans la construction et les industries agroalimentaires ou de biens de consommation.
- 82 % travaillent dans une entreprise intervenant sur le marché international, contre 53 % dans la population de référence.
- 71 % travaillent dans une entreprise de 250 salariés ou plus, (contre 62 %).
  - > la part des utilisateurs « complets » sur l'ensemble des salariés augmente avec la taille de l'entreprise.
- 16 % utilisent dans le cadre de leur travail une de leurs langues maternelles.
- 29 % utilisent cette langue dans leurs relations avec leurs collègues.
- 16 % dans leurs relations avec leurs supérieurs hiérarchiques.
- 43 % dans leurs relations avec leurs fournisseurs.
- 53 % dans leurs relations avec leurs clients.
- 54 % dans leurs relations avec d'autres personnes extérieures.

### **Groupe 2 : Les individus gênés par l'utilisation d'une langue étrangère**

(dont le travail implique de lire des documents en langue étrangère et qui en éprouvent un gêne au travail)

- Ils représentent entre 500 000 et 600 000 salariés des entreprises de 20 salariés ou plus.
- Les femmes sont moins représentées (26 %) que dans la population de référence (37 %).
- Les jeunes (moins de 35 ans) sont moins représentés et les 45 ans et plus sont proportionnellement nettement plus nombreux.
- Les cadres et les professions intermédiaires sont plus représentés que dans la population de référence.
- Mais le niveau d'études est assez semblable à celui de la population de référence.
- Ils sont un peu plus nombreux à exercer des fonctions d'encadrement (34 %) que dans la population de référence (29 %).
- 62 % d'entre eux ont suivi une formation proposée par leur employeur depuis leur entrée dans l'entreprise (contre 52 % de l'ensemble des salariés).
- Mais seuls 10 % parmi ces derniers ont suivi une formation en langues.
- Il s'agit alors d'une formation en anglais dans 99 % des cas.

### **Groupe 3 : Les utilisateurs d'autres langues étrangères**

(dont le travail implique de parler et/ou écrire une autre langue étrangère)

- On estime qu'ils représentent un peu moins de 50 000 salariés des entreprises de 20 salariés et plus.
- La langue qu'ils utilisent au travail est souvent (1 cas sur 6) le portugais ou l'arabe.
- Ils sont pour la plupart issus de l'immigration :
  - > les deux parents sont nés à l'étranger : 75 % ;
  - > un des deux parents est né à l'étranger : 5 %.
- Parmi eux :
  - > 66 % ont appris le français dans leur enfance ;
  - > 52 % ont appris plusieurs langues ;
  - > 1/5 n'ont appris que le français dans leur enfance et ont donc probablement acquis cette langue étrangère dans le cadre de leur scolarité.

## Données de cadrage sur les différents sous-échantillons étudiés

Poids dans l'échantillon		14 333	1 908	993
Variables	Modalités	Salariés des entreprises de 20 salariés et plus	Personnes parlant et lisant une langue courante au travail sans en être gênées	Personnes gênées dans leur travail par la lecture de documents en langue étrangère
Sexe	Hommes	63 %	72 %	74 %
	Femmes	37 %	28 %	26 %
Âge	moins de 25 ans	5 %	2 %	2 %
	25-34 ans	23 %	28 %	17 %
	35-44 ans	32 %	32 %	31 %
	45 ans et plus	40 %	38 %	50 %
PCS	Cadres	19 %	59 %	25 %
	Professions intermédiaires	27 %	28 %	45 %
	Employés	21 %	10 %	8 %
	Ouvriers	32 %	3 %	22 %
Diplôme le plus élevé	Avant secondaire	47 %	9 %	46 %
	Secondaire général	9 %	6 %	8 %
	Bac pro	9 %	5 %	11 %
	Sup. 1 <sup>er</sup> cycle	17 %	24 %	19 %
	Sup. 2 <sup>e</sup> cycle	6 %	12 %	7 %
	Sup. 3 <sup>e</sup> cycle	6 %	17 %	4 %
	Grandes écoles, etc.	6 %	27 %	6 %
Secteur d'activité	Industrie	33 %	36 %	45 %
	Construction, transports	14 %	8 %	13 %
	Commerce	21 %	14 %	12 %
	Finance, service, entreprises	32 %	42 %	30 %

Source : enquête COI 2006, CEE-DARES-INSEE



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

**Délégation générale à la langue  
française et aux langues de France**

6 rue des Pyramides  
75001 Paris  
téléphone : 01 40 15 73 00  
télécopie : 01 40 15 36 76  
courriel : [dglf@culture.gouv.fr](mailto:dglf@culture.gouv.fr)  
[www.dglf.culture.gouv.fr](http://www.dglf.culture.gouv.fr)

**Délégué général**

Xavier North

**Délégué général adjoint**

Jean-François Baldi

**Coordination des publications**

Dominiq̃ue Bard-Cavelier

**Réalisation**

Éva Stella-Moragues



**Délégation générale à la langue  
française et aux langues de France**

6 rue des Pyramides, 75001 Paris  
téléphone : 01 40 15 73 00  
télécopie : 01 40 15 36 76  
courriel : [dglf@culture.gouv.fr](mailto:dglf@culture.gouv.fr)  
[www.dglf.culture.gouv.fr](http://www.dglf.culture.gouv.fr)  
ISSN : 1958-5268