



Ève Lejot

Titulaire d'un Master 2 en didactique des langues, Paris 3

Formatrice indépendante pour les entreprises et les universités à Hambourg

eve.lejot@gmail.com



L'entreprise comme espace plurilingue en Europe

La mondialisation a multiplié les délocalisations d'entreprises du pays d'origine du siège social et le nombre des filiales à l'étranger. Ainsi, les entreprises travaillant à un niveau international sont devenues des milieux plurilingues de plus en plus exigeants en termes de compétences linguistiques. Le français s'inscrit dans cette nouvelle ère plurilingue non comme une priorité mais comme un élément valorisant. Si, face aux groupes conséquents d'anglais et d'espagnol, le français se diffuse essentiellement par cours individuels en entreprises, il résiste toutefois et apporte un atout non négligeable aux participants.

Afin de définir des objectifs de formation, la principale question qui se pose aujourd'hui pour les professeurs de français est la place qu'occupe leur langue d'enseignement au sein d'un contexte professionnel international.

A partir d'un constat sur le terrain et de recherches didactiques en cours, cet article dresse un état des lieux des besoins en français au sein des entreprises mais aussi des besoins en langues en général. Il est alors possible d'envisager quelques pistes alternatives pour conduire un enseignement favorisant le plurilinguisme des salariés en entreprise.

1- Anglais/allemand/français : un trio économiquement compétitif ?

La plupart des multinationales implantées à Hambourg proposent des cours de français à leurs employés. A l'heure où l'anglais a le statut de lingua franca, il est intéressant de comprendre pourquoi ces entreprises investissent encore dans la langue française.

1-1 Le français toujours enseigné dans les multinationales implantées en Allemagne

Lors de l'implantation d'une entreprise dans un pays étranger, trois langues sont logiquement mises à contribution : celle du pays d'origine, celle du pays d'implantation et l'anglais s'il ne figure dans les deux premiers cas. Cette situation correspond notamment à celle d'Airbus à Hambourg qui opère principalement en anglais, en allemand et en français.

Les recherches liées à cet article se situent dans un contexte franco-allemand qui est souvent décrit par les acteurs économiques comme le couple moteur de l'Union européenne. La création de la Chambre officielle franco-allemande de commerce et d'industrie en 1955 a d'ailleurs permis de consolider cette union. Son siège est à Paris et sa

filiale allemande à Berlin. Le commerce bilatéral entre la France et l'Allemagne est en constante augmentation depuis 1970^[1] et, avec 2200 entreprises françaises implantées en Allemagne et 2500 entreprises allemandes en France^[2], cette institution est la plus importante chambre consulaire étrangère à Paris, ainsi que la plus importante chambre étrangère du réseau officiel allemand.

1-2 Le profil des apprenants

La majorité des apprenants de français des entreprises hambourgeoises ont souvent un profil similaire : âgés de 30 à 45 ans, ils ont appris le français lors de leur cursus scolaire mais ne l'ont pas utilisé ensuite. Grâce au cours de français, à très court terme, ils doivent être aptes à traiter des dossiers avec des clients ou des prestataires français.

Malheureusement, dans ce milieu professionnel, les salariés ne sont pas toujours disponibles pour apprendre les langues de manière approfondie. Les formations linguistiques sont donc souvent assujetties à des délais réduits et à des résultats optimums.

Outre les apprenants ayant des besoins professionnels immédiats, d'autres personnes sont concernées

par les cours de français et expriment la satisfaction de se voir offrir ces cours par l'entreprise. Ces apprenants n'utilisent pas le français au travail mais considèrent cet apprentissage comme un véritable atout pour une évolution professionnelle. De surcroît, la langue française garde un facteur de sympathie indiscutable auprès des Allemands ; ces derniers apprécient les projets avec les Français et trouvent ainsi l'opportunité à travers des voyages d'affaire de marier l'utilité professionnelle à l'enrichissement culturel et culinaire. Les salariés souhaitant vivre ce type d'expérience savent que certains contrats sont attribués, à compétences techniques égales, aux personnes les plus qualifiées linguistiquement. Par conséquent, si les cadres actuels maîtrisent en général l'anglais en plus de leur langue maternelle, ceux des prochaines générations devront au moins maîtriser trois langues pour obtenir des responsabilités dans les multinationales.

Certains salariés de multinationales, interrogés par nos soins, reconnaissent également que l'anglais est devenu un outil de travail incontournable et bien sûr très pratique, mais que malheureusement il en résulte trop souvent des documents incohérents écrits par des personnes

[1] Source: Statistisches Bundesamt, Mars 2007

[2] Source: Ambassade de France, Mission économique, 2006

ne maîtrisant pas parfaitement la lingua franca. Ce type de situation est partie intégrante du quotidien de nombreuses équipes de travail qui perdent beaucoup de temps et d'énergie à comprendre des instructions ou des descriptions techniques ininterprétables. Les salariés parlent du denglish (deutsch-english) et du franglais (français-english) qui sont devenus des obstacles au bon fonctionnement de la lingua franca.

L'investissement continu des entreprises dans des cours de langues s'explique par une volonté de limiter les malentendus altérant leur productivité. Malgré des politiques linguistiques européennes et entrepreneuriales en faveur du plurilinguisme, les cours de langues sont encore bien souvent très traditionnels. Les recherches en didactique et en sciences du langage ne seraient pourtant pas sans réponse.

2- Toujours plus de langues : l'intercompréhension

Depuis quelques années s'ajoute pour la langue française un avantage d'ordre linguistique car elle peut avoir un « rôle pont » entre différentes langues, si on en croit les théories de l'intercompréhension.

2-1 Le français « langue pont »

Dès les années 80, des groupes de recherche sur l'intercompréhension ont été créés mais se sont essentiellement intéressés au développement de la compréhension écrite en ajoutant toujours plus de langues. Au fil des années, le support de diffusion a évolué du cédérom à la plate-forme en ligne. Différentes méthodes se succèdent avec, entre autres, EUROM4 dans laquelle des corpus de textes sont dans un premier temps à découvrir par l'écoute et la lecture, puis la traduction est facilitée par des stratégies de compréhension des parties transparentes des textes entre les langues étudiées. Ensuite, GALATEA développe à partir des mêmes langues (français, italien, espagnol et portugais) sept cédéroms sur la base d'un parcours plus ludique et individualisé. Le programme GALANET, quant à lui, met

gratuitement à la disposition du locuteur romanophone une plate-forme sur internet qui permet l'apprentissage de différentes langues maternelles.

L'intercompréhension n'est donc pas une méthodologie nouvelle, mais les évolutions des projets cités ci-dessus laissent penser qu'elle pourrait être une solution pour la communication à un niveau international, notamment dans les conférences ou les réunions. Elle consiste à parler ou à écrire dans sa langue maternelle avec

un locuteur d'une autre langue. Ce dernier, sans pouvoir répondre dans la langue de l'autre, la comprend et répond dans sa langue. Ce système fonctionne par groupes de langues : germaniques (anglais, allemand, néerlandais, danois, suédois, etc.), romanes (espagnol, portugais, italien, français, etc.) et slaves (russe, polonais, tchèque, bulgare, etc.).

Cette méthodologie est envisagée comme une pratique favorable pour le plurilinguisme mais, depuis plusieurs années, elle est la source de nombreux débats. F. Grin, favorable à la pratique de l'intercompréhension, explique que « même si l'on admet que tous les Européens apprennent deux langues étrangères, on pourra distinguer deux situations : pour les personnes de langue maternelle anglaise, française ou allemande, il suffit que l'une des deux langues étrangères soit tirée de ce groupe de trois langues, mais l'autre langue étrangère peut parfaitement être une langue tierce qu'il s'agisse de l'italien, du japonais ou du gallois. Par contre, pour un résidant de langue maternelle estonienne ou portugaise, les deux langues étrangères doivent provenir de la tróika anglais-français-allemand. » (Grin, 2008 : 78). Les recherches de H.G. Klein (2007) vont dans le sens de cette méthodologie puisqu'il décrit également le français, de par sa syntaxe et son lexique, comme une « langue pont » idéale entre les différentes familles de langues. En effet, l'appartenance du français au groupe des langues romanes lui confère un lien étymologique privilégié avec les langues du Sud, et les relations intenses histo-

riques entre la France et l'Allemagne ont généré des rapports lexicaux intéressants.

Les méthodes en intercompréhension, pourtant si ambitieuses au départ, paraissent relativement cloisonnées par famille de langues, y compris le projet EUROCOM, avec la remarquable méthode des « 7 tamis » qui se divise en trois parties : EUROCOMROM, EUROGERM et EUROSLAV. La condition d'accès à cette méthode est de connaître une langue romane afin de pouvoir par la suite opérer des transferts vers d'autres langues dont l'allemand et l'anglais. Dans la pratique, ces bouquets de langues ont vraisemblablement des difficultés à former un « tout plurilingue ».

2-2 L'intercompréhension adaptée au contexte professionnel

Au-delà des avantages que représenterait une éducation plurilingue à un niveau européen, les instigateurs des projets Intercompréhension européenne (ICE) et EUROCOM réfléchissent à des procédés pour mettre l'intercompréhension au service des entreprises.

H.G. Klein (2007) explique que les grandes sociétés internationales ont besoin de spécialistes plurilingues pour lire les informations qui circulent sur internet dans plusieurs langues. Ainsi une compétence B2 en compréhension écrite dans plusieurs langues aurait une valeur avérée sur le marché de l'emploi. E. Castagne a mis en place une formation en Master favorisant une rencontre de ces familles de langues, soit trois langues romanes (français, espagnol, italien) et trois langues germaniques (anglais, allemand, néerlandais) pour une optimisation du concept de plurilinguisme. Il explique ce choix ainsi : « On trouve une raison fondamentale du développement de l'intercompréhension dans la valeur de l'information à laquelle elle permet d'accéder directement, sans passer par une traduction (parler deux ou trois langues, mais pouvoir en comprendre quatre ou cinq de plus permet d'accéder à un immense réservoir de connaissances et d'échanger plus efficacement des idées et des innovations culturelles et industrielles. »

(2007 : 67).

En effet, même si la plupart des documents circulent en anglais, les multinationales sont fréquemment confrontées à des documents administratifs en plusieurs langues. Comment discuter des détails d'un projet dans une société comme Airbus quand les documents circulent en anglais, en français, en allemand et en espagnol sans traduction systématique en anglais lingua franca ? Relativement reconnue en contexte universitaire et en matière de politique linguistique européenne, l'intercompréhension est encore à l'étude pour les entreprises.

3- Une division stratégique par compétences partielles

Un architecte allemand participant à la conception d'un nouveau bâtiment à Paris a demandé à l'Institut français de Hambourg des cours intensifs de français pour présenter ses projets lors de ses déplacements en métropole. Il a souhaité focaliser son énergie sur la compréhension et l'expression orales. Au terme de sa formation, ce dernier nous a demandé quel type de diplôme il pourrait passer pour fournir la preuve à son employeur allemand de sa fiabilité pour représenter son cabinet en France. Face à des diplômés n'évaluant que l'ensemble des compétences et non uniquement la compréhension et l'expression orales, il est alors parti déçu, avec l'idée de peut-être préparer le B2 du CECR, s'il trouve à nouveau le temps nécessaire de formation à l'écrit. Comme nous allons l'expliquer plus en détail dans la partie ci-dessous, de nouvelles méthodes et de nouveaux examens sont dorénavant nécessaires pour répondre à cette demande en compétences partielles pour favoriser l'apprentissage plurilingue en entreprise. La question du degré de maîtrise de ces langues se pose alors.

3-1 Français sur objectif spécifique : l'oralité du français ?

Selon F. Mourlhon-Dallies, le FOS « s'adresse à des " non spécialistes " en français, pour lesquels la langue est tout autant un passage obligé

qu'un objectif en soi » (2008 : 49). Les salariés allemands ne demandent en effet pas une maîtrise totale du français professionnel. Afin d'avoir une idée plus précise du mode de fonctionnement linguistique de ces multinationales localisées à Hambourg, nous avons diffusé un questionnaire au sein de plusieurs d'entre elles. Questionnaire conçu à la suite de conversations informelles avec quelques salariés dans le but d'avoir une vue d'ensemble de la répartition des compétences partielles en fonction des langues en milieu professionnel. L'anglais s'est révélé sans surprise comme la langue la plus utilisée au quotidien, suivie de l'allemand puis du français. L'analyse des besoins a été présentée de la manière suivante dans chaque langue :

- Expression orale formelle : discussions sur projet avec des collègues, prise de parole lors de réunion, conversations téléphoniques
- Compréhension orale formelle : instructions des supérieurs, interactions avec des collègues
- Expression et compréhension orales informelles : café, déjeuner, dans les couloirs avec les collègues
- Compréhension écrite : emails, rapports, articles, contrats, documents officiels
- Expression écrite : emails, rapports

Les personnes interrogées ont eu pour tâche de numéroter par ordre d'importance les possibilités proposées ci-dessus.

L'expression et la compréhension orales (formelles et informelles) sont apparues à l'unanimité comme prioritaires pour l'utilisation du français. La réalité correspond en général à la possibilité de lire, par exemple, un document en anglais et de pouvoir comprendre et participer à des réactions sur celui-ci en français, comme l'explique F. Mourlhon-Dallies : « En pointant la multicanalité des situations de travail, on met notamment le doigt sur les nombreux va-et-vient entre l'écrit, l'oral, la lecture des textes professionnels, leur écriture, la manipulation conjointe de l'ordinateur, l'exécution de gestes techniques » (2008 : 92). La situation du milieu professionnel est ainsi faite

de multiactivités transversales qui consistent à passer d'une langue à une autre à l'aide de canaux d'expressions différents pour s'exprimer au sujet d'un domaine spécifique.

Le besoin de développer des compétences en compréhension orale vient essentiellement de la nécessité de comprendre les apartés dans les réunions et les conversations dans les couloirs. En effet, les Allemands se déclarent en général plus intéressés par le domaine de communication informelle que formelle. La majorité d'entre eux révèlent se sentir plus en confiance, voire même en position de force, lorsqu'ils peuvent prouver à leurs interlocuteurs qu'ils les comprennent, peu importe le langage utilisé. Un employé allemand de Capgemini a ainsi gagné le respect de ses clients français d'Airbus : lors d'une réunion en anglais, un Français a dit à ses compatriotes qu'il avait soif, l'informaticien allemand s'est alors interrompu pour dire en français que lui aussi avait soif. Ce type d'intervention, sollicitant également des connaissances élémentaires en expression orale, semble être un détail de communication, mais définit les rapports entre les différents acteurs d'un contexte professionnel international. En conséquence, bien que l'ensemble des négociations se fasse en anglais, la compétence multilingue reste un atout majeur à développer sur le marché du travail.

3-2 Sans oublier l'essentiel : la compétence interculturelle

Lors d'un premier entretien d'embauche dans une entreprise, le candidat est jugé sur sa personnalité et ses compétences linguistiques. Stipuler un travail d'été en France par exemple attire souvent la sympathie et la curiosité des recruteurs allemands. Les compétences interculturelles et linguistiques sont deux atouts valorisés dans les entreprises aujourd'hui et le fait de participer à une formation en langues dénote en l'occurrence une ouverture d'esprit et donc une propension à des résultats positifs dans le domaine de la négociation dans un milieu interculturel.

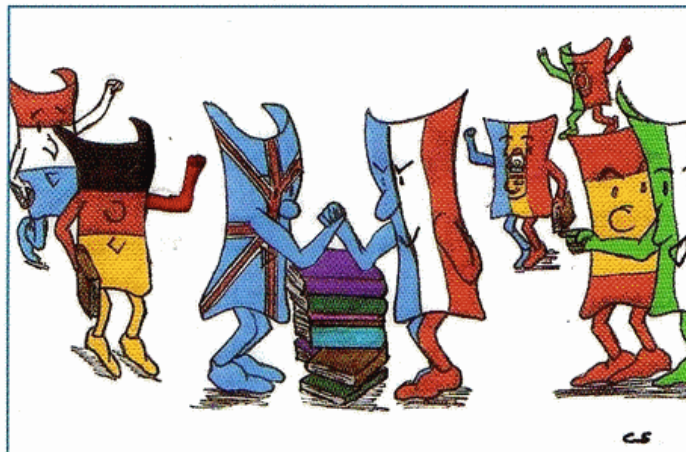
Cette notion de compétence interculturelle pourrait être le sujet d'un article complet en d'autres lieux, mais pour le propos de cet article nous soulignerons uniquement le fait que les bonnes relations interculturelles sont notamment fondées sur la prise de conscience des mentalités et des réalités socioculturelles différentes. Ainsi, entre autres notions essentielles, la sensibilisation à la notion d'empathie (Zarate, 2003 : 114) caractérise un effort objectif et rationnel de compréhension intellectuelle des ressentis de l'autre, excluant particulièrement tout entraînement affectif personnel et tout jugement moral. Or réagir adéquatement dans une multinationale est l'essence de l'efficacité de chaque projet.

4- Des alliances stratégiques : faire-valoir de la langue française ?

Dorénavant les multinationales ne peuvent plus se contenter du « tout anglais » ou de l'enseignement isolé de chaque langue. Un compromis devrait être cherché du côté des méthodologies prenant en compte les recherches linguistiques et didactiques sur l'apprentissage des langues professionnelles et des concepts sociolinguistiques sur le plurilinguisme.

Aujourd'hui les entreprises offrent des formations en diverses langues à différents employés pour étendre leur champ de performance géographique. Il est alors temps de se tourner vers les recherches qui permettront de multiplier les

compétences en langue de chaque salarié, afin d'optimiser l'influence et les performances de chaque entreprise à un niveau international. Dans ce but, l'intercompréhension est une méthodologie qui mérite d'être suivie dans son évolution car elle pourrait être la solution de demain et donner une nouvelle direction à la didactique du FLE. En effet, il semblerait que du Nord au Sud de l'Europe, grâce à son appartenance au groupe des langues romanes et à l'union franco-allemande, la langue française renforce sa position de « langue pont » privilégiée. ■



L'intercompréhension, une « langue pont » sur le podium en tant que « lingua franca » ?

Éléments bibliographiques

CASTAGNE, E., CHARTIER, J.P., janvier 2007, *Former à l'intercompréhension de plusieurs langues, Le français dans le Monde*, Recherches et applications «Formation initiale en français langue étrangère : actualité et perspectives», p.66-75.

GRIN, F., 2005, *L'enseignement des langues étrangères comme politique publique*, Rapport n°19, Haut Conseil de l'évaluation de l'école.

KLEIN, H.G., 2004, *L'Eurocompréhension (EuroCom), - une méthode de compréhension des langues voisines*, Site internet Eurocom.

KLEIN, H.G., 2007, *EuroCom: Transferbasierte Strategien und Blended Learning im Mehrsprachigkeitserwerb*, Site internet Eurocom.

MOURLHON-DALLIES, F., 2008, *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Paris, Didier.

ZARATE, G., GOHARD-RADENKOVIC, A., LUSSIER, D., PENZ, H., 2003, *Médiation culturelle et didactique des langues*, Strasbourg, Editions du Conseil de l'Europe.