ENJEUX DU PLURILINGUISME POUR LA CULTURE D'ENTREPRISE

LECT.UNIV.DR. ŞERBĂNESCU SORINA
Universitatea de Vest, Facultatea de Ştiinţe Economice Timişoara
Str. Pestalozzi, nr.16, 300115,Timişoara, Telefon: +40 (0) 256 592531,
Fax: +40 (0) 256 592500 ; ***e-mail:***sorina.serbanescu@fse.uvt.ro

Plurilinguisme signifie polyglottisme, appartient au domaine du "savoir être interculturel". Il représente un élément fondamental pour la constitution de la culture d'entreprise laquelle englobe les savoirs lui permettant d'atteindre un certain niveau de compétitivité actuelle et prévisionnelle. Celle-ci est basée sur un style collectif de communication forgé à l'aide des compétences plurilingues permettant l'inférence correcte dans la transmission des informations.
"La langue est le véhicule privilégié de la culture. La disparition aujourd´hui des langues minoritaires est une grande menace pour l'humanité. Elle est due, entre autres aux pressions économiques (certaines langues sont considérées comme non-viables commercialement, n'ont aucune représentation standardisée dans l'environnement numérique) et sociales (1/5e des langues parlées dans le monde ne possède qu'une forme orale). « 3 000 langues en moins en 2100 » : c´est c'est Le Monde qui l'annonce dans son édition du 31 décembre 2005. /…/Ces chiffres rassemblés par des experts mandatés par l´Unesco, témoignent d'une diversité linguistique effarante."

(Naila Amrous)

Argument

En paraphrasant Michel de Montaigne, qui disait au XVIe siècle qu'il fallait se "limer et frotter sa cervelle à celle de l'autre", nous allons mettre en évidence l'importance des compétences plurilinguistiques pour la culture des entreprises multinationales qui se confrontent au phénomène de mondialisation.

L'UE repose sur le plurilinguisme dès sa création par les six États fondateurs ainsi que sur le respect de la liberté d'expression et de la diversité linguistique. Chaque élargissement territorial de l'UE s'est doublé d'un élargissement linguistique. À ce jour, l'UE possède 25 langues officielles qui sont aussi langues de travail. En tant que langues officielles, elles servent aux communications officielles entre les autorités communautaires et les États membres. En tant que langues de travail, elles sont utilisées dans le fonctionnement interne des institutions communautaires. Contrairement aux autres organisations internationales, l'UE ne fait pas, jusqu'ici, de distinction entre langues officielles et langues de travail.

La diversité linguistique et *le plurilinguisme* sont souvent confondus, et il est pourtant important d'établir une distinction claire à ce sujet. *Plurilinguisme* signifie polyglottisme tandis que *diversité linguistique* représente la cohabitation de plusieurs variétés linguistiques sur un même territoire ou dans une même communauté. Le plurilinguisme appartient au domaine du "savoir être interculturel", c'est-à-dire la gestion de l'approche psychologique d'une culture étrangère. Le plurilinguisme est l'élément fondamental du

succès de la négociation et le moteur du déclenchement de la confiance au sein des relations dans l'entreprise multinationale d'une côté (constitution de la culture d'entreprise), et entre l'entreprise et ses clients (pouvant appartenir à des cultures différentes) de l'autre côté. Le plurilinguisme prend en compte également les langues de circulation (telles le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien) ainsi que les langues artificielles (telle l'espéranto) qui permettent à des appartenants à des cultures parlant une "langue minoritaire" (parlée par un nombre réduit de nations) de communiquer avec des locuteurs, qu'ils proviennent de cultures utilisant une "langue minoritaire" ou une "langue de circulation" (parlées par un grand nombre de nations).

1. L'interculturalité et la culture d'entreprise

Le "dialogue des cultures" (expression empruntée à L.S.Senghor) représente aujourd'hui une nécessité pour les entreprises multinationales. Il persiste pourtant entre cultures différentes une imperméabilité tout à fait indispensable à leur sauvegarde, voilà une idée qui peut choquer et qui a été exposée à priori par C.Lévi-Strauss (1983). Ceci nous amène à remettre en cause les concepts, pourtant en vogue un peu partout, d'*interculturalité* et de *multiculturalité* qui permettent, tous les deux, de mesurer le degré d'attachement de l'apprenant à sa culture d'origine, et, aussi, la puissance de l'ethnocentrisme. Le terme d'*interculturel* est en général utilisé avec des connotations différentes du *multiculturel* non seulement parce qu'ils ont des origines différentes (française et anglaise) mais aussi par ce qu'ils expriment deux perspectives différentes : l'un est plus centré autour de l'action (l'interaction des cultures, cohabitant sur un même territoire ou non ou non), l'autre est plutôt descriptif (juxtaposition, cohabitation des cultures différentes). Il est certain que la multiculturalité aussi bien que l'interculturalité proposent, en partant de la diversité cultuelle, des modèles de sociétés dans lesquelles sont mises en valeur tant la conservation que le développement des identités spécifiques et la communication interculturelle, voire entre cultures différentes, et toutes les deux jouent un rôle primordial dans la constitution de *la culture d'entreprise*.

Les termes de *culture d'entreprise/culture d'organisation* ont été lancé dans les médias scientifiques et dans le journalisme économique au début des années 80 par la publication d'un texte, aujourd'hui presque classique, de Peters et Waterman (1982). *La culture d'entreprise* ou *la culture organisationnelle* représente les savoirs que l'entreprise développe et qui lui permettent d'atteindre un certain niveau de compétitivité actuelle et prévisionnelle. Selon Mintzberg (1982, apud Chevrier, 2003, p. 108) la culture d'entreprise peut être réalisée par le processus de travail et par les valeurs idéologiques partagées, incluant, à la fois, des éléments cognitifs, affectifs et normatifs.. Il considère, pratiquement, que les postes de cadres sont accordés aux personnes fidèles aux valeurs proclamées. La culture d'entreprise représente, selon Hofstede (apud Gh., Gh. Ionescu, 2001: p. 83) *"les fondements de la pensée, des sentiments et des actions individuelles, organisationnelles et nationales, étant définie comme une programmation mentale collective à travers laquelle les membres d'un groupe se différencient des composants d'un autre groupe*."

La culture organisationnelle est une grille (Bogathy, 2002 : p. 70) d'interprétation de la réalité de l'entreprise et, en même temps, d'orientation de la gestion de l'organisation. Elle s'appuie sur un instrument fondamental, le plurinliguisme, pour : acquérir le savoir-faire en négociations d'affaires, forger des passerelles entre cultures, stimuler la capacité de motiver l'autre avec ses moteurs et ses traits culturels, développer la capacité à décoder l'autre,

acquérir des compétences dans la gestion de l'incompréhension, surmonter et assouplir les stéréotypes culturels, contribuer à la satisfaction des attentes réciproques

La culture globale d'une entreprise multinationale ne peut pas être conçue comme homogène à cause de la pluralité de discours qui existent à l'intérieur de l'organisation.

Une étude holistique des cultures organisationnelles doit en même temps reconstruire, à partir de l'étude de l'interaction verbale, par exemple, les caractéristiques de la culture globale de l'entreprise et rendre compte de la fragmentation subculturelle de l'organisation.

2. Style collectif et codes de communication dans la culture organisationnelle

Dans une équipe multinationale le plurilinguisme est essentiel pour la constitution et l'adoption d'un *style collectif de communication*. La notion de *style collectif* est due à Scavée et Intravaia (1979) et désigne un ensemble d'éléments linguistiques qui sert à constituer l'identité de groupe, c'est à dire qu'il crée une solidarité à l'intérieur du groupe tout en le délimitant par rapport à l'extérieur. Le concept de style collectif est étroitement lié à l'image que se font les locuteurs, quels qu'ils soient, de la langue qu'ils utilisent. Si nous prenons toujours l'exemple de l'entreprise Alcatel, le fait que les Roumains sont polyglottes et l'intérêt des Français pour la culture et la civilisation roumaines ont pleinement contribué au développement de la culture spécifique de cette organisation. D'ailleurs, dans un article de journal électronique de 2003 (auteur Christophe Guillemin, ZDN et France, jeudi 18 septembre 2003) la société d'études Pierre Audoin Consultants stimulait l'intérêt des investisseurs français pour des entreprises roumaines en motivant que les Roumains sont plurilingues: " *Ils parlent tous l'anglais, et pour un tiers d'entre eux le français. Il y a ainsi, selon le cabinet d'études, 6000 ingénieurs en poste parlant l'anglais, 2000 le français et moins de 1000 maîtrisant l'allemand*."

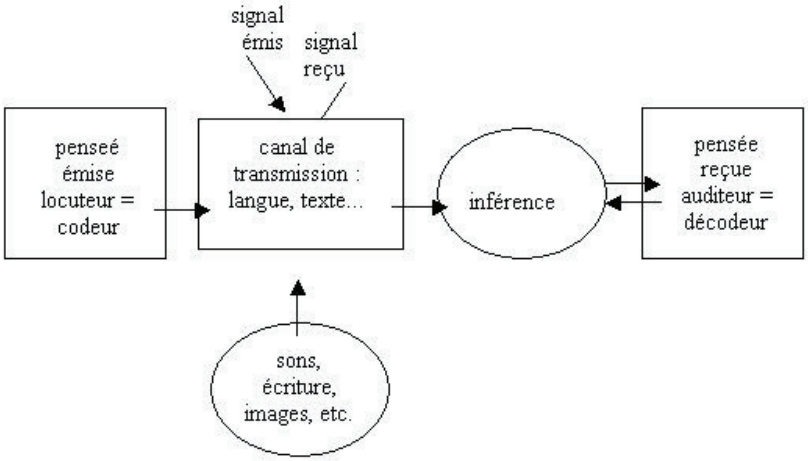
Communiquer, c'est transmettre de manière transparente des pensées par l'intermédiaire du langage. En linguistique et dans les disciplines des sciences humaines et de l'ingénierie de la communication le langage est assimilé à *un code* (parmi d'autres codes tels les codes sociaux, les codes culturels, les codes comportementaux, les codes gestuels, etc.). Une langue donnée encode la pensée (des idées ou message) dans des signaux (Moeschler, 1989) et ceux-ci sont décodés en pensée après avoir transité du locuteur à l'auditeur via un canal de transmission (parler, texte - dans une langue naturelle s'il s'agit d'u message linguistique - , danse, musique, etc.). Enfin, *la communication est réalisée si codeur et décodeur partagent le même code*. La communication n'atteint pas son but – transmission d'informations – quand il y a une absence d'un code commun, quand d'autres obstacles perturbent l'émission et la réception correctes des messages (bruits, une mauvaise écriture ou orthographe, etc.).

Entre pensées (idées) et signaux (sons, lettres, mots, images, etc.) il y a une relation mystérieuse qui a fait le sujet des recherches interdisciplinaires linguistiques, sémantiques, sémiotiques, psychologiques, phonologiques, etc. parce que, justement, les pensées ne sont pas transportables. C'est pourquoi le modèle du code a soulevé des objections, dont la plus importante c'est la confusion entre le langage et la communication.

Il ne suffit pas de comprendre la signification des mots d'une phrase pour comprendre ce que veut communiquer un locuteur car son intention peut ne pas être exprimée

explicitement. Les compétences plurilinguistiques et les savoirs interculturels influencent décisivement l'émission et la réception (transmission, compréhension, interprétation) grâce à *l'inférence* (opération logique portant sur des propositions tenues pour vraies - les prémisses - et concluant à la vérité d'une nouvelle proposition en vertu de sa liaison avec les premières). Le sens des énoncés transmis contient plus d'informations que la signification des phrases prononcées, écrites, ainsi que la musique qu'on écoute. Pour comprendre un énoncé il faut faire des inférences, estimer et reconstruire des conclusions correspondant à l'intention initiale du locuteur.

La condition sine qua non pour inférer correctement est l'utilisation d'une même langue (possibilité accrue dans les conditions du plurilinguisme) mais aussi l'existence de ce que Léo Spitzer (1970) avait appelé des "*étymons spirituels*", des schémas innés qui permettent à l'individu d'encoder et de décoder un message pendant la communication.



*Apud J. Moeschler http://www.unige.ch/lettres/linge/tense/jacques.html*Dans le cadre de la coopération communicative, grâce aux compétences plurilinguistiques et à la récurrence de conditions et de responsabilités, les participants créent des façons de parler fonctionnelles qui se révèlent utiles pour l'accomplissement des tâches. D'un autre côté, la culture organisationnelle – vue comme un tout – est le résultat de différentes activités constitutives d'importance inégale.

La culture d'entreprise n'est pas seulement reproduite continuellement par les activités communicatives quotidiennes du personnel ; elle est aussi le résultat des opérations influentes des cadres. Les cadres influencent la culture organisationnelle de manière créative en manipulant les interprétations des membres, c'est à dire en tenant un discours métaculturel. Il a été parfois contesté que l'action des cadres puisse être considérée comme faisant partie d'une culture organisationnelle au sens d'une culture du personnel. Dans des travaux récents, il est quelquefois question d'une "polarité" de la pratique des cadres et de la culture du personnel, c'est à dire que l'encadrement est considéré comme "externe" à la culture de l'organisation (Boutet, J. ; Gardin, B. ; Lacoste, M., 1995).

Conclusion

Les limites dans lesquelles de tels styles communicatifs se développent peuvent être déterminées approximativement par des facteurs extra-linguistiques comme le travail concret, l'unité organisationnelle ou la socialisation professionnelle parallèle des employés.

Une division horizontale de l'entreprise en unités prédéterminées par l'organisation correspondrait à ce qu'on a appelé "l'idéal du système unilinéaire" ("Idealtyp des Einliniensystems") dans les théories de l'organisation (Kieser/Kubicek, 1992 : 126 et suite). Cependant, la coordination efficace de la répartition des tâches peut engendrer des structures plus complexes (équipes, groupes de projet, unités super-départementales) qui se développent de façon dynamique en tant que réaction aux exigences de l'environnement. Pour cette raison, il faut peut-être considérer la formation des styles communicatifs comme un résultat de l'accomplissement de tâches particulières. Car, dans une large mesure, le travail est une forme de coopération communicative.

Savoir accepter et comprendre les cultures de contact, et connaître leurs langues de communication c'est créer les prémices de la réussite de l'entreprise multinationale car:

- il existe ainsi des fondements de la culture d'entreprise qui permettent de comprendre sa culture et d'établir ensuite des passerelles avec les autres ;
- la différence entre les cultures peut être maîtrisée, même s'il s'agit d'un ensemble de petits détails et de valeurs ancrées au plus profond de l'être ;
- on évite le refus de l'autre avec les dérives vers le conflit, la violence, l'actualité nationale et internationale est chargée en ce moment;
- on élimine la négation de l'autre et la peur de l'absorption, de la perte d'identité, et affronter avec souplesse – par le respect des différences culturelles - le paradoxe d'un monde de plus en plus normé et uniforme dans ses modes de consommation.

Bibliographie

1. Boutet J.; Gardin B.; Lacoste M., - "Discours en situation de travail", in *Langages 117*,1995,12-31.
2. Cadiot P., - "Matching syntax and pragmatics : A typology of topic and topic-related constructions in spoken French", in *Linguistics* 30/1, 1992, 57-88.
3. Bogathy Z., – "Introducere în psihologia organizațională", Timişoara, Tipografia Universității de Vest, 2002.
4. Chevrier S.,– "Le management des équipes interculturelles", PUF, Paris, 2000.
5. Geertz C., - "Interpretation of Cultures", Basic Books, 1973.
6. Kieser, A.; Kubicek, H., - Organisation. 3rd Edition, de Gruyter, Berlin, 1992.
7. Lévi-Strauss C., - "Le regard éloigné", Plon, Paris, 1983.
8. Moeschler J., - "Modélisation du dialogue. Représentation de l'inférence argumentative", Hermès, Paris, 1989 a.
9. Peters T.J.;Waterman R.H. Jr., - "In Search of Excellence", New York, Harper and Row, 1982. Scavée P.; Intravaia P., - "Traité de stylistique comparée . Analyse comparative de l'italien et du français", Bruxelles, Didier, 1979.
10. Spitzer L., - "Etudes de style", Galimard, Paris, 1970.
11. http://www.zdnet.fr/actualites/informatique/0,39040745,39124106,00.htm, consulté le 16 février, 2006.
12. http://www.espacestemps.net/document1868.html, consulté le 16 avril 2006.