

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Das Wichtigste in Kürze

—

Le plurilinguisme dans le monde du travail

Une synthèse

—

Multilinguismo e mondo del lavoro

Executive Summary

—

Plurilinguitad ed il mund da lavur

Ina sintesa

—

Multilingualism at the Workplace

Executive Summary

Renata Coray, Alexandre Duchêne

2017

—

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme
Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo
Rapport dal Center scientific da cumpetenzza per la plurilinguitad
Report of the Research Centre on Multilingualism

Herausgeber | Publié par

Institut für Mehrsprachigkeit
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

—

Institut de plurilinguisme
www.institut-plurilinguisme.ch

AutorInnen | Auteurs

Renata Coray, Alexandre Duchêne

Übersetzung | Traduction

Mary Carozza, Barbla Etter, Estefania Pio, Joël Rey

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Arbeitsprogramms 2012–2014 des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt. Für den Inhalt dieser Veröffentlichung sind die AutorInnen verantwortlich.

Le projet dont il est question a été réalisé dans le cadre du programme de travail 2012–2014 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme. La responsabilité du contenu de la présente publication incombe à ses auteurs.

Freiburg | Fribourg, 2017

Layout

Billy Ben, Graphic Design Studio



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Département fédéral de l'intérieur DFI
Dipartimento federale dell'interno DFI
Departament federal da l'intern DFI
Bundesamt für Kultur BAK
Office fédéral de la culture OFC
Ufficio federale della cultura UFC
Uffizi federal da cultura UFC

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Das Wichtigste in Kürze

—

Le plurilinguisme dans le monde du travail

Une synthèse

—

Multilinguismo e mondo del lavoro

Executive Summary

—

Plurilinguitad ed il mund da lavur

Ina sintesa

—

Multilingualism at the Workplace

Executive Summary

Renata Coray, Alexandre Duchêne

2017

—

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme

Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo

Rapport dal Center scientific da cumpetenza per la plurilinguitad

Report of the Research Centre on Multilingualism

Deutsch	Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt	5
	Einleitung	6
	Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets	8
	Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt	10
	Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel	12
	Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung	13
	Management der Sprachenvielfalt	15
	Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit	18
	Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata	21
Français	Le plurilinguisme dans le monde du travail	25
	Introduction	26
	Langues et travail: points d'ancrage d'un domaine de recherche interdisciplinaire	28
	Le plurilinguisme dans un monde du travail en mutation	30
	Accès au marché du travail: la langue comme moyen de sélection	32
	Socialisation langagière sur le lieu de travail et formation professionnelle	33
	Gestion de la diversité linguistique	35
	Pratiques du plurilinguisme au travail	38
	Valorisation du plurilinguisme dans le monde du travail et autres desiderata	41
Italiano	Multilinguismo e mondo del lavoro	45
	Introduzione	46
	Lingua e lavoro: pilastri di un campo di ricerca interdisciplinare	47
	Multilinguismo in un mondo del lavoro in mutamento	49
	Accesso al mercato del lavoro e lingua come strumento di selezione	51
	Socializzazione linguistica sul posto di lavoro e formazione professionale	52
	Gestione della diversità linguistica	54
	Multilinguismo al lavoro	56
	Valorizzazione del multilinguismo nel mondo del lavoro e altri desiderata	59

Rumantsch Plurilinguitad ed il mund da lavur 63

Introducziun	64
Lingua e lavur: caracteristicas dad in champ scientific interdisciplinar	65
Plurilinguitad en in mund da lavur che sa transfurma	67
Access al martgà da lavur e lingua sco med da selecziun	69
Socialisaziun linguistica al plaz da lavur e furmaziun professionala	70
Gestiun da la diversitad linguistica	72
Plurilinguitad pratigada a la lavur	74
Valorisaziun da la plurilinguitad en il mund da lavur ed auters desiderats	77

English Multilingualism at the Workplace 81

Introduction	82
Language and Work: Key Aspects of an Interdisciplinary Field of Research	83
Multilingualism in a Changing Work Environment	85
Access to the Labor Market and Language as a Gatekeeper	87
Linguistic Socialisation at the Workplace and in Job Training Programmes	88
Managing Language Diversity	90
Multilingual Practices at the Workplace	92
Valorisation of Multilingualism at the Workplace and Other Desiderata	95

Le plurilinguisme dans le monde du travail

Une synthèse

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

Introduction

Depuis quelques années, de nombreux articles traitent de l'importance croissante des langues et des compétences linguistiques dans le monde du travail à tous les niveaux hiérarchiques et au-delà du secteur tertiaire. L'intensification de la mondialisation, de la mobilité et de la migration ainsi que les innovations technologiques font partie des raisons citées conduisant à plus de contacts de langues dans le monde professionnel. De nouveaux modèles de travail, attribuant plus de responsabilités au personnel n'occupant pas une fonction dirigeante, de même que la présence accrue de la communication (orale et écrite) dans la préparation, l'exécution et l'évaluation du travail contribuent au fait qu'il n'existe presque plus de places de travail ne requérant pas de bonnes compétences langagières et communicationnelles.

En conséquence, la littérature scientifique sur le plurilinguisme au travail s'est multipliée au cours des dernières années. Le fait qu'il s'agisse d'un domaine de recherche intrinsèquement interdisciplinaire a aussi contribué à cette évolution. En effet, il suscite de l'intérêt non seulement en linguistique, mais aussi dans les domaines de l'économie, des sciences du travail et du management ainsi qu'en science politique et en sociologie. Vu l'ampleur de la littérature scientifique sur le plurilinguisme dans le contexte profes-

sionnel, cette synthèse n'est de loin pas en mesure de fournir une vue d'ensemble exhaustive de l'état de la recherche. Certains domaines d'activité majeurs n'ont été abordés que de manière superficielle, voire pas du tout (c'est le cas de la santé, de l'enseignement et de l'économie informelle). Le présent texte se base sur une revue de littérature plus complète (disponible en allemand à l'adresse <http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html>), qui met l'accent sur les études en sociolinguistique menées en Europe depuis la fin du XX^e siècle, tout en accordant de l'attention à de nombreuses publications provenant de disciplines et de continents différents. En plus de la littérature abondante en anglais, les publications rédigées en français, en allemand et en italien ont également été prises en compte. La présente synthèse résume très brièvement les principales tendances et résultats de la recherche en la matière. Nous avons délibérément renoncé à indiquer les références bibliographiques ici, car elles n'auraient constitué qu'une part minime et peu représentative de la littérature. Les personnes intéressées peuvent se référer à la bibliographie détaillée et aux nombreuses références dans la revue de littérature plus complète, mentionnée ci-dessus.

Comme dans la revue de littérature, le présent document suit une structure pour

ainsi dire chronologique, qui s'articule autour des différentes étapes du processus de travail. Ces dernières représentent, dans une certaine mesure, les changements de perspective de la recherche en matière de plurilinguisme dans le monde du travail, laquelle s'est penchée, au début, sur les questions de la formation linguistique et de la socialisation sur le lieu de travail et qui aujourd'hui met au premier plan les pratiques et représentations plurilingues, et la valorisation des compétences plurilingues.

Langues et travail: points d'ancrage d'un domaine de recherche interdisciplinaire

Pendant longtemps, la langue dans le contexte professionnel a été analysée surtout dans une perspective monolingue. Ce n'est qu'à partir des années 1990 qu'une plus grande attention a été accordée au plurilinguisme. Ce dernier a depuis fait l'objet de recherches sous l'angle de différentes perspectives théoriques et méthodologiques que nous aborderons brièvement ici avant de les traiter plus en détail dans les parties suivantes. Les principales traditions de recherche scientifique sur les langues et le plurilinguisme dans le monde du travail comprennent, au sein des sciences du langage, l'analyse interactionnelle, la pragmatique et la sociolinguistique critique. Les études relevant de l'analyse conversationnelle examinent, au niveau microstructurel, les interactions et les processus d'organisation linguistiques et multimodaux de plus en plus complexes sur le lieu de travail. Elles traitent non seulement d'interactions au sein d'institutions traditionnelles (comme les tribunaux, les écoles, les cabinets médicaux et les magasins), mais aussi d'interactions professionnelles complexes du point de vue technologique (dans des lieux comme les centres de contrôle aérien, les salles d'opérations ou les ateliers de production). Les études en sociolinguistique interactionnelle soulignent l'importance de la recherche ethnographique au travail, et ce, pas uniquement dans les hautes sphères de la hiérarchie, mais aus-

si sur les sites de production. Ces études combinent l'analyse des inégalités sociales avec l'analyse des interactions. Elles se concentrent sur les possibles malentendus linguistiques et sur les évaluations sociales négatives dans des contextes de travail plurilingues dans lesquels une langue d'entreprise prédomine. Les travaux relevant de la sociolinguistique critique portent sur les pratiques linguistiques au travail et leur contexte historique et social. Ils analysent le monde du travail en tant que lieu où les ressources sont le plus souvent réparties inégalement et où l'exercice du pouvoir et l'exclusion sociale se réalisent aussi via les langues.

À la jonction de la linguistique et de l'économie se trouvent la linguistique de l'économie et la recherche en matière de communication d'entreprise, qui explorent la langue et le plurilinguisme dans le monde du travail, en particulier dans les milieux d'affaires internationaux. Elles se caractérisent par une ligne de recherche orientée vers la pratique et les besoins des entreprises, et cherchent à améliorer la gestion de l'information et la communication. Une attention particulière est portée à l'analyse de l'efficacité communicationnelle des séances formelles et informelles, et des interactions avec la clientèle, ainsi qu'au poids de l'anglais dans la communication de l'entreprise. Depuis le « tournant linguistique », la recherche en

linguistique de l'économie a développé un intérêt pour la construction discursive des organisations.

La langue dans le monde du travail fait aussi l'objet de recherches en politologie et en économie. Les travaux en matière de politique linguistique analysent les prescriptions linguistiques de l'État destinées à l'économie et la réglementation des langues au sein des entreprises. Les stratégies de gestion des langues dans l'entreprise sont examinées en priorité dans de grandes entreprises multinationales. Ces stratégies recouvrent des types de ges-

tion variables, allant du *non management* à l'*organised management*, en passant par le *simple management*. Enfin, la recherche en économie des langues, qui prend de plus en plus d'ampleur, analyse l'influence mutuelle de variables économiques et de variables linguistiques, en mettant l'accent sur les dimensions économiques de la discrimination linguistique (subie par les personnes immigrées ou par les minorités linguistiques) et sur des analyses coûts-avantages des mesures de politique linguistique.

Le plurilinguisme dans un monde du travail en mutation

Les articles qui examinent l'importance de la langue et des compétences linguistiques dans un monde du travail en mutation peuvent se classer selon une perspective diachronique. On peut distinguer trois principaux champs de recherche : les études sur les changements dans le temps de la valorisation de la langue sur le lieu de travail ; les études sur la communication interculturelle et sur l'utilisation de l'anglais comme lingua franca dans les milieux d'affaires internationaux ; les travaux sur la commercialisation de la langue dans la nouvelle économie (*new economy*).

Les études historiques montrent que pendant une bonne partie du XX^e siècle, parler au travail était perçu comme préjudiciable à la productivité et a même été interdit dans certains cas. La parole n'est considérée comme une ressource économique et un facteur de productivité que depuis les années 1970. L'importance croissante de la part langagière du travail a conduit à une augmentation des exigences qui pesaient sur le personnel aussi concernant la maîtrise de la langue écrite, ce qui a donné naissance à des programmes d'alphabétisation. Le « travail langagier » constitue actuellement une part essentielle du travail dans des activités à forte composante langagière du secteur tertiaire.

L'internationalisation croissante de l'économie a poussé la recherche en matière de communication d'entreprise et de

management à porter un intérêt accru à la communication et à la compréhension au-delà des frontières. Les travaux en question se penchent en particulier sur la communication interculturelle et sur l'emploi de l'anglais comme lingua franca. Ils se concentrent en priorité sur des entreprises multinationales et sur les hautes sphères de la hiérarchie. De nombreuses études traitent des différences, perçues comme étant de nature culturelle, entre les modèles et les stratégies de communication employés lors des négociations commerciales entre l'Europe, l'Amérique et l'Asie. On estime que les Asiatiques attachent plus d'importance au travail de *face-work* et au travail relationnel, à la hiérarchie, à l'harmonie et aux formalités. Par contre, des travaux plus récents soulignent que les styles de communication se sont progressivement rapprochés en raison des formations en management uniformisées, des activités professionnelles internationales et de l'usage répandu de l'anglais des affaires comme lingua franca. En outre, des défis moins culturels et plus linguistiques sont analysés, comme le débit de parole élevé chez les personnes natives de l'anglais ou des accents intelligibles de personnes non-natives. Les études relevant de la sociolinguistique de type socioconstructiviste s'éloignent des concepts de communication empreints de déterminisme culturel et analysent la communication commerciale internationale

(multilingue et en anglais) en tant que processus contextuel, situationnel et construit socialement.

Un vaste domaine de recherche présente l'utilisation de l'anglais comme langue véhiculaire des entreprises. Certains travaux qualifient l'anglais des affaires utilisé comme lingua franca de code neutre, partagé, simple, démocratique, dynamique et coopératif. D'autres critiquent l'impérialisme linguistique lié à l'utilisation internationale de l'anglais, le « fossé linguistique » (*language gap*) qui en résulte et l'effacement des « laissés-pour-compte » de l'anglais (*English-have-nots*).

À l'ère de la nouvelle économie, ce sont avant tout les individus et la marchandisation de leurs compétences linguistiques et communicationnelles qui sont au premier

plan. La recherche sociolinguistique analyse l'économie politique de la commercialisation et de la capitalisation des langues et du plurilinguisme, dans une économie de plus en plus tournée vers le savoir et les services. Deux axes se trouvent au cœur de ces études : les « industries de la langue », dans lesquelles la langue joue un rôle central non seulement dans le processus de travail, mais aussi en tant que produit (dans les domaines de la traduction, de l'enseignement des langues et du marketing, par exemple), et les activités du secteur tertiaire où la langue occupe une place prépondérante (comme le tourisme ou le télémarketing), dans lesquelles les compétences plurilingues peuvent devenir une ressource économique et une valeur ajoutée.

Accès au marché du travail : la langue comme moyen de sélection

Concernant l'accès au marché du travail, la langue a une fonction importante de sélection et de filtrage (*gatekeeping*), que ce soit dans la régulation de l'accès à l'emploi et des promotions ou dans la régulation de la migration internationale liée au travail. Des études en sociolinguistique interactionnelle provenant de régions anglo-saxonnes ont montré que les entretiens d'embauche et de promotion professionnelle, menés entre représentants institutionnels parlant la langue majoritaire et candidats issus de la migration, sont empreints de discriminations linguistiques subtiles et peuvent conduire à une pénalisation liée à la langue (*linguistic penalty*). L'analyse interactionnelle montre que les différences culturelles dans les conventions et les éléments de contextualisation discursifs et métapragmatiques, importants pour s'entendre sur une signification commune, peuvent désavantager les candidats d'autres cultures linguistiques. L'entretien d'embauche se caractérise par un discours hybride, qui demande de synthétiser le discours individuel et le discours institutionnel, et dont les règles du jeu échappent parfois aux candidats issus de la migration. Dans les branches à bas salaires, où un niveau de compétences communicationnelles moindre devrait suffire à l'exercice de la fonction, ce ne sont pas toujours les qualités du travailleur, mais les compétences dans la langue « légitime » du groupe dominant qui

servent de critère de sélection. Des enquêtes au sein d'entreprises ont révélé qu'en plus des compétences dans la langue locale dominante, les compétences en langues étrangères jouent un rôle dans l'accès à l'emploi. Plus précisément, les compétences en anglais occupent une place importante lors de la sélection. Il ressort toutefois d'études ethnographiques consacrées au processus de recrutement que d'autres critères, comme la formation, l'expérience et l'intégration dans l'équipe, sont jugés supérieurs.

Des travaux appartenant au courant du *critical language testing* traitent de la mise en place de tests de langue à des fins de régulation et de flexibilisation de la migration liée au travail. Des analyses ethnographiques expliquent comment l'argument de l'insuffisance (apparente) des compétences linguistiques peut se substituer aux discriminations raciales et ethniques sur le marché du travail et être utilisé à des fins de régulation flexible des besoins conjoncturels en personnel étranger. Il en ressort que les compétences linguistiques peuvent devenir un critère « légitime » de discrimination, accepté même par les personnes concernées face à l'idéologie dominante du locuteur natif.

Socialisation langagière sur le lieu de travail et formation professionnelle

Aujourd'hui, les compétences linguistiques sont considérées comme une condition requise pour le savoir-faire professionnel. Il en résulte trois principaux champs de recherche en matière de socialisation langagière sur le lieu de travail et dans la formation professionnelle : le soutien linguistique dans la langue seconde au travail, la promotion des compétences linguistiques pendant la formation professionnelle et la co-construction des compétences linguistiques et professionnelles.

La pratique et la recherche en matière de soutien linguistique dans la langue seconde, destiné au personnel immigré, renvoient à une longue tradition, en particulier dans les contextes anglophones. En raison de l'augmentation de la migration liée au travail, cette question suscite aussi davantage l'intérêt d'autres pays d'immigration. À l'heure actuelle, la recherche sur l'enseignement d'une langue seconde sur le lieu de travail suit une approche holistique. Elle insiste sur la nécessité de concevoir le soutien linguistique dans la langue seconde à la lumière des besoins en communication effectifs et, partant, sur la base d'études ethnographiques menées sur le lieu de travail (enseignement fondé sur des données probantes et axé sur la pratique). Il s'agit de permettre aux individus participants de développer non seulement des connaissances de la langue spécialisée, mais aussi des compétences relevant de l'interaction sociale, utiles

dans des situations de la vie quotidienne et du travail (enseignement sur la base de scénarios), de leur offrir plus de possibilités de participation (vision émancipatrice) et de les sensibiliser aux différences culturelles dans les attentes et les normes interactionnelles, ainsi qu'aux pratiques discriminatoires possibles (*language awareness*).

Avant, l'efficacité, la sécurité au travail, la souplesse et la croissance économique étaient le plus souvent associées aux compétences dans la langue de l'entreprise et la langue locale. Depuis peu, des études montrent que l'apprentissage est meilleur si le cours (cours de sécurité ou formation continue, par exemple) est donné à la fois dans la langue locale et dans la langue première du personnel de langue étrangère. Des analyses critiques portant sur le soutien linguistique dans la langue seconde signalent aussi que l'exécution des prestations sur le lieu de travail ne dépendrait pas de manière unilinéaire des compétences dans la langue dominante. Les cours de langue et de communication destinés au personnel issu de la migration renforceraient l'hégémonie exercée par la langue dominante et seraient parfois utilisés de manière abusive comme moyen de sélection.

La recherche sur l'importance des langues dans la formation professionnelle insiste aujourd'hui sur la nécessité de préparer la relève professionnelle à un

monde du travail toujours plus plurilingue et de la doter d'un répertoire multilingue minimal qui soit adaptable et opérationnel. En raison des horaires contraignants des personnes en apprentissage, les modèles d'enseignement bilingues et la promotion des échanges occupent une place essentielle. Actuellement, la recherche accorde plus d'importance au lien fondamental entre compétences linguistiques et compétences professionnelles, et développe une « linguistique de la formation ». Cette dernière analyse la manière dont les connaissances professionnelles se construisent et se transmettent, et dont les stratégies linguistiques rendent possible l'exécution de tâches au travail. Elle considère l'apprentissage comme un processus dynamique, interactionnel et mul-

timodal, qui est aussi marqué par la socialisation (langagière) dans le contexte professionnel. Des travaux relatifs à la formation professionnelle dans le secteur des services montrent que les compétences techniques et linguistiques se transmettent aussi sous la forme de règles de conduite uniformisées. Les conclusions sur le lien étroit entre formation linguistique et formation technique constituent aujourd'hui un argument visant à renforcer la promotion intégrée de la langue seconde, c'est-à-dire à promouvoir la formation linguistique en tant que partie intégrante de la formation pratique professionnelle, qui profiterait à la fois à l'économie (gain de temps) et au personnel dont la formation et les compétences linguistiques sont limitées.

Gestion de la diversité linguistique

La valeur et la gestion de la diversité linguistique dans le domaine économique tiennent un rôle central dans beaucoup de travaux, en particulier dans les domaines de la gestion, de la sociolinguistique et de l'économie des langues. Les spécialistes en management et ressources humaines s'intéressent en priorité aux stratégies de gestion des langues et à leurs conséquences économiques. Les sociolinguistes, quant à eux, examinent les différences entre la politique linguistique officielle d'une entreprise et les pratiques linguistiques rapportées ou observées au quotidien sur le lieu de travail. Enfin, l'économie des langues cherche à déterminer les avantages économiques associés aux compétences linguistiques.

Les études traitant de la gestion des langues se concentrent surtout sur les entreprises multinationales et leurs politiques linguistiques. Ces dernières se situent entre deux extrêmes : d'un côté, l'uniformisation globale et l'unification avec une seule langue, où la communication se déploie au travers d'une langue d'entreprise partagée (*common corporate language*, ou CCL) ; de l'autre, l'adaptation locale, qui prévoit un usage différencié de diverses langues telles que la langue utilisée au siège principal (*parent company language*, ou PCL) et celles représentées dans l'entreprise, dans les succursales et sur les marchés à l'étranger. La plupart des études constatent que, dans la pra-

tique, une CCL est presque toujours utilisée parallèlement à d'autres langues et que les politiques *de facto bottom-up* sont très influentes en comparaison des politiques institutionnelles *de jure top-down*. Ces études font aussi remarquer qu'une politique de la langue de travail unique ne correspond souvent pas aux pratiques et aux besoins linguistiques réels de l'entreprise, car ces derniers se caractérisent par des exigences contextuelles et fonctionnelles. Des études en sociolinguistique plus récentes insistent sur la nécessité de mener des analyses relatives à la gestion de la langue et aux pratiques linguistiques dans un contexte historique et économique plus vaste, en tenant compte d'aspects de pouvoir et d'idéologie langagière.

Les analyses sociolinguistiques sur les politiques linguistiques des entreprises combinent en général plusieurs méthodes, dont l'analyse de documents, les entretiens et l'observation participante, pour comparer les politiques et positions officielles avec les pratiques réelles. Dans la grande majorité des cas, il en ressort un décalage entre politiques, discours et pratiques. Les analyses de documents portent en priorité sur la langue de rédaction des textes les plus importants, sur les exigences en matière de langues dans les offres d'emploi et, plus récemment, sur le « paysage linguistique » de l'entreprise. Elles s'accordent sur la présence très

marquée de l'anglais, mais aussi sur l'importance des autres langues, qui ont tendance à être sous-estimées. Un nombre croissant d'enquêtes menées dans des entreprises de pays européens arrivent à la conclusion que l'anglais ne suffit pas et que des stratégies de gestion de la langue et de soutien linguistique sont nécessaires, tant de la part de l'État que des entreprises, pour maintenir la compétitivité.

Les travaux issus de l'économie des langues conçoivent les compétences linguistiques comme un élément du capital humain. Le rapport entre le revenu du travail et les compétences linguistiques, soit l'utilisation des langues étrangères au travail, est au cœur de nombreuses études. Ces dernières ont déterminé plusieurs influences selon la langue, le sexe, l'origine et la fonction de la personne, et selon la région linguistique et le secteur d'activité de l'entreprise. Des études sur la valeur liée à l'acquisition de la langue du pays d'accueil font état d'un lien positif entre une bonne connaissance de la langue locale dominante chez les allophones et leur revenu (surtout chez les hommes). Parallèlement, un effet de discrimination salariale (*wage penalty*) a toutefois été mis en évidence entre les autochtones et les personnes issues de l'immigration qui disposent de compétences égales dans la langue locale et de qualifications comparables. Des analyses portant sur les salaires d'individus aux com-

pétences comparables constatent une influence positive des compétences plurilingues et de l'utilisation de plus d'une langue au travail. Cette influence est particulièrement marquée s'agissant de l'anglais, elle l'est moins s'agissant des langues minoritaires allochtones.

Certaines contributions traitent précisément de la place des langues minoritaires dans le monde du travail. Elles rapportent des influences variables en fonction du statut de la langue minoritaire (autochtone ou allochtone, soutenue par l'État ou non). En économie des langues, les études rapportent un avantage salarial lié aux compétences dans une langue minoritaire autochtone soutenue par l'État. Cependant, la recherche en sociolinguistique fait remarquer que les langues autochtones peu diffusées sont de plus en plus marginalisées dans le monde du travail lorsque leur apprentissage n'est pas favorisé au moyen de régulations fixées par l'État à l'intention de l'économie. Des langues minoritaires utilisées à l'échelle internationale (comme p.ex. le français au Canada) donnent pourtant de plus en plus un avantage concurrentiel à leur locuteur, qui possède d'ailleurs souvent une très bonne compétence en anglais. Par contre, les compétences en langues minoritaires allochtones ne semblent pas avoir d'incidence sur le salaire. Mais elles offriraient des avantages sociaux et seraient mises à profit par les employeurs pour des travaux

ponctuels de traduction. Un champ de recherche à part entière examine les stratégies liées au marché du travail de personnes immigrées, qui se mettent à leur compte suivant le modèle de l'auto-emploi (*ethnic entrepreneurship*) et recrutent au sein de leur communauté d'origine (*ethnic work units*).

Pratiques du plurilinguisme au travail

Parallèlement à l'accroissement des contacts de langues dans le monde du travail, les travaux en sociolinguistique s'étoffent par l'analyse des situations concrètes où le plurilinguisme se manifeste au travail. L'accent est mis sur les pratiques plurilingues, les représentations discursives et leurs effets. Les travaux en sociolinguistique traitant des activités du secteur tertiaire où les langues sont omniprésentes sont nombreux et variés. À l'inverse, peu d'études s'intéressent aux pratiques plurilingues dans le secteur secondaire.

Les travaux sur les pratiques plurilingues au travail peuvent être divisés en plusieurs catégories : les études sur le choix de la langue ; les études traitant des processus d'inclusion et d'exclusion qui y sont associés ; les études sur le « parler plurilingue » (*multilingualing*) et l'alternance codique (*code-switching*) ; enfin, les études sur les représentations sociales du plurilinguisme dans les entreprises.

Les analyses portant sur le choix de la langue renvoient souvent aux trois cas de figure suivants : l'adaptation à la langue de l'autre ou de la clientèle, la non-adaptation et l'utilisation d'une lingua franca (généralement l'anglais). En plus de ces cas de figure, les études mettent aujourd'hui en évidence des stratégies plurilingues telles que la traduction, l'alternance codique, le mélange des codes (*code-mixing*) et les compétences réceptives en plusieurs langues ainsi qu'un

usage combiné de stratégies dans la pratique. On attribue le choix de la langue à plusieurs facteurs d'influence, comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, le destinataire, le moyen de communication et l'étendue de la communication. Certaines recherches s'intéressent aux raisons tantôt pratiques, tantôt psychologiques qui déterminent le choix de la langue, selon l'effet voulu. D'autres soulignent l'importance, dans le choix de la langue au sein de l'entreprise, non seulement de facteurs individuels et institutionnels aux niveaux micro et méso, mais aussi de facteurs politiques et économiques au niveau macro.

Les rapports de pouvoir et les processus d'inclusion et d'exclusion relatifs aux langues dans le monde du travail ne font pas l'objet d'analyses uniquement dans des situations de sélection typiques (comme les entretiens d'embauches et les tests pour les autorisations de travail et de séjour, cf. ci-dessus). Ils sont aussi étudiés au sein des pratiques linguistiques quotidiennes dans les entreprises internationales. Il en ressort que les connaissances dans la langue d'entreprise partagée (l'anglais, en général) constituent une source de pouvoir et peuvent faciliter ou gêner l'accès aux informations importantes et aux centres de décision. Il est question de structures obscures, de détournement du pouvoir et de plafonds de verre découlant d'une répartition inégale

des compétences en anglais. En parallèle, on constate que des compétences dans la langue locale dominante sont nécessaires pour s'intégrer dans l'équipe et pour participer aux bavardages (*small talk*), importants du point de vue social.

Les études interactionnelles sur la communication plurilingue au travail (la plupart du temps auprès des « cols blancs » resp. du personnel de bureau) analysent la façon dont les personnes concernées mobilisent ensemble leur répertoire plurilingue et multimodal, en fonction de la situation, pour arriver à se comprendre au mieux. Dans les contacts (oraux) avec la clientèle, l'utilisation des ressources linguistiques serait marquée moins par les instructions de l'entreprise que par les exigences contextuelles et fonctionnelles des situations de communication, sans attention particulière à la correction grammaticale. Ce parler plurilingue fait actuellement l'objet de recherches en matière de *multilanguaging* resp. *plurilanguaging*. L'alternance codique est une autre pratique bien explorée, qu'on observe aussi dans le monde du travail. Mais les personnes concernées considèrent encore cette pratique comme plutôt négative (à savoir comme l'expression d'un manque de compétence dans la langue) et n'en font généralement usage que dans des cercles fermés.

Les études se rapprochant du paradigme socioconstructiviste se penchent

sur les processus (discursifs) de construction de sens et sur la production de savoir en matière de plurilinguisme dans le monde du travail. Elles partent de l'influence réciproque entre représentations, pratiques, politiques et contextes sociaux. Ces études révèlent une surestimation de l'anglais aussi sur le plan discursif, qui a une influence sur le choix de la langue d'entreprise et sur les cours de langue soutenus, et qui favorise une conception unilingue de la communication commerciale. En parallèle, d'autres études relativisent l'importance de l'anglais en mettant en avant la place importante qu'occupe la langue locale dominante (*English plus workplace*).

Récemment, le travail langagier emblématique de la nouvelle économie (les centres d'appel, les domaines du tourisme et de la publicité) fait l'objet de nombreuses recherches en sociolinguistique. Dans ces domaines d'activité, les compétences en langues représentent des ressources particulièrement précieuses. Des stratégies plurilingues permettent la création de valeur ajoutée. Les analyses de ces processus de marchandisation des langues mettent l'accent sur la tension, considérée comme caractéristique de la mondialisation, entre l'homogénéisation et l'hétérogénéisation, c'est-à-dire entre les pratiques discursives globales et uniformisées d'un côté, et locales et diversifiées de l'autre. D'un côté, il convient de standardiser et réguler la communication (dans

les centres d'appel) et de garantir la compréhension au niveau international (dans le tourisme et la publicité), généralement grâce à l'anglais lingua franca. De l'autre, il faut aussi s'attacher la clientèle en parlant une langue flexible et adaptée au lieu, se distinguer grâce à son authenticité linguistique et culturelle et créer des marchés de niche, comme le montrent des travaux en matière de (dé)valorisation des accents dans le télémarketing, de stratégies de marque axées sur la langue et de « publicité ethnique » ou de « tourisme patrimonial » (*heritage tourism*).

Contrairement au secteur tertiaire, le secteur secondaire a été beaucoup moins exploré, sans parler du secteur primaire. Dans ces secteurs, on trouve plutôt des

études en politique de la santé et du travail qui traitent en priorité du plurilinguisme comme risque pour la sécurité sur des lieux de travail avec des ouvriers de différentes nationalités (à faible rémunération). Les travaux en sociolinguistique traitant du plurilinguisme sur les sites de production, sur les chantiers, dans les exploitations agricoles et dans les usines sont rares. Des chercheurs justifient cette lacune par les difficultés que pose l'accès au terrain et par le bruit et les dangers associés à ces lieux de travail. Néanmoins, quelques recherches récentes ont été menées sur des chantiers (européens). Elles ont montré un décalage entre l'idéologie du monolinguisme hégémonique et les pratiques plurilingues.

Valorisation du plurilinguisme dans le monde du travail et autres desiderata

Les travaux consultés abordent de manière récurrente les différentes formes de valorisation et de dévalorisation des langues, des compétences linguistiques et des locuteurs. Il apparaît que le plurilinguisme grandissant dans le monde du travail, au début essentiellement associé à des problèmes, à des obstacles et à des coûts, est aujourd'hui de plus en plus considéré comme un enrichissement et un avantage concurrentiel. La valorisation économique et la capitalisation des langues et du plurilinguisme dans un monde du travail mondialisé se révèlent aussi dans le nombre croissant d'enquêtes au sein d'entreprises et d'études en économie des langues, qui présentent le manque de compétences linguistiques comme une raison à la perte de contrats d'entreprise et à des salaires plus bas. Des analyses sociolinguistiques relativisent la conviction selon laquelle le plurilinguisme finit toujours par payer. Elles mettent l'accent sur les différentes valeurs associées aux divers répertoires linguistiques et aux « langues légitimes » sur le marché du travail. Des études de cas montrent la nécessité de questionner, de manière différenciée, qui exactement bénéficie de quel type de plurilinguisme, et dans quel contexte. Les processus de marchandisation des langues observés récemment offrent un nouveau genre de valorisation (fondé sur l'économie de marché), où les langues, l'héritage linguistique et culturel, et le

plurilinguisme en général sont commercialisés et utilisés pour créer une valeur ajoutée.

La littérature sur le plurilinguisme dans le monde du travail montre certes que l'étude des aspects linguistiques de la communication institutionnelle et professionnelle bénéficie d'une longue tradition, mais que ce n'est qu'avec la mondialisation et la mobilité économiques croissantes que les questions liées au plurilinguisme ont pris une importance scientifique considérable. Le commerce international et le rôle de l'anglais comme lingua franca au travail sont, dès le début, au cœur des travaux, en particulier dans la recherche en matière de communication d'entreprise et de management. La plupart des contributions s'intéressent surtout à la perspective des entreprises et aux hautes sphères de la hiérarchie des entreprises multinationales et des PME actives à l'échelle internationale. Du point de vue géographique, les études proviennent essentiellement de pays industrialisés et de pays dits émergents.

Cette perspective partielle est à l'origine de la demande pour plus de recherches sur le plurilinguisme dans les secteurs primaire et secondaire, dans les ateliers et auprès des ouvriers. Il s'agit aussi de solliciter davantage d'études ethnographiques et longitudinales (sur les chantiers ou dans les ateliers de production d'entreprises multinationales, par

exemple), qui pourraient fournir une connaissance plus approfondie des pratiques, des politiques, des discours et des idéologies plurilingues, ainsi que de leurs tensions et de leur évolution. Par ailleurs, la recherche s'est très peu intéressée au plurilinguisme dans l'économie informelle, dans laquelle évolue une grande partie de la population active dans les pays en développement.

En outre, les travaux consultés révèlent un potentiel de développement dans ce champ de recherche (fondamentalement interdisciplinaire), consistant à prendre connaissance de la littérature spécialisée au-delà des frontières de la discipline et des frontières linguistiques.

Un dernier desideratum serait des études approfondies sur la valorisation du plurilinguisme et des analyses détaillées des processus linguistiques comme processus sociaux de stratification et de hiérarchisation dans le monde du travail. Il convient d'aborder de manière critique le revirement qu'on observe aujourd'hui au sujet du plurilinguisme, passé de pratique problématique à pratique célébrée. Ce d'autant plus que tout le monde ne vit pas les compétences plurilingues comme source d'enrichissement et que les exigences linguistiques grandissantes dans le monde du travail ne peuvent pas être remplies par tous avec la même facilité.

