

Les langues dans le monde du travail: quelle(s) recherche(s) nous faut-il?

François Grin | Genève

Die Thematik der Sprachen am Arbeitsplatz erhält seit 15 Jahren wachsende Aufmerksamkeit. Dieses Interesse manifestiert sich in verschiedenen Disziplinen mit unterschiedlichen Fragen und Zugängen. Der erste Teil des Texts ordnet die einen Hauptrichtungen der Arbeiten zur Sprache am Arbeitsplatz in Bezug auf die anderen ein, einerseits aus der Sprachwissenschaft und andererseits aus den Wirtschaftswissenschaften. Der Schwerpunkt liegt weniger auf den Unterschieden zwischen den jeweiligen Ansätzen als auf der Art der entstandenen Ergebnisse von beiden Seiten.

Der zweite Teil des Artikels liefert eine Prioritätenliste für zukünftige Studien, die sich spezifisch mit ökonomischen Fragen auseinandersetzen: Bedürfnisse der Firmen, Vergüten von Sprachkenntnissen auf dem Arbeitsmarkt, Rolle dieser Kenntnisse in den – quantitativen – Wert schöpfungsprozessen und Konsequenzen für die Politik des *Diversity Managements*. Der Artikel betont die Bedeutung der interdisziplinären Zusammenarbeit und schliesst mit einer kommentierten Bibliographie.

Un domaine en vogue

Il n'y a pas si longtemps, la question des langues dans le monde du travail ne soulevait pas un grand intérêt dans la recherche, quelle que soit la discipline concernée.

Du côté de la sociolinguistique classique, on avait certes identifié le travail et la vie professionnelle comme des «domaines» importants, notamment dans toute la littérature portant sur le «transfert linguistique» et, par voie de conséquence, sur la politique linguistique. Toutefois, ces travaux se limitaient généralement à voir le monde du travail comme contexte d'utilisation de différentes langues, sans nécessairement chercher à voir comment les dimensions propres au monde du travail (notamment les dynamiques économiques qui le caractérisent) influençaient les compétences et les pratiques, et moins encore comment ces dernières étaient susceptibles d'avoir, en retour, quelque impact économique.

Du côté de l'économie des langues, on avait établi, dès les années 1970, une méthodologie d'estimation du rendement des compétences linguistiques, dans un cadre analytique où ces rendements sont le reflet de la contribution productive de ces compétences. Cependant, on ne se posait

guère la question de savoir comment, dans le contexte de l'activité productive réelle, ces compétences et/ou leur utilisation effective faisaient apparaître une valeur ajoutée.

En d'autres termes, le phénomène des langues au travail était traité sur le plan de certaines de ses manifestations ou conséquences, mais guère sur celui des processus les mettant en relation de façon directe.

Or depuis une douzaine d'années, la situation a passablement changé. De plus en plus de chercheurs s'intéressent au multilinguisme au travail, s'appuyant pour cela sur des approches et disciplines différentes. Ainsi, le thème des langues au travail est de plus en plus souvent évoqué dans différentes spécialités des sciences du langage, chez les praticiens des politiques linguistiques, ainsi que chez les économistes qui travaillent sur le multilinguisme. Cet intérêt se traduit par une floraison de conférences, de colloques et de publications relevant aussi bien de l'académique traditionnel que des rapports émanant de diverses institutions, sans compter une considérable littérature grise. Dans un tel foisonnement, il peut être difficile de s'orienter, aussi parce que, derrière une convergence apparente, il peut en fait y avoir des questionnements passablement divergents – ce qui, du reste, ne les empêche pas d'être compatibles et complémentaires.

Dans les quelques paragraphes qui suivent, je tenterai de fournir ce que l'on pourrait appeler une «carte» de ce territoire scientifique, avant d'en tirer quelques suggestions pour les recherches futures sur le multilinguisme dans le monde du travail.

Enfin, plutôt que de truffier cet article de références, il m'est apparu qu'il serait plus utile au lecteur de trouver des «ressources bibliographiques commentées»; celles-ci figurent à la fin de ce texte.

Le thème des langues au travail est de plus en plus souvent évoqué dans différentes spécialités des sciences du langage, chez les praticiens des politiques linguistiques, ainsi que chez les économistes qui travaillent sur le multilinguisme.

Les développements récents et leurs résultats

Au cours des douze dernières années, la recherche sur les langues (ou le multilinguisme) au travail s'est déployée principalement sur deux axes, eux-mêmes subdivisés en diverses orientations. Pour en rendre compte, on laissera de côté les travaux purement descriptifs afin de mettre l'accent sur les contributions adossées à une analyse théorique.

Du côté des disciplines du langage, on a vu se développer des analyses détaillées des pratiques linguistiques en milieu professionnel. On peut les organiser en trois orientations principales.

1. Il s'agit premièrement de travaux relevant de la sociolinguistique critique, qui se servent également d'outils d'analyse du discours. Ils mettent en relief les jeux d'intérêt et de pouvoir que les pratiques linguistiques reflètent et reproduisent. Dépassant les constructions parfois foncièrement métaphoriques de certains auteurs classiques, les travaux récents étudient les pratiques langagières en lien avec quelques unes des évolutions affectant le monde du travail, notamment la mondialisation (notion susceptible, il faut le souligner, d'interprétations fort différentes) et le développement des technologies de l'information et de la communication. Ces travaux, toutefois, ne mettent pas en rapport leurs observations des pratiques avec des variables économiques telles que coûts, productivité et profits, qui fondamentalement guident les décisions des entreprises. En revanche, ils insistent fréquemment sur une dénonciation de la «commodification» des langues, oubliant peut-être que cette prétendue «commodification» ne supprime pas d'autres manières d'être en relation avec la langue, et surtout que les communautés linguistiques concernées peuvent fort bien, de façon consciente et délibérée, choisir d'exploiter tel ou tel filon dès lors qu'ils estiment que la collectivité y trouvera son compte. Il reste que ces travaux, s'ils n'éclaircissent pas des questions telles que la valeur des langues au sens économique du terme, ou qu'incidemment celle des besoins des entreprises, débouchent sur une riche *ethnographie des langues au travail*, qui peut utilement informer d'autres recherches visant, elles, à étudier précisément de telles questions; on y reviendra plus loin.
2. Mentionnons ensuite des travaux plus proches de la pragmatique (certains des auteurs concernés parlent eux-mêmes d'une «pragmatique fonctionnelle») telle qu'elle se manifeste dans le contexte de l'activité professionnelle. L'accent y est mis sur les formes linguistiques effectivement employées dans ce cadre, en relation explicite avec la nature des tâches effectuées: cela livre des résultats sur des questions aussi variées que l'alternance codique, la variation, la terminologie ou le rôle de la traduction, par exemple. Un des aspects potentiellement les plus féconds de cette ligne de recherche

est l'émergence du concept de répertoire plurilingue. Même si un travail important reste à faire pour l'opérationnaliser, ce concept permet de reconsidérer et d'élargir des hypothèses courantes qui, dans certains cas, risqueraient de restreindre indument l'analyse; ainsi, pour étudier le rôle des langues dans l'activité professionnelle, il peut être fort utile de raisonner en se référant à une compétence communicationnelle plurilingue puisant de manière fluide dans plusieurs langues, plutôt que de considérer les compétences en différentes langues (français, anglais, allemand, etc.) comme des compartiments étanches.

3. Troisièmement, de nombreux travaux sur les langues dans le monde du travail s'appuient sur l'analyse conversationnelle; cette dernière peut elle-même se réclamer de choix épistémologiques assez différents, dont certains qui postulent que l'interaction est la source même du sens et de l'ordre social; les aspects les plus détaillés d'une interaction spécifique, dans un contexte professionnel donné, y font donc l'objet d'une interprétation dont l'ambition est de mettre au jour le sens que les acteurs eux-mêmes lui attribuent. À nouveau, tant en raison de son parti pris exclusivement qualitatif que de la non prise en compte de variables économiques, cette approche ne permet pas de répondre à des questions telles que la valeur des langues sur le marché du travail ou la contribution des compétences linguistiques à la production de valeur ajoutée dans les entreprises. En revanche, la très grande attention portée au détail de l'interaction peut être féconde, si elle sert à prévenir des erreurs dans les hypothèses auxquelles les approches d'inspiration plus «macro», notamment celles qui visent à obtenir des résultats généraux exprimables en termes statistiques, doivent nécessairement recourir.

Du côté des sciences économiques, et notamment de la spécialité appelée «économie du travail», on a longuement négligé les compétences linguistiques – tout au plus celles-ci étaient-elles classées comme élément de capital humain. De fait, la théorie du capital humain fournit à la fois

un modèle théorique et un «narratif» plausible justifiant la rentabilité marchande de ces compétences; enfin (là où les données requises étaient disponibles), la robustesse statistique des estimations économétriques correspondantes confirmait la plausibilité de l'approche. Et en général, on en restait là. Depuis quelques années, les économistes ont toutefois cherché à aller plus loin, et là aussi, différents courants peuvent être distingués (encore que, contrairement à ce qui semble être le cas du côté des sciences du langage, ils s'inscrivent davantage en complémentarité mutuelle qu'en écoles concurrentes).

1. Ainsi, depuis les années 1990, certains chercheurs travaillant sur des langues dominées, notamment les langues minoritaires, ont dû répondre aux défis que leur lancent régulièrement les adversaires de leur protection et de leur promotion: il leur incombait donc de montrer pourquoi le recours à telle ou telle langue peut s'avérer économiquement judicieux. Cet effort d'analyse et d'explication conduit, par exemple, à se pencher sur les fonctions spécifiques de telle ou telle langue dans l'évolution d'une économie régionale.
2. Plus récemment, on a vu apparaître un foisonnement d'enquêtes sur l'utilisation des langues dans les entreprises et les avantages que celles-ci en retirent (ou, à l'inverse, les pertes qu'elles encourent faute de compétences linguistiques). Dans certains cas, ces enquêtes étaient pilotées par des équipes de recherche issues des sciences du langage; dans d'autres, par des économistes. La majorité de ces travaux, toutefois, n'a pas réussi à mettre en lumière le rôle des langues dans la création de valeur – alors même que tel était leur objectif déclaré; ils souffrent en général d'un défaut de théorisation, et les données ont trop souvent été



Maarten van Heemskerck, Babylonis muri, 1572.

récoltées sur la base d'hypothèses assez frustes, voire d'une vision un peu impressionniste du rôle des langues dans l'activité économique. Par ailleurs, certaines enquêtes fréquemment citées (telles que l'enquête ELAN, financée par la Commission européenne) souffrent de sérieuses failles méthodologiques.

3. Quelques travaux, enfin, ont au contraire cherché à replacer des variables linguistiques au centre même de l'analyse économique. Certains de ces travaux sont d'inspiration microéconomique: ils «revisitent» la théorie fondamentale de la production (qui modélise les fonctions de production, de coût et de profit de l'entreprise); d'autres se placent sur le plan macroéconomique et tentent de rendre une place aux langues dans les représentations d'ensemble de l'économie, soit en passant par ce qu'on appelle la comptabilité nationale (grâce à laquelle on «suit» les flux de biens et services au fil des stades intermédiaires de la production, et cela jusqu'au bien «final»), soit en passant par les fonctions de production agrégées (qui mettent en rapport

des estimations du volume de facteurs de production utilisés, comme «le capital» et «le travail», avec la valeur ajoutée totale, c'est-à-dire le produit intérieur brut (PIB)).

L'intérêt de cette ligne de recherche, c'est qu'elle déploie des efforts accrus afin de dépasser les représentations souvent schématiques et par trop simplistes de la langue qui pouvaient avoir cours précédemment; pour cela, elle se réfère aux travaux sociolinguistiques – il est du reste intéressant de constater que ces derniers tiennent une place notable dans les bibliographies de contributions en économie des langues, alors que la réciproque n'est généralement pas vraie: la plupart des travaux sociolinguistiques, même lorsqu'ils portent sur le monde du travail et se donnent pour but d'étudier les langues dans ce contexte, non seulement négligent les variables économiques mais ignorent à peu près complètement la littérature dans le domaine.

C'est de cet ensemble de constatations que nous pouvons tirer quelques propositions sur les priorités des chantiers de recherche futurs.

4. Dans quelle mesure la société a-t-elle (ou pas), en termes de bien-être de la collectivité, intérêt à accompagner ou au contraire à réorienter, voire à corriger les forces du marché?
5. Sur la base d'une compréhension de ces forces, comment une politique linguistique doit-elle, en conséquence, procéder?

Quelques pistes prioritaires

Le survol qui précède montre qu'un point doit tout d'abord être tiré au clair: à *quoi* s'intéresse-t-on véritablement et *quelles questions* nous posons-nous vraiment? En effet, on note un certain écart entre deux types d'interrogations:

- d'un côté, la majeure partie des travaux issus des sciences du langage s'intéressent à des *processus langagiers* dans le monde du travail. Certes, ces travaux sont eux-mêmes issus d'écoles distinctes et ils présentent des orientations méthodologiques et conceptuelles très variées; leur point commun est de livrer, on l'a dit, une fort belle ethnographie des langues au travail, mais dans laquelle, on général, on ne prend pas en compte les variables caractérisant les processus économiques auxquels les processus langagiers sont liés dans des rapports d'influence réciproque;
- de l'autre côté, les travaux d'économie du multilinguisme, en mettant au centre de leurs investigations des variables économiques *en tant que co-déterminées* par des variables linguistiques, sont en fin de compte davantage orientés sur l'étude de ces rapports d'influence réciproque entre processus linguistiques et économiques; et dans cette entreprise, ils tentent de mieux tenir compte des apports des sciences du langage. Toutefois, ils ne sont pas en mesure (et n'ont pas pour ambition) de se substituer aux approches issues des sciences du langage: l'appareillage des sciences économiques n'est guère fait pour saisir la complexité des processus langagiers eux-mêmes, notamment dans l'interaction.

Pour la fin de cette discussion, je fais l'hypothèse qu'on s'intéresse véritablement à l'influence mutuelle des processus économiques et des processus linguistiques, et qu'on se pose effectivement des questions telles que:

1. quelles sont les compétences linguistiques que les entreprises réclament, et pourquoi?
2. Dans quelle mesure ces compétences sont-elles rémunérées et à quel niveau?
3. Comment ces compétences interviennent-elles précisément dans la création de valeur ajoutée, dans la structure des coûts et dans la détermination des profits?

De ce qui précède découle une première nécessité: c'est celle d'une véritable collaboration entre disciplines. Sur certains plans (ou, en clair: entre l'économie et certaines spécialités des sciences du langage), celle-ci fonctionne déjà fort bien et depuis longtemps; mais elle peut être renforcée, afin d'intégrer à cet effort collaboratif certaines orientations en sciences du langage qui sont jusqu'à présent restées assez étrangères à cette entreprise.

Ensuite, une telle collaboration doit informer la collecte de données: si l'on veut *estimer* la demande de compétences en espagnol ou en mandarin par les entreprises suisses, ou les pertes encourues par une entreprise britannique dépourvue de compétences en allemand, on doit nécessairement passer par des enquêtes quantitatives. La simple addition de témoignages et d'analyses ethnographiques n'y suffit pas. En effet, il y a une différence entre des *données* et des *variables*, et il en découle certaines exigences méthodologiques, comme le rappelle éloquentement l'adage «*data is not the plural of anecdote*». Or pour que les données recueillies soient pertinentes, elles doivent non seulement être représentatives, en volume suffisant, et présenter le degré de précision requis; elles doivent aussi satisfaire aux exigences conceptuelles de l'analyse économique tout en étant compatibles avec les résultats de l'analyse sociolinguistique. Une belle collecte de données permettrait de mettre à jour et d'approfondir des résultats touchant à différentes facettes de ces influences mutuelles.

Sur cette base, toutes sortes d'extensions sont imaginables: un travail plus serré sur les coefficients linguistiques (qui tentent de cerner l'importance relative de la communication) caractérisant telle ou telle activité productive; des estimations beaucoup plus fines des différentiels



Ingo Thonhauser

Mitglied der Redaktion von Babylonia

Das nun 20jährige babylonische Projekt ist der Versuch das zu tun, wovon gern viel geredet wird: die Mehrsprachigkeit als den Normalfall zu betrachten, die Chancen zu sehen, ohne Widersprüche und Brüche schönzureden oder schönzuschreiben. Darum bin ich dabei. Babylonia hat für mich aber auch eine persönliche Seite: wir sind ein sprachlich, kulturell und fachlich vielfältiges Redaktionskomitee. Dass wir uns respektieren, eine Portion guten Willen mitbringen und auch über uns selbst zu lachen können, ist für mich ein ganz wesentlicher Grund, warum mir die Arbeit an diesem Projekt Freude macht.

de salaire liés aux langues permettant de les rapporter, par secteur voire par fonction, aux processus effectifs de création de valeur ajoutée; une mise en rapport rigoureuse avec de véritables mesures de la créativité et de l'innovation sur les plans individuel et collectif; des croisements féconds avec les analyses issues du management, où l'on commence tout juste à identifier la «langue» en tant que dimension pertinente, distincte d'une notion un peu fourre-tout de «culture». Bref, de très beaux défis pour l'avenir ouvrant des perspectives prometteuses, surtout en travaillant ensemble!

Ressources bibliographiques commentées

Andres, M., Korn, K., Barjak, F. Glas, A., Leukens, A & Niederer, R. (2005). *Fremdsprachen in Schweizer Betrieben*. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz.

Une belle enquête décrivant les compétences linguistiques et leur utilisation dans un échantillon important d'entreprises suisses.

Behr, I., Hentschel, D., Kauffmann, M. & Kern, A. (dir.) (2010). *Langue, économie, entreprise. Le travail des mots*. Paris: Presses Sorbonne Nouvelle.

Un ensemble d'études de cas qui analysent l'utilisation de diverses compétences et stratégies langagières dans des contextes professionnels précis, en rapport avec les objectifs économiques ou organisationnels poursuivis.

Duchêne, A. & Heller, M. (dir.) (2012). *Language in Late Capitalism*. New York / Londres: Routledge.

Une perspective de sociolinguistique critique sur les pratiques et représentations des langues et du multilinguisme en contexte professionnel dans différents pays, mettant l'accent sur l'évolution et l'interprétation de ces pratiques et représentations dans le cadre de grandes mutations socioéconomiques.

Grin, F. (1999). *Compétences et récompenses. La valeur des langues en Suisse*. Fribourg: Éditions Universitaires.

Une estimation économétrique des taux de rendement des compétences linguistiques en Suisse, sur les plans privé et social, dans une approche classique de type «capital humain».

Grin, F. (dir.) (2011). *Langue, économie et mondialisation*. Numéro thématique de *Français & Société* (n° 22-23).

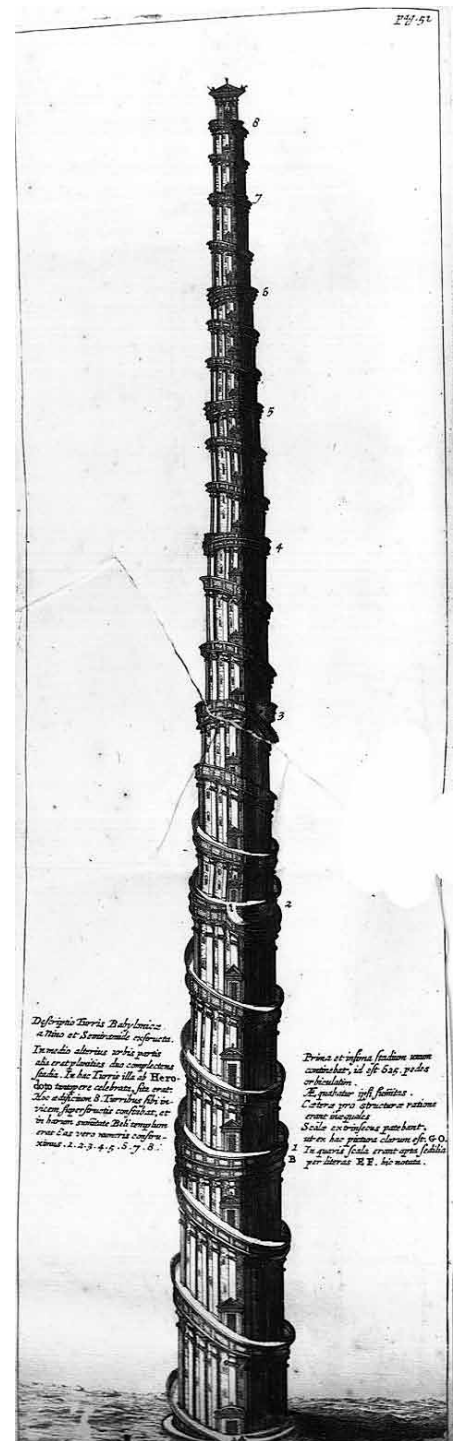
Un recueil interdisciplinaire de contributions sur les relations entre langues et économie face à la mondialisation, abordant entre autres les luttes syndicales sur le droit à la langue sur le lieu de travail, les dispositions légales sur l'étiquetage des produits et le commerce international des services.

Grin, F., Sfreddo C. & Vaillancourt, F. (2010). *The Economics of the Multilingual Workplace*. New York / Londres: Routledge.

Cet ouvrage analyse d'abord, sur un plan général, les liens entre approches économiques et linguistiques sur les langues au travail. Il propose ensuite une reconstruction de la théorie économique de la production en y ajoutant des variables linguistiques, puis livre des estimations chiffrées de la contribution des langues à la création de valeur ajoutée dans l'économie suisse, sur les plan micro et macroéconomiques.

Williams, G. (2010). *The Knowledge Economy, Language and Culture*. Clevedon: Multilingual Matters.

Une analyse macro-socioéconomique mettant l'accent sur l'évolution systémique découlant de la part croissante de la connaissance et de l'information dans l'activité économique, et analysant les répercussions qui en résultent sur le plan des tensions entre État, entreprises et société civile.



François Grin

est depuis 2003 titulaire de la chaire d'économie à la Faculté de traduction et d'interprétation de l'Université de Genève. Il est également professeur invité à l'Università della Svizzera italiana. Il s'est spécialisé en économie des langues, économie de l'éducation et évaluation des politiques publiques dans ces domaines, où il est l'auteur de nombreuses publications. Il est président de la Délégation à la langue française de Suisse romande (DLF).