

Commission de Terminologie AXA ASSISTANCE FRANCE

*Éléments d'aide à la sensibilisation à la question
des langues dans l'entreprise*

22 Février 2010



ASSISTANCE

réinventons / le service

L'idée de politique linguistique

Vous trouverez dans cette publication des extraits choisis par Jean Loup Cuisiniez¹ avec l'aide de la Commission de Terminologie AXA ASSISTANCE France à l'attention des acteurs sociaux d'une part et des responsables des ressources humaines² d'autre part, qui sont confrontés à la question linguistique.

L'ouvrage, publié en 2009 et dont s'inspire le présent document est un produit charnière du colloque qui s'est tenu le 18 décembre 2008 à l'Ecole normale supérieure de Paris, sous le haut-patronage de Yves Chauvin prix Nobel de chimie 2005.

Il porte sur la question linguistique notamment en entreprise. Il est édité par la Société française de terminologie avec le soutien de l'AFNOR, du CIGREF et du Ministère de la Culture et de la Communication³.

Nous souhaitons au travers de ces quelques pages poursuivre notre contribution à la sensibilisation de l'idée d'une politique des langues au service des collaborateurs et de l'entreprise.

La Commission de Terminologie

¹ Membre fondateur de la Commission de Terminologie d'AXA Assistance France

² La position du Medef est explicitée plus loin dans ce document.

³ Ed Société Française de Terminologie – Collection Le Savoir des mots n° 6 (ISBN 978-2-9521893-7-8)

SOMMAIRE

L'aménagement des langues : position de la question.....	4
Interdépendance terminologie-politique linguistiques : quelques repères.....	5
La question du français.....	6
La traduction institutionnelle.....	7
Quelques éléments sur les langues dans l'entreprise.....	8
Le traitement des langues dans les entreprises : une nouvelle dimension du champ des politiques linguistiques.....	9
Synthèse.....	11
Liste des principales entreprises citées dans l'ouvrage de référence	13
Annexes	14
Bibliographie.....	15
Webographie.....	15

L'aménagement des langues : position de la question.

Loïc Depecker, Professeur à l'Université de Paris Sorbonne

« Principalement lorsque l'usage et la circulation des langues dans une société se trouvent déséquilibrés et que cela peut avoir toutes sortes de conséquences : incompréhension, mépris de l'autre, conflit, révolte, révolution. » page 8

« C'est une des leçons du présent colloque sur l'idée de politique linguistique » page 9

« Alors que nous sommes devant une immense attente. Et des enjeux de société considérables. » page 14

« On doit en effet penser à un aménagement durable des langues, comme on pense et on prend des mesures en faveur de l'environnement. C'est notre responsabilité. » page 16

Interdépendance terminologie-politique linguistiques : quelques repères

John Humbley, Professeur à l'Université de Paris Diderot

« (...) tout contact linguistique comporte - de manière visible ou non - un conflit potentiel, qui peut prendre plusieurs formes. L'insécurité linguistique de la part des scientifiques francophones (...) en est un exemple. » page 24

« 4.1. Le premier grand chantier : la normalisation » page 24

« (...) le Comité technique 37 de l'ISO (...) il répond à un besoin reconnu, celui de la communication non ambiguë. » page 25

« (...) mais en lisant Claude Truchot, nous nous rendons compte de l'importance de l'entreprise comme lieu de mise en œuvre de politiques linguistiques susceptibles de toucher de très près la vie des salariés. » page 29

La question du français

Xavier North, Délégué général à la langue française et aux langues de France

« La politique de la langue n'a pas la langue comme finalité. (...) On n'agit pas pour la langue en soi, mais pour mettre la langue au service des usagers, des citoyens, de la société, de la nation. » page 37

« Le droit au français, c'est le droit d'être informé, de travailler en français, (...) mais aussi et avant tout le droit d'accéder à la langue française, c'est à dire la langue commune des échanges et d'exercice de la citoyenneté. » pages 37-38

« Mais les pouvoirs publics se sont aussi assignés plus récemment la mission de garantir un droit en français dans tous les secteurs de la vie sociale, où le rapport de force économique et culturel avec d'autres langues risquait de faire perdre à la langue française sa fonctionnalité. » page 38

« Car le choix linguistique des entreprises a des effets structurants très profonds sur le reste de la société (...). Il y a là un domaine de recherche, à mon avis, tout à fait fondamental, qui n'a pas encore été ouvert et qu'il faut ouvrir, qui est d'étudier les effets de structuration des choix linguistiques effectués par les entreprises sur le reste de la société. Les entreprises étant le premier lieu de travail de nos concitoyens. » page 40

« L'élément nouveau est que la langue est de plus en plus prise en compte par la technologie (...) » page 40

« D'autant qu'en veillant à la place du français sur notre territoire, nous contribuons à son usage dans le reste du monde, en raison de la part prépondérante qu'occupent les locuteurs français dans l'ensemble francophone. Les locuteurs français c'est un francophone sur deux en réalité (...) » page 41

« (...) que des décisions soient prises, comme en Scandinavie, de changer de langue ! » page 43

« Il nous faut donc conduire une politique de la langue ou une politique « des langues », expression que je préfère à celle de politique linguistique car elle dit mieux la situation de coexistence des langues. » page 43

La traduction institutionnelle

*Alain Repaux, Chef du service de traduction du ministère de l'économie, des
finances et de l'emploi*

« Autre motif d'espérer : l'enjeu de l'intelligence économique et du
renseignement général. Des outils doivent être mis en place, voire
développés et qui dit outils, dit informaticiens, documentalistes et linguistes. »
page 115

Quelques éléments sur les langues dans l'entreprise

Jérôme Bédier, Président de la commission Europe du Medef

« Le multilinguisme était dans une trappe : il n'était, dans ce contexte, jamais évoqué » page 119

« (...) pour être efficace dans l'entreprise, quelle est la meilleure solution ? Faut-il que tout le monde parle très bien l'anglais ? » page 119

« On a pris une position officielle au MEDEF : il nous paraît indispensable que chacun connaisse deux langues en plus de sa langue maternelle. Ce qui est pour nous la définition du multilinguisme. Sans doute l'une des deux langues est l'anglais. » page 119

« Vous avez dit que les réunions franco-allemandes se déroulent souvent en anglais. (...) Nous pensons qu'il y a un gros inconvénient à cela. » page 120

« Cette question du multilinguisme, ce n'est pas seulement organiser des réunions à un moment donné : c'est être capable de comprendre le pays dans lequel on est pour savoir créer du lien et faire des affaires. » page 120

« On essaie d'attirer l'attention sur les langues et sur la diversité des langues. » page 121

« (...) mon intention était de vous montrer que, du côté des entreprises et du MEDEF, on veut avancer et que passer du temps sur ce sujet en vaut la peine. » page 122

« Ce que l'on sent, c'est que la clé de la réussite des groupes multinationaux est d'être le plus national possible dans chacun des pays. C'est-à-dire que la langue de travail dans chacun des pays doit être la langue du pays » page 124 (réponse faite par Jérôme BÉDIER à Raymond BESSON après discussion dans la salle)

Le traitement des langues dans les entreprises : une nouvelle dimension du champ des politiques linguistiques.

Claude Truchot, Professeur émérite de l'Université de Strasbourg II

Langues et communication de l'entreprise en contexte international

« On cite l'exemple d'Areva, entreprise publique française, dont un directeur financier ne s'adressait à ses subordonnés qu'en anglais. Ceux-ci passaient une bonne partie de leur temps à tenter de traduire ses documents (les Echos, 2 mai 2005). » page 131

« Soulignons aussi que les questions de langues se poseront de manières différentes selon les métiers de l'entreprise » page 131

Dimensions sociales

« On relève ainsi que les cabinets de recrutement font jouer à la connaissance de l'anglais un rôle de critère de sélection lorsqu'il y a pléthore de candidats, même si la personne n'aura à prononcer que deux ou trois phrases par an en anglais (Le Monde, 29 janvier 2004) » page 137

« Les exigences linguistiques constituent de plus en plus, pour des catégories intermédiaires de personnels, un obstacle à la promotion interne que leurs compétences techniques avaient coutume de leur assurer. » page 137

« Pour Jean Loup Cuisiniez (2008), syndicaliste, animateur du collectif intersyndical pour le droit de travailler en français en France, « imposer une langue véhiculaire en lieu et place de la langue habituelle de travail entraîne des mécanismes convergents de discrimination, d'exclusion et d'élimination. » il souligne les risques d'une langue mal maîtrisée : « La sécurité n'admet pas l'ambiguïté, ni dans le travail, ni dans les notices d'application » Les représentants du personnel témoignent que beaucoup de salariés n'osent pas avouer leur manque de compétence, qui constitue une gêne ou un handicap, par crainte d'apparaître ridicule ou d'être mis sur la touche, alors que par ailleurs ils sont compétents pour le travail demandé. Une telle situation fait partie des conditions de stress au travail » page 138

Dimensions idéologiques

« Les attitudes et opinions sur les langues sont de plus en plus marquées par une idéologie qui affirme la primauté de l'international sur le national considéré comme étroit et archaïque. » page 138

« Certains secteurs sont particulièrement marqués par cette empreinte idéologique. C'est le cas de la finance. L'anglais est devenu pour les financiers « la langue de la finance », appellation qui exprime leur adhésion idéologique à la déréglementation. » page 138

« Cette idéologie imprègne les sphères dirigeantes. Le président de la Banque centrale européenne, qui est français, a été à l'origine d'un incident avec la délégation parlementaire française à l'Assemblée du Conseil de l'Europe en s'exprimant en anglais alors que l'interprétation du français vers l'anglais était fournie. (...) En fait [cette institution] a un régime linguistique de neuf langues officielles et de travail (...). L'anglais est utilisé comme langue unique de travail, hors de tout cadre juridique. » page 138

« Une enquête diligentée par les pouvoirs a établi que les cas de surirradiations qui se sont produits dans plusieurs hôpitaux étaient directement imputables à l'absence d'adaptation linguistique de ces appareils. » page 142

« Dans plusieurs entreprises, des représentants du personnel ont acquis une véritable compétence en matière de traitement des langues et sont en mesure de définir des perspectives d'aménagement linguistique pour leur entreprise. Au sein d'[AXA Assistance], une commission de terminologie a été constituée à l'initiative du syndicat CFTC. (...) Dans AXA Tech, une autre filiale du même groupe d'assurance, un projet d'aménagement linguistique a été proposé par le syndicat UNSA (Union nationale des syndicats autonomes), mais n'a pas été pris en compte par la Direction » page 143

« Par contraste, et souvent dans une logique conflictuelle, émergent des projets explicites d'aménagement linguistique proposées par les représentants des personnels, c'est-à-dire d'autres acteurs, provenant d'autres milieux sociaux, défendant d'autres intérêts. » page 143

« (...) la traduction n'est pas quelque chose qui entre d'un côté de l'ordinateur et qui en sort de l'autre. (...) Ce domaine est clôturé par l'idée que l'anglais sera la langue de l'entreprise (...) Dans ce que Monsieur BEDIER a dit tout à l'heure, il y avait un mot-clé : sensibilisation. Il faut sensibiliser les futurs gestionnaires à ces questions et à ce titre le travail terminologique qui est fait en France est formidable. » page 146

Synthèse

Alfred GILDER, Haut fonctionnaire de terminologie près les ministères
économiques et financiers⁴

L'utilisation des outils électroniques et le besoin de comprendre

« De manière générale, votre colloque a montré à quel point l'usage des mots doit être fait avec précision. Vous prouvez en abondance que l'emploi du terme juste et sa définition rigoureuse sont au cœur des préoccupations des linguistes. Les efforts inlassables des commissions françaises de terminologie répondent à cette préoccupation majeure dans un monde où les innovations de toutes sortes appellent des néologismes incessants. » page 156

L'effort permanent d'adaptation des langues

« Sous peine de condamnation à une mort lente, la langue doit s'adapter et rester fonctionnelle. Pour perdurer, elle doit évoluer. Vous avez insisté en particulier sur la nécessité de créer des termes dans les langues dites minoritaires.

Vous avez dit en substance qu'il faut rester en état de dire le monde, et avoir à cet effet la capacité d'exprimer le réel de façon exacte, concise et nuancée. Dès lors, c'est triste d'apprendre que les Scandinaves renoncent, dans les disciplines scientifiques, à créer des mots dans leur langue, préférant ne plus parler ou écrire qu'en anglais. On ne peut que déplorer d'aussi graves pertes de domaines dans des secteurs qui mettent les nations en pointe ou à la traîne. Et j'aime à le répéter si nous n'avons pas inventé le TGV, le monde entier dirait *high speed train*. » page 157

La sauvegarde de la « biodiversité » linguistique

« [Les langues] méritent les unes comme les autres respect, protection et promotion. Il en va de ces éléments précieux du patrimoine culturel mondial comme de notre planète : c'est une question de survie. » page 158

Cette âpre recherche de l'équilibre langagier : la « glocalisation »

« Vos propos disent de belle manière qu'il faut combattre (...) l'insécurité linguistique que génère le diktat de l'anglo-américain. » page 159

« L'abolition hertzienne des frontières, la force des moyens de communication de masse, le matraquage planétaire de l'audiovisuel, de la publicité (...) mais

⁴ Alfred GILDER est également Président de la Commission de Terminologie du Ministère des finances

aussi et peut-être surtout la prégnance du modèle américain de société, le triomphe de la mondialisation débridée et la pensée unique ambiante, aboutissent, par leurs effets conjugués, à imposer une langue estimée supérieure aux autres, un parler unique et normalisateur.

De la sorte, on arrive à soumettre la multitude à une lingua franca : ce n'est trop souvent que du mauvais anglais, pour ne pas dire de l'américain d'aéroport. En se propageant, ce jargon mondialisé, le « globiche », ce désespéranto aussi pauvre qu'appauvrissant, aussi réducteur qu'uniformisant, écrase les parlures, arase les tournures, abrase les vocables.

Nous devons échapper à ce fléau, à cette malédiction. » page 159

« En somme, la fatalité, le renoncement, la résignation, ne sont pas de mise, même si les tenants de la pensée unique veulent nous en convaincre. » page 159

« Sait-on que dans tous les pays des voix autorisées se lèvent pour réclamer des lois Toubon (...) » page 160

Liste des principales entreprises citées dans l'ouvrage de référence

- Air France KLM
- Alcatel Lucent
- AREVA
- AXA Services (Assistance)
- AXA Tech
- BNP Paribas
- Euronext
- Europ Assistance (Groupe GENERALI)
- GEMS
- Hôpital d'Epinal
- NextiraOne
- Sanofi Pasteur

Annexes

Extrait audition au Sénat du 15 mars 2007 ⁵

Interrogé par **M. Philippe Marini, président**, au sujet de la langue officielle de Sanofi-Aventis, (...) , il a expliqué que, lors d'une réunion internationale de 400 personnes sur la stratégie de lancement d'un grand produit, celle-ci s'étant déroulée en anglais, les deux tiers du temps de parole avaient été utilisés par des personnes de langue maternelle anglaise, ce ratio étant tombé à un quart lors d'une réunion similaire avec de multiples traductions simultanées. Il en a déduit que l'utilisation de la seule langue anglaise donnait un avantage considérable et indu à un groupe de personnes et de pays, en réduisant la créativité globale pour l'entreprise. En ce domaine, il plaide pour la diversité, même si elle engendre des frais de traduction, considérant qu'il s'agit de la seule solution, pour l'entreprise, permettant de respecter les cultures et les hommes. En réponse à **M. Philippe Marini, président**, il n'a pas exclu l'utilité d'une action législative en la matière.

⁵Source : www.senat.fr/bulletin/20070312/decision.html

Bibliographie

L'idée de politique linguistique, *Loïc Depecker et al*
Ed Société Française de Terminologie – Collection Le Savoir des mots n° 6
(ISBN 978 -2-9521893-7-8)

Webographie

Site de l'Observatoire européen du plurilinguisme (OEP)
plurilinguisme.europe-avenir.com/

Rubrique Economique et social : Langue santé et sécurité au travail .
plurilinguisme.europe-avenir.com/index.php?option=com_content&task=category§ionid=9&id=88888938&Itemid=36

Droits réservés à AXA Assistance France
Commission de Terminologie

Tous droits de reproduction (même partielle), de traduction et
d'adaptation réservés pour tous pays, conformément à la
légalisation française en vigueur.

Toute marque citée dans ce document reste et demeure la
propriété de son détenteur légal

Février 2010