

Les relations professionnelles dans des environnements de travail multilingues

(IR-MultiLing)

VP/2014/004/0129

Sylvie Contrepois (Coordinator)



Cinq objectifs clés

1. Appréhender l'étendue de la diversité linguistique dans les univers de travail ;
2. Comprendre les effets de la diversité linguistique sur les relations professionnelles dans les entreprises ;
3. Développer un modèle d'analyse aidant à expliquer les décisions stratégiques des employeurs et des syndicats de salariés en matière de gestion de la diversité linguistique au travail ;
4. Comparer les contextes nationaux et les politiques adoptées dans chacun des pays et présenter des recommandations aux employeurs, aux syndicats et aux responsables politiques ;
5. Réaliser un produit audiovisuel à destination des représentants du personnel, indiquant différentes pistes pour dépasser les obstacles à la participation des minorités linguistiques.

Méthodologie

- Une comparaison menée dans six pays (Allemagne, Espagne, France, Hongrie, Italie, Royaume-Uni) par des équipes de recherche basées sur place.
- Recherche documentaire visant à couvrir les aspects législatifs et réglementaires, ainsi que les politiques déployées par les partenaires sociaux
- Etudes de cas sectorielles (ou d'entreprise) tentant de rendre compte de la diversité des problématiques posées tout en couvrant les situations les plus typiques de chaque pays. Au total, 18 études de cas et environ 180 entretiens.
- Des comités de pilotage nationaux composés d'experts, d'acteurs intervenant dans le champ des politiques linguistiques et de partenaires sociaux.

Les enseignements des recherches documentaires (1)

- Les problèmes soulevés par la diversité linguistique au travail sont de 3 ordres :
 - 1) L'utilisation de l'anglais comme langue commune tend à devenir dominante dans un nombre croissant de situations au détriment de la diversité linguistique ;
 - 2) Dans le cas des immigrés, le manque de maîtrise de la langue du pays d'accueil est un handicap.
 - 3) La place des langues régionales varie considérablement d'un pays à l'autre.

Les enseignements des recherches documentaires (2)

- Les problèmes soulevés par la diversité linguistique se posent différemment selon les univers de travail.
- Ces problèmes restent relativement peu explorés, les angles privilégiés sont ceux de l'efficacité et de la sécurité.
- La question du respect des droits des salariés est rarement soulevée (hormis sous l'angle santé – sécurité) et les organisations syndicales sont peu actives dans ce champs.

La réalisation des études de cas (1)

- **Plusieurs difficultés :**
 - échelle d'observation (secteur ou entreprise) ;
 - critères du choix des secteurs / entreprises les plus pertinents ;
 - accès aux interlocuteurs pertinents ;
 - comparabilité entre pays.
- **Un protocole de recherche souple :**
 - Choix de l'échelle d'observation laissé ouvert ;
 - Choix des secteurs visant à rendre compte de la plus grande diversité possible de situations au fil des 18 études de cas, tout en tenant compte des particularités nationales ;
 - Entrée via la notion de management de la diversité ;
 - Mode d'accès au terrain variés ;
 - Guides d'entretiens communs.

La réalisation des études de cas (2)

- **Quatre types d'activité économique retenus :**
 - les plates formes internationales ;
 - Les activités de service marchands ;
 - Les services publics (secteur de la santé);
 - Les industries traditionnelles.
- **Deux permanences syndicales en direction des travailleurs immigrés**

Résultats d'enquête :

Les politiques d'entreprise

- La plupart du temps, les politiques d'entreprise ne sont pas formalisées par écrit ;
- Les pratiques officielles varient d'un type d'activité à l'autre:
 - L'anglais est utilisé comme langue véhiculaire entre salariés sur les plateformes internationales, mais les contrats de travail sont rédigés dans la langue du pays hôte.
 - La langue de travail est celle du pays hôte dans les services marchands et dans l'industrie traditionnelle, au niveau de l'exécution. Elle est mixée à l'anglais – et / ou à la langue de la maison mère - au niveau de l'encadrement.
 - La langue de travail est celle du pays hôte dans les services publics.

Les résultats de l'enquête :

Limites des politiques d'entreprise

- L'utilisation d'une langue véhiculaire ne résoud pas tous les problèmes de communication. Une partie importante d'entre eux sont culturels.
- L'utilisation informelle des langues maternelles a été observée dans tous les cas. Elle facilite les relations de travail et améliore le bien-être.
- La plupart des entreprises ignorent les compétences linguistiques de leurs salariés.
- Dans les entreprises ayant une politique linguistique stricte au profit d'une langue dominante, les tensions entre salariés sont plus fortes et les problèmes de discrimination plus importants.

Les résultats de l'enquête : expériences et succès

- Initiatives classiques de gestion de la diversité : événements festifs destinés à réunir le personnel; cours de langue du pays hôte et accompagnement de l'installation.
- Beaucoup plus rare: cours de langues diversifiés sur le temps de travail.
- Encore plus rares sont les encouragements à mobiliser les compétences linguistiques existantes pour mettre en œuvre des mécanismes d'intercompréhension.

Les résultats de l'enquête

Les actions syndicales

- Dans aucun des cas étudiés, les syndicats ne semblent contester les pratiques linguistiques de l'entreprise.
- Nous n'avons observé aucune pratique de négociation sur la question linguistique. Celle-ci n'est prise en compte qu'en matière de sécurité.
- Les syndicats sont eux-mêmes aux prises avec les problèmes posés par la diversité linguistique :
 - Il mettent surtout en place des solutions visant à faciliter la communication descendante (tracts en différentes langues).
 - Les pratiques visant à faciliter la communication montante (cours de langue, interprétation) restent plus circonscrites.

Conclusions

- Les politiques linguistiques en entreprise favorisent plutôt la discrimination et l'exploitation des locuteurs de langues minoritaires.
- Les problèmes liés aux barrières linguistiques ne sont pas volontiers évoqués.
- Les pratiques innovantes restent très rares et timides. Elles montrent que l'intercompréhension est certainement une voie à explorer.
- La question de la nature des formations à mettre en place pour les travailleurs et les partenaires sociaux reste une question clé à explorer.