



## **RT 1.3 UNIVERSITÄT BASEL DYNAMIQUES LANGAGIERES ET GESTION DE LA DIVERSITE : L'EXEMPLE D'UNE GRANDE ENTREPRISE PHARMACEUTIQUE BASEE EN SUISSE**

---

Ce workingpaper présente un ensemble de mesures de gestion des langues, à savoir les formes d'intervention d'une entreprise pharmaceutique internationale basée à Bâle (Pharma A), sur les répertoires linguistiques des employés, sur leurs représentations langagières et sur leurs pratiques, pour confronter ces mesures aux pratiques réelles des collaborateurs.

Notre premier point d'analyse concerne le « paysage sémiotique » de l'entreprise. L'entreprise intervient directement dans son façonnement du « paysage linguistique ». Mais il ne s'agit pas d'une intervention unique. En effet, toute une série d'acteurs à différents niveaux y participent, en fonction des besoins et des compétences linguistiques hétérogènes de différents publics cibles.

La complexité des relations entre mesures de gestion des langues et pratiques effectives est généralement frappante dans l'entreprise. Si le premier objectif de Pharma A est d'organiser une communication d'entreprise « efficace », plusieurs acteurs, du pdg jusqu'à la responsable d'un restaurant en passant par un chef de laboratoire y contribuent par des mesures de gestion des langues diverses. En outre, les représentations et comportements de personnes situées en bas de l'hierarchie peuvent exercer une influence considérable sur les représentations, les pratiques et les mesures de gestion de leurs supérieurs.

Si l'on confronte une représentation partagée du type « our corporate language is English » aux pratiques effectives, on est frappé par une présence non négligeable de plurilinguisme. D'une part, de nombreuses pratiques et/ou mesures de gestions à tous les niveaux témoignent de la volonté de Pharma A de prendre en compte l'hétérogénéité des préférences et/ou compétences réelles du personnel.

D'autre part, les employés de Pharma A sont remarquablement plurilingues. Or, dans la mise en œuvre de leurs répertoires langagiers pluriels partiellement partagés, le souci d'efficacité prime en général sur des considérations liées au statut des personnes ou au niveau de correction. Là où nous avons pu recueillir des propos évaluateurs de la part des acteurs, ils ont en général interprété le *parler plurilingue*, observé sous différentes formes et dans différents domaines, comme une « force » plutôt que comme une « faiblesse », davantage comme une « opportunité » que comme une « menace » pour la qualité du travail.

Bref, les mesures de gestion des langues aussi bien que les pratiques linguistiques se sont révélées être multifformes et dynamiques. Elles participent les deux d'une praxis émergente et évolutive à laquelle différents échelons de l'hierarchie contribuent de manière variable..