

Entreprises

# La diversité linguistique favorise la créativité et la prospérité

**Les compétences linguistiques sont une nécessité dans le monde globalisé actuel. Recherché par les employeurs, le multilinguisme apporte une plus-value et renforce la compétitivité des entreprises.**

Par Ingrid Rollier, rédactrice de PANORAMA

Lorsqu'une entreprise souhaite ouvrir une succursale au Chili, les connaissances d'espagnol représentent un atout majeur pour se faire connaître, toucher la clientèle locale, recruter du personnel sur place et se démarquer face à la concurrence. La vente, le contact avec les fournisseurs ou encore la communication entre employés font appel à diverses compétences linguistiques. La gestion de ces échanges exige la mise en place d'une stratégie adaptée. Quelles langues sont utilisées pour communiquer avec qui? Comment répondre aux besoins linguistiques? Faut-il privilégier une langue unique ou la diversité, et cela moyennant quels coûts et quels bénéfices?

Les recherches menées par François Grin, expert en économie des langues et professeur à l'Université de Genève, mettent en évidence les avantages du multilinguisme au niveau de l'individu, de l'entreprise, de l'économie et de la société. «Avec la globalisation, on a tendance à penser que tous les échanges commerciaux se déroulent en anglais, mais la réalité de la vie économique est plurilingue: les employés utilisent beaucoup leur langue maternelle ainsi que les langues des pays avec lesquels les échanges sont fréquents. L'anglais est certes nécessaire et occupe une place privilégiée dans le monde économique, mais un monopole de cette langue pose problème, car il avantage les Etats et les entreprises dont l'anglais est la langue d'origine», explique le spécialiste. Un exemple permet d'illustrer la manière dont le multilinguisme élargit les possibilités économiques des pays et des entreprises: lorsque le coréen a été admis pour le dépôt d'un brevet international (au même titre que l'allemand, l'anglais,

l'arabe, le chinois, l'espagnol, le français, le japonais, le portugais et le russe), les demandes ont fortement augmenté en Corée, stimulant ainsi le développement économique de ce pays.

### Employés plus créatifs

Le plurilinguisme procure aussi un avantage sur le plan individuel. Les monolingues ont plus de difficultés pour trouver un emploi, même s'ils sont anglophones: à Londres, des postes dans la finance sont régulièrement attribués à des continentaux qui maîtrisent l'allemand, le français ou l'italien en plus de l'anglais, et cela au

**En Suisse romande, 54% des entreprises manquent de personnes parlant l'allemand et 42% de personnes sachant l'anglais.**

détriment de Britanniques ne connaissant que leur seule langue maternelle. Des études ont montré que les personnes qui parlent plusieurs langues touchent des salaires plus élevés et courent moins de risques de perdre leur emploi lors d'une restructuration, leurs compétences étant indispensables aux employeurs. Pour l'entreprise, le multilinguisme est aussi un vecteur de valeurs. Les chercheurs ont mesuré que les compétences linguistiques créent un rendement supérieur et augmentent la productivité, ce qui se traduit, au niveau de l'économie suisse, par une plus-value de 10% apportée au produit intérieur brut.

Les recherches actuelles de François Grin portent sur la relation entre multilinguisme et créativité. «Il est avéré que les

personnes plurilingues ont une plus grande capacité à associer des éléments disparates, une faculté qui est également au cœur de la créativité», souligne le professeur. En collaboration avec des chercheurs spécialisés dans ce domaine, François Grin et son équipe ont mesuré la production créative de 300 personnes dans le cadre de diverses tâches (inventer la fin d'une histoire ou dessiner des êtres imaginaires, par exemple). Les premiers résultats montrent qu'il existe une corrélation significative entre multilinguisme et créativité au niveau de l'individu. Par la suite, les chercheurs analyseront l'association entre multilinguisme collectif et créativité, une dimension qui intéresse le monde professionnel. Leur objectif est de montrer comment la diversité linguistique entre plusieurs personnes renforce la créativité d'une équipe et peut être un ressort pour l'innovation et par conséquent une source de prospérité.

### Compréhension interculturelle recherchée

En Suisse, le français, l'allemand et l'anglais sont les langues les plus recherchées par les employeurs. Selon les chiffres 2013 de l'Office fédéral de la statistique, le suisse-allemand était la langue la plus répandue sur le marché du travail, suivi de l'allemand, du français, de l'anglais et de l'italien. Venaient ensuite le portugais, l'espagnol, le dialecte tessinois/italo-grison, le serbe et le croate, l'albanais et le romanche. D'après une étude de François Grin parue en 2009, 77% des entreprises alémaniques manquaient de collaborateurs sachant le français, contre 51% qui manquaient d'anglophones. En Suisse romande, 54% des entreprises manquaient

de personnes parlant l'allemand et 42% de personnes sachant l'anglais.

Les besoins de connaissances supplémentaires se développent en fonction des partenariats économiques, que ce soit dans les pays voisins ou dans les pays émergents (Amérique latine, Chine, Inde, Europe de l'Est). Lors du recrutement, une bonne connaissance de la langue d'un partenaire économique peut faire la différence. Au niveau européen, plusieurs études ont été menées ces dernières années sur les pratiques et les besoins linguistiques des entreprises. L'enquête la plus récente a été effectuée en 2014/2015 auprès de 800 entreprises en France, dans le cadre du projet européen LEMP («Langues et employabilité»). Les résultats des

différentes études convergent: il en ressort que le plurilinguisme est important pour toutes les entreprises et dans tous les secteurs. Jadis limités aux fonctions de cadre, les besoins linguistiques s'étendent désormais à tous les niveaux et à tous les domaines. Les langues les plus recherchées en Europe sont l'anglais, l'allemand, le français, le russe et l'espagnol. Plutôt que de se servir d'une langue comme d'un simple moyen de communication, les employeurs préfèrent des connaissances plus larges qui impliquent une ouverture sur le monde ainsi qu'une meilleure compréhension des cultures et de leurs modes de fonctionnement. Aussi, les compétences acquises lors d'une expérience de travail ou de formation à l'étranger sont les plus ap-

préciées. Le plurilinguisme permet non seulement d'améliorer les échanges avec les clients internationaux mais donne aussi une meilleure image de l'entreprise. Parler la langue du client est en quelque sorte la carte de visite de l'entreprise à l'étranger. Les langues deviennent un enjeu de compétitivité et les salariés avec des compétences linguistiques représentent une plus-value aux yeux de 70% des employeurs, selon l'étude LEMP.

### Gestion stratégique des langues

Les entreprises qui emploient des personnes de langues différentes mettent en place des stratégies favorisant la diversité des compétences linguistiques: engagement de personnes plurilingues, recrutement de personnel local, mise à disposition de cours de langues, sites Internet en plusieurs langues, traduction de documents, etc. La gestion équilibrée du plurilinguisme est aussi une préoccupation de l'administration fédérale. Une étude publiée en 2015 par le Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme révèle que les processus de recrutement au sein de l'administration fédérale avantagent les germanophones. Plusieurs mesures y ont été mises en place en 2014 et devraient déployer leurs effets. Elles comportent notamment des règles concernant le recrutement afin de permettre une meilleure représentation des minorités linguistiques, en particulier dans les fonctions de cadre, ainsi que des programmes de cours en allemand, en français, en italien et en anglais, visant à renforcer les compétences linguistiques du personnel.

### L'exemple de Nestlé

La situation de Nestlé en Suisse est particulière en raison de la présence sur le sol national du siège international du groupe et des différentes entités (centres de recherche, usines de production et autres entités opérationnelles dont la direction du marché suisse sise à la Tour-de-Peilz). Les besoins en compétences linguistiques varient donc en fonction des entités, des postes et des lieux de travail. Un bon niveau d'anglais



est exigé dans la majorité des postes en lien avec le siège international et les centres de recherche. Dans les centres administratifs de Nestlé Suisse, les centres de distribution et les usines de production qui sont réparties dans toute la Suisse, l'allemand ou le français sont les langues de référence. Sur le plan international, le groupe Nestlé est présent dans 150 pays environ. La multinationale recrute du

personnel local dans les lieux d'implantation. La langue du pays est donc la principale langue de travail à côté de l'anglais. Les documents de communication internes et externes ainsi que le site Internet sont produits dans les langues locales et en anglais. Les personnes travaillant au siège du groupe et traitant avec le marché sud-américain doivent bien sûr disposer d'excellentes connaissances d'espagnol ou de portugais. Il s'agit souvent de professionnels qui ont été engagés dans les pays concernés et qui rejoignent le siège principal après quelques années d'expérience dans leur marché local. Pour certains postes très spécifiques, imposant des déplacements réguliers dans tous les marchés de Nestlé, la maîtrise d'au moins trois langues principales est requise. Ces postes sont généralement occupés par de jeunes ingénieurs ou économistes qui parcourent ainsi les marchés internationaux en fonction des différentes missions qui leur sont assignées. Au siège international de Vevey, tous les marchés sont représentés et plus de 80 langues s'y côtoient. L'anglais est devenu la langue principale de communication pour les meetings réunissant les personnes issues de différents horizons.

Grin, F. (2014): Le débat sur les langues en quinze questions: arguments, faits et chiffres. Genève, Observatoire Economie Langues Formation. Téléchargement: [www.unige.ch](http://www.unige.ch)  
>Traduction et interprétation>Recherches  
>Groupes de recherche>Observatoire élf  
>Actualités  
[www.centre-plurilinguisme.ch](http://www.centre-plurilinguisme.ch)  
[www.observatoireplurilinguisme.eu](http://www.observatoireplurilinguisme.eu)