

Multilinguisme luxembourgeois passé au crible

Le 27 septembre 2011 une conférence à la Chambre de Commerce de Luxembourg a connu un franc succès: l'événement portait sur la question suivante: quel est l'impact du multilinguisme sur la compétitivité des entreprises installées au Luxembourg – «Multilingualism – driver of competitiveness?». Pour prendre ce sujet en compte sous toutes ses facettes, Berlitz et le bureau d'études de marché Quest avaient lancé un sondage en ligne parmi des décideurs nationaux et internationaux au Luxembourg en avril 2011. En fonction de cette étude, Berlitz a ensuite organisé la conférence en collaboration avec Luxembourg for Business et la Chambre de Commerce.

Le projet a été initié par Artur Sosna, le directeur de l'école Berlitz au Luxembourg. Il apprécie l'usage aisé de trois à quatre langues au Luxembourg et s'étonnait depuis longtemps que jusqu'à présent personne n'ait abordé l'impact du sujet sur l'économie luxembourgeoise de façon systématique.

Lors de la conférence, Carlo Kissen, le PDG de Quest, a d'abord présenté les résultats du sondage en ligne. Le français est la langue prédominante dans les entreprises sollicitées avec plus de 50 pour cents, suivi du luxembourgeois (20 pour cents), de l'anglais (18 pour cents) et de l'allemand (5 pour cents). Outre la langue principale, on parle trois ou quatre autres langues dans toutes

les entreprises. Le sondage a aussi montré que les connaissances des langues étrangères sont un critère d'embauche très important – son importance dépasse celle des compétences sociales.

Les Luxembourgeois ont un avantage concurrentiel à cet égard – leurs connaissances des langues sont estimées meilleures que celles des immigrants dans le pays et des frontaliers. La plupart des sondés estiment que le dynamisme économique est poussé par le multilinguisme luxembourgeois. Pour la plupart d'entre eux il est de plus incontestable que le multilinguisme permet d'attirer du personnel hautement qualifié de l'étranger et de conquérir de nouveaux marchés. Inversement le multilinguisme attire des entreprises de l'étranger. Cet aspect a d'ailleurs été mis en évidence lors de la conférence par un court film sur l'entreprise Kabam qui développe des logiciels on-line et qui a choisi le Luxembourg comme point de départ pour son expansion en Europe – la population active multilingue jouait un rôle important lors de la prise de décision pour Luxembourg.

Cependant le multilinguisme fait également face à des défis: La communication interne est plus complexe que dans un environnement unilingue et des malentendus causés par des problèmes linguistiques ou des différences interculturelles se produisent fréquemment. En outre se forment des clans qui reposent sur la langue maternelle des collaborateurs – ces clans peuvent contrarier l'esprit d'équipe et l'intégration de nouveaux collaborateurs. Après la présentation de ces résultats Jakub Adamowicz animait un débat public auquel avaient été invitées des personnalités de l'économie luxembourgeoise et du monde de recherche et enseignement: Petra Buderus gère les ressources humaines

de KPMG au Luxembourg, Hjoerdis Stahl est Executive Vice-President de LuxairCargo et Carole Tompers Secrétaire Générale de Luxembourg for Business. Rolf Tarrach est le recteur de l'Université du Luxembourg et Daniel Tesch le directeur de l'Automobile Club du Luxembourg (ACL).

Pour toutes les entreprises et institutions qui étaient représentés à la conférence le multilinguisme tient une importance spécifique. Les entreprises qui fournissent des prestations comme par exemple KPMG et le ACL, doivent s'adapter aux langues de leurs clients. Pour cette raison leurs exigences vis-à-vis des connaissances linguistiques de leurs collaborateurs sont élevées. Ainsi KPMG Luxembourg emploie des collaborateurs issus de 35 nations. En évoquant leur histoire propre, les intervenants ont mis l'accent sur divers points: Hjoerdis Stahl qui est de nationalité allemande et américaine insistait sur le fait que malgré le multilinguisme la langue française joue un rôle dominant au Luxembourg. Elle a éprouvé cela immédiatement après son déménagement au Luxembourg et a, pour cette raison, développé ses connaissances de la langue française le plus vite possible. Daniel Tesch, le directeur polyglotte de l'ACL, a expliqué qu'en tant que Luxembourgeois il a toujours appris les langues étrangères aisément – il soupçonne que cela soit lié au fait qu'il a été familiarisé avec plusieurs langues depuis sa tendre enfance.

En parlant de cette spécificité il a évoqué un aspect qui a interpellé non seulement les invités mais aussi les participants du symposium, à savoir le système d'éducation luxembourgeois. Toulou Vassilacou, la directrice de l'école européenne, a manifesté ses réserves concernant ce parcours scolaire multilingue, doutant qu'il soit la

meilleure solution pour tous les élèves, le point le plus important étant qu'on maîtrise une langue très bien au lieu de plusieurs seulement approximativement. A cause du multilinguisme elle voit le danger que d'autres matières soient sacrifiées. Rolf Tarrach de l'Université a acquiescé – les élèves devant selon lui être encadrés en fonction de leurs capacités individuelles sachant qu'ils n'apprennent pas tous les langues avec la même aisance. Ainsi l'avantage des Luxembourgeois quant à l'embauche peut se révéler être un désavantage insurmontable pour un certain nombre d'entre eux. Naturellement les difficultés provoquées par le multilinguisme ont été soulignées. Chez KPMG des formations interculturelles ont été dispensées pour éviter la recrudescence des malentendus entre les collaborateurs. Les dirigeants d'entreprises doivent eux-mêmes montrer l'exemple en ce qui concerne le multilinguisme et en tenir compte dans leur style de direction. Face aux difficultés d'un collaborateur à se faire comprendre, il est essentiel de savoir interpréter et écouter jusqu'à ce qu'on parvienne à une réelle entente. Ceci est selon Hjoerdis Stahl encore plus important que la connaissance de langues.

La grande résonance qui émane de la conférence – 240 participants se sont enregistrés – démontre qu'il vaut la peine d'accroître l'intérêt sur le sujet. Berlitz publiera un compte rendu détaillé du projet. De même, un «Committee of Diversity» a été établi sous la responsabilité de la Chambre de Commerce Américaine qui avait déjà encouragé ce symposium. Ce comité conservera les résultats tout en approfondissant les réflexions qui sont apparues lors de la dite conférence.

Tous ceux qui s'intéressent aux résultats du projet ou qui ont des suggestions concernant le travail du comité sont cordialement invités à prendre contact avec le comité à l'adresse e-mail symposium@berlitz.lu