

**SIXTH FRAMEWORK PROGRAMME
PRIORITY 7**

Citizens and governance in a knowledge based society
Call FP6-2004-Citizens-4

INTEGRATED PROJECT

DELIVERABLE 1.3: “WORKING PAPER 3”

Project acronym: **DYLAN**
Project full title: **LANGUAGE DYNAMICS AND MANAGEMENT OF DIVERSITY**
Proposal/Contract no.: **CIT4-CT-2006-02**
Operative commencement date of contract: **01/10/2006**
Date of preparation of D 1.3: **04/2008**

Authors: **Teams of Workpackage 1**

Nature: **O**¹
Dissemination level: **PU**²

¹ **R** = Report, **P** = Prototype, **D** = Demonstrator, **O** = Other.

² **PU** = Public, **PP** = Restricted to other programme participants (including the Commission Services), **RE** = Restricted to a group specified by the consortium (including the Commission Services), **CO** = Confidential, only for the members of the consortium (including the Commission Services).

INTRODUCTION	p.3
LORENZA MONDADA, WORKPACKAGE MANAGER	
RT1.1: CNRS/UNIVERSITÉ LYON2	p.10
LORENZA MONDADA (TEAM COORDINATOR)	
VICKY MARKAKI	
SARA MERLINO	
FLORENCE OLOFF	
VÉRONIQUE TRAVERSO	
RT1.2: GLASGOW CALEDONIAN UNIVERSITY	p.15
LINDSAY MILLIGAN	
DOUGLAS CHALMERS (TEAM COORDINATOR)	
HUGH O'DONNELL	
RT1.3: UNIVERSITÄT BASEL	p.19
GEORGES LÜDI (TEAM COORDINATOR)	
KATHARINA HÖCHLE	
PATCHAREERAT YANAPRASART	
UNIVERSITÄT BASEL - ADDITIONAL TASK	p.23
FILIPPO GANDER	
GEORGES LÜDI	
CLAUDE SPRINGER	
PATCHAREERAT YANAPRASART	
RT 1.4: UNIVERSITÉ SORBONNE NOUVELLE / PARIS 3	p.25
PATRICK RENAUD (TEAM COORDINATOR)	
ROXANA TAQUECHEL	
LUCA GRECO	
RT 1.5: UNIVERSITÉ DE STRASBOURG	p.29
ARLETTE BOTHOREL-WITZ (TEAM COORDINATOR)	
THIRÉSIA CHOREMI	
DOMINIQUE HUCK	
CLAUDE TRUCHOT	
IRINI TSAMADOU-JACOBBERGER	
RT 1.6: SYDDANSK UNIVERSITET	p.35
SYLVIE CIFUENTES	
MIKKEI FLYVERBOM	
ASTRID JENSEN	
SHARON MILLAR (TEAM COORDINATOR)	

1. INTRODUCTION

Le WP1 se concentre sur l'étude du plurilinguisme tel qu'il est documentable dans les pratiques langagières, dans les discours déclaratifs, dans les textes officiels et dans les représentations observables dans le contexte de l'entreprise. Afin de savoir si le plurilinguisme est un aout ou un obstacle pour les entreprises, il est essentiel de se pencher sur la manière dont il est pratiqué, invoqué, imposé, contesté, revendiqué dans des situations de travail diversifiées en Europe. C'est le but général de ce WP1.

Ci-dessous, nous résumons rapidement les objectifs des différentes équipes composant le WP1, tels qu'ils apparaissent aujourd'hui:

CNRS/Université Lyon2: étude linguistique interactionnelle de la manière dont les ressources plurilingues sont mobilisées dans le travail en équipe et dans les activités collaboratives, sur la base d'enregistrements vidéo de contextes de travail internationaux variés. Hétérogénéité des pratiques plurilingues au travail, même lorsque les réunions sont officiellement tenues en "anglais"; diversité et pluralité des "englishes linguae francae", ainsi que des ressources plurilingues qui ne se réduisent pas à l'anglais.

Université Paris 3: étude linguistique interactionnelle du code-switching dans des réunions de travail: quelles sont les conditions de possibilité pour que ces réunions soient plurilingues? comment le plurilinguisme est-il thématiqué par les participants dans les réunions elles-mêmes? comment est-il vu en termes de coûts-bénéfices par les participants? Analyse des formes en oeuvre dans le code-switching et mise en évidence de formes hybrides et de formes indéfinissables.

Universität Basel: étude sociolinguistique de la manière dont les entreprises gèrent la diversité des langues (dans des discours officiels mais aussi de manière tacite dans leur "endoxa") et son impact sur les pratiques au travail et sur la productivité (développement d'indicateurs permettent de mesurer cet impact). Etude ethnographique de la stratification du *language management* selon les niveaux hiérarchiques au sein d'une même entreprise.

Un élargissement de la tâche de l'équipe de Bâle, en collaboration avec C. Springer (ex-Strasbourg, maintenant Aix-en-Provence), inclut maintenant l'analyse des sites web des entreprises afin d'éclaircir leurs stratégies linguistiques ajustées à la fois aux objectifs de localisation et de globalisation.

Glasgow Caledonian University: Etude économique de la manière dont les politiques linguistiques concernant le gaélique et le scots sont implémentées dans des institutions (*non-profit organizations*) et des entreprises (*commercial organizations*) et du rapport entre les visées de ces politiques et les conditions/ contextes de leur implémentation, en tenant compte de trois principes (*capacity, opportunity, attitudes development*).

Syddansk Universitet: analyse thématique des représentations sociales du multilinguisme au Danemark, de leur construction discursive au niveau national, au niveau de l'entreprise et au niveau individuel. Prise en compte d'acteurs publics et privés ainsi que de représentations collectives et individuelles; prise en compte de l'allemand et non seulement de l'anglais comme *corporate language*.

Université de Strasbourg: approche linguistique et psycho-sociologique des représentations, et de la manière dont les acteurs sociaux en Alsace traitent dans leur discours l'articulation entre pratiques, choix de langues, adéquation avec les compétences existantes sur le terrain et gestion des politiques/stratégies linguistiques. "Traitement des langues" comme comprenant les mesures mises en oeuvre par les entreprises, leurs discours et la manière dont les deux sont reçues par les acteurs.

2. TYPES D'OBSERVABLES RAPPORTÉS À LA MÉTHODOLOGIE

Un résumé des problématiques, des méthodologies et des données de chaque équipe est présenté dans le schéma ci-joint:

Reminder: WP1's teams and tasks

	Lyon LY	Paris PAR	Basel BS	Strsbrg STR	Odense SDU	Glasgow GLA
Topics	In situ org. of pluring practices in teamwork and in internat.nal meetings	Code-switching as a local resource for the org. of work and participat.	Measures for building pluring repres. and inform practices in companies	'treatment' of lang. within discourses about pluringm	Social repres. of pluringm at national, corporate, individual levels	'good' policies of nat. boards and private comp. re. minority lg
Field work	<ul style="list-style-type: none"> •Multinat.al company •EU-Magheb experts •Young EU •F-US proj. 	<ul style="list-style-type: none"> •Architectur e office •Cultural association of latin countries 	<ul style="list-style-type: none"> •Multinat.al company •region.al branches •swiss branches 	<ul style="list-style-type: none"> •smaller French, •French multinat. •Americ, •German entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> •11 comp. med-large •Danish lg. Board •conf. DK industries 	<ul style="list-style-type: none"> •lg boards •comp. in Scotland (Gaelic) Wales (Welsch)
Methods	<ul style="list-style-type: none"> •Meetings recorded (> 100h) transcribed •ppt •Ethnogr. 	<ul style="list-style-type: none"> •Meetings recorded transcribed •Texts •Ethnogr. 	<ul style="list-style-type: none"> •Record. •Texts •web sites •semiotic landscape •interviews 	<ul style="list-style-type: none"> •Texts •in dept interviews (19 in 4 comp.) 	<ul style="list-style-type: none"> •Texts •semi-structured interviews (39 in 13 comp.) 	<ul style="list-style-type: none"> •Texts •interviews •cost-benefit analysis

3. RÉSULTATS

3.1. AVANCÉES THÉORIQUES

Parmi les avancées théoriques, trois points peuvent être soulignés:

3.1.1. ARTICULATION ENTRE PRATIQUES ET REPRÉSENTATIONS

Alors qu'au début du projet les approches centrées sur les *représentations* et les approches centrées sur les *pratiques* se distinguaient nettement, au fil du temps elles se sont articulées dans un modèle intégrateur:

- ▶ d'une part, les discours officiels et les discours individuels sur les choix de langues (souvent traités en termes de représentations) sont produits au sein de pratiques sociales particulières (p.ex. pratiques situées de conception, de débat, d'écriture des politiques et des stratégies - mais relevant aussi des pratiques situées d'enquête, p.ex. des interactions avec les chercheurs lors des interviews);
- ▶ d'autre part, les pratiques sociales au sein desquelles les locuteurs font des choix plurilingues et adoptent telle ou telle conduite plurilingue peuvent aussi être l'occasion pour eux de thématiser ces choix et de les discuter: dans ce cas, les représentations naissent in situ, dans les pratiques elles-mêmes, de manière occasionnée et contingente.

Cette articulation sera sans doute développée dans les futures étapes du projet; elle permet de penser différemment, et de manière plus contextuelle et plus praxéologique, les rapports entre *micro* et *macro*, entre politiques linguistiques générales et leur implémentation dans des pratiques singulières.

3.1.2. HÉTÉROGÉNÉITÉ DES PRATIQUES PLURILINGUES

Alors que les débats sur l'anglais comme langue internationale supposent souvent une adoption générale et homogène de cette langue, l'observation des terrains d'enquête révèle une forte hétérogénéité des pratiques plurilingues. Cela est le cas non seulement d'un pays à l'autre, ou d'une entreprise à une autre, mais aussi au sein d'une même entreprise: selon les contextes d'usages, selon les activités, selon les niveaux hiérarchiques observés, les pratiques plurilingues, leur valorisation, leur caractère positif ou négatif, les compétences qu'elles mettent en jeu varient. Ce constat rend indispensables les études de cas spécifiques afin de ne pas réduire le plurilinguisme à des déclarations génériques.

3.1.3. VARIÉTÉ DE MODÈLES DE GOUVERNANCE

Les politiques officielles, les stratégies déclarées, aussi bien que les prises de position et les décisions implicites montrent que des formes de gouvernance très diverses régissent les politiques linguistiques dans les entreprises. Plus il y a de discours officiels et de stratégies affichées, et plus la gouvernance privilégie un modèle *top-*

down (imposition d'une stratégie générale); plus les positions sont implicites, tacites, non formalisées et plus le modèle privilégié est *bottom-up* (reconnaissance des pratiques réelles).

Les modes de gouvernance varient aussi selon que le plurilinguisme dans l'entreprise est considéré d'une manière purement *instrumentale* (traité comme un élément favorisant/freinant la productivité) ou dans le cadre d'une "*philosophie*" plus large (traité comme une richesse humaine): on a là différentes manières de considérer la compétitivité en termes de plurilinguisme.

3.2. DES DESCRIPTIONS SPÉCIFIQUES

Les working papers de chaque équipe donnent de nombreuses descriptions spécifiques: nous ne mentionnons que quelques éléments ayant une portée transversale.

3.2.1. VALEURS VARIABLES DE L'ANGLAIS

L'anglais n'est pas la seule *lingua franca* ni le seul *corporate language* (d'autres peuvent l'être aussi, comme l'allemand, le français, l'arabe...).

L'anglais apparaît souvent à *la fois* comme solution allant de soi et comme solution potentiellement problématique (ex. pouvant générer des problèmes de recrutement et d'inégalité par rapport à des employés possédant de bonnes qualifications techniques mais pas de compétences plurilingues).

L'anglais peut être thématiqué comme "risque" et comme "danger" pour les langues nationales (cf. le cas du Danemark mais pas uniquement).

3.2.2. CONTEXTUALISATION DES POLITIQUES

Plusieurs équipes constatent l'importance de l'ajustement entre les politiques (p.ex. déclaration de l'égalité entre les langues – comme l'Anglais et le Gaélique) et les compétences effectives sur le terrain (p.ex. littéracie limitée en Gaélique, rendant difficile l'usage voire la compréhension de textes dans cette langue). Cela amène à mettre au coeur de la réflexion la contextualité des politiques (et non seulement des pratiques) et à développer des indicateurs du type SMART (*Specific Measurable Achievable Realistic Time bound*).

3.2.3. ABSENCE D'UN CONCEPT EMIC DE MULTILINGUISME

On constate dans de nombreux *settings* l'absence de référence au "multilinguisme" chez les participants et informateurs et dans les textes officiels: le "multilinguisme" n'est pas une catégorie *emic*. Lorsque des témoins sont interrogés à ce sujet, ils l'associent souvent à des compétences natives, à une superposition de compétences monolingues, aux pratiques des immigrants... (Odense, Strasbourg).

Les informateurs ne manifestent pas une vision plurilingue même lorsqu'ils mentionnent une diversité de langues dans leur environnement: leur vision tend

immédiatement à polariser deux langues (la langue nationale et l'anglais), en mettant en second plan d'autres langues (langues régionales, autres langues nationales). Une vision assumée et thématifiée du plurilinguisme est absente même lorsque la diversité des langues est prise en compte, p.ex. dans le développement de services de proximité et dans des projets économiques articulant local et global.

Ce constat a sans doute des répercussions sur les recommandations qui peuvent être envisagées auprès des institutions européennes à ce sujet.

3.2.4. PRATIQUES PLURILINGUES

Dès que l'on se penche sur les pratiques effectives en contexte professionnel de contact de langues, on voit bien que les descriptions consistant à associer de manière générique une entreprise, une situation ou même une activité à une langue en particulier sont homogénéisantes et réifiantes: même lorsque les participants s'accordent à choisir une langue commune, subsistent des pratiques hétérogènes, marquées par la variation, le code-switching, l'usage de formes hybrides et même de formes indéfinies. Les locuteurs peuvent neutraliser les différences entre langues, en jouant sur leur proximité, ou au contraire insister sur une différenciation forte, même entre langues proches.

Dans ce contexte de forte hétérogénéité, la notion de "lingua franca" (à propos de l'anglais mais pas uniquement) est à revisiter: il s'agit d'en décrire la variabilité, de prendre en compte le lien plus ou moins audible, plus ou moins transparent avec la langue première du locuteur, voire avec sa culture. Dans ce sens il n'y a pas "un" anglais lingua franca, mais autant d'anglais linguae francae que de pratiques, interférences, accents, manières de faire.

Une manière de faire coexister des langues différentes tout en résolvant les problèmes de participation et d'égalité d'accès consiste à recourir à des traductions improvisées: ces traductions sont assurées par les participants eux-mêmes (et non par des professionnels) et ne supposent généralement pas d'équivalence entre la version originale et sa traduction – en implémentant souvent d'autres actions (comme élaborer, discuter, commenter, critiquer la première version) (Lyon). Ces traductions peuvent être vues comme une forme de théorisation incarnée de ce que signifie la coexistence de plusieurs langues dans un même contexte.

CONCLUSIONS

La prise en compte de la contextualité et de la variabilité des langues et des enjeux qui les accompagnent dans une même arène professionnelle amène à réinterroger la valeur d'atout vs. de problème du plurilinguisme. Plusieurs équipes soulignent la complexité des facteurs qui doivent s'ajuster, s'accomoder, devenir mutuellement adéquats pour que le plurilinguisme permette à la fois la participation, la créativité, le respect de la diversité. Cela invite à développer des modèles descriptifs où l'adéquation au contexte, l'indexicalité, la variabilité des répertoires linguistiques soient centralement prises en compte.



CNRS/LYON2 PROVISIONAL RESULTS

.....
**LORENZA MONDADA
VICKY MARKAKI
SARA MERLINO
FLORENCE OLOFF
VÉRONIQUE TRAVERSO**

1. INTRODUCTION

Our research task consists in the study of the way in which multilingual resources are mobilized in team work within collaborative activities; how they are exploited in a specific way in order both to enhance collaboration and to respect the specificities of the members' linguistic competences and practices within the team. Central to our analytical work, which is inspired by ethnomethodological conversation analysis, is the relationship between multilingual resources and the situated organization of linguistic uses and of social practices. These two aspects are reflexively articulated, multilingual resources being shaped by the very contexts of their use and activities being constrained and thus structured by the available resources.

2. TYPE OF OBSERVABLES IN RELATION WITH METHODOLOGY

Working in the framework of conversation analysis, we deal with naturalistic data, i.e. with audio and video recordings of actual plurilingual encounters in professional settings, which are ethnographically approached, documented through video corpora, and transcribed.

Two main corpora are being analyzed right now : a) the VAX corpus, recorded in a big multinational company based in France, consisting of several meetings in which participate the top managers of the European branches (30 to 200 persons attending) (45 videorecorded hours) ; b) the HAMMAM corpus, recorded within an international network of experts dealing with sustainable development and cultural heritage in the Mediterranean regions, consisting in several meetings in which participate experts coming from all over Europe (35 audiorecorded hours).

Other side corpora are currently being collected in order to provide for comparative situations : c) the CALL corpus (video recordings in a call centre in France, dealing with French and Spanish speakers), d) the Young EU corpus (video recordings of 3 days of meetings between young people coming from 6 different European countries and preparing socio-economical recommendations for the EU parliament), e) the IDEM corpus (videorecordings of two workshops held by French immunologists collaborating with American colleagues for setting up a big project aiming at discovering a new vaccine). Older corpora are also available (the TC video corpus of clinical discussions

and of surgical operations between medical experts from France, Europe, US and Japan, 40h ; the IC audio corpus of discussions between French, German and Swiss researchers interested in intercultural intellectual influences ; the MOUNTAIN audio corpus of a 3-days meeting between experts in ecology, etc.).

These corpora are currently being transcribed, by taking into consideration two kinds of questions : a) specific questions related to the transcription of mixed languages (where the issue is to avoid the reification and the pre-categorization of the linguistic resources within the transcript representation and to provide for a relevant representation of their mixed and complex form – cf. already Mondada, 2000, Traverso 2002 ; cf. work in progress being done in two meetings held in Lyon about these issues in collaboration with the Paris team) ; b) specific questions related to the transcription of multimodality (gestures, gaze, head movements, body postures, etc.) (cf. Mondada, 2006, 2007, 2008).

3. FINDINGS

3.1. GENERAL TRENDS

The VAX corpus is representative of « glocal » practices observable within big multinational companies based in a non-anglophone country :

- ▶ Even when meetings are held in English, the language of the corporation's headquarters and direction staff is very pervasive : French is regularly spoken, as well as other languages ; not only French speakers speak French, but also participants who are not required to be competent in it ; English can be spoken within 'French ways of doing' (and not only exhibiting a 'French accent').
- ▶ French is not only spoken in side sequences, aiming at supporting the ongoing official interaction in English (improvised translations, word searches, explanations, etc.), not only in parallel informal exchanges (jokes, side comments, inserted informal conversations, etc.), but also within the main official activity. Circumstances of the use of French and detailed characterization of the sequential positions within interaction where it is used are being investigated.
- ▶ English is used in a highly variable and heterogeneous way, inviting for a redefinition of what 'English as a Lingua Franca' is and for a critical revision of the supposed homogeneity entailed by this very label. The relation between these varieties of English and the subjacent L1 language is very important not only for its formal characterization but also for the identity work transpiring from these uses.
- ▶ When the subjacent L1 language is locally and occasionally used as an instrument to translate and/or repair 'English as a Lingua Franca', questions of affiliation, participation and collaboration seem to play an important role within

the main activity – functioning not only as a solution to linguistic discrepancies but also as a place for mutual and possible orientation and convergence.

- ▶ Code-switching and mixed languages have been mainly documented by the existing literature in informal conversation ; although more oriented to the monolingual norms, formal meeting interactions are a setting where different forms of hybrid language are observable and deserve then to be described. In the same way, local translations and searches for words using L1 seem to question the limits between code-switching and these other types of equally complex interactional activities.

The HAMMAM corpus illustrates a situation in which 1) participants have very different disciplinary backgrounds (from chemistry to archeology or social sciences); 2) have asymmetrical linguistic competences that go hand in hand with different types of knowledge about the programme topic (hammams), and that are related to the region they come from.

About 50 participants attend these meetings. Some of them are native from Mediterranean Regions (Algeria, Egypt, Marocco, Syria, Turkey), and, in addition to being experts, have "insiders'" knowledge about what hammams are, could or should be. An important part of them, except Egyptians, do not have a good command of English (the working language). The other participants (Austrians, Americans, British, French, Italians) generally have a rather ordinary, functional command of English-as-a working language. Recurrent phenomena are observed due to this specific situation:

- ▶ code-switching from English to French (from participants originating in the Maghreb) and to Arabic (between participants originating from Arabic countries). This phenomenon only appears in small group activities, it is always accompanied with local translation.
- ▶ claims not to speak English are frequent: some Arabic participants refuse to speak English (even if they are able to) and even Arabic, claiming their right to speak French.
- ▶ what could be called strategic uses of "other-than-English" languages are observed: French and/or Arabic are sometimes used in order to make a contribution more complex, to make an issue intriguing and problematic.

3.2. SPECIFIC PHENOMENA

The work done in year 2 has been mainly devoted to the description of specific local phenomena, investigated on the basis of in-depth *single case analyses* as well as of *analyses of collections* (cf. Schegloff, 1988, 1996 ; Clift, 2001 ; Mondada, 2008, in press, Traverso, in press for a characterization of these procedures). Here are some of them :

- ▶ **Laughter.** A specific sequential environment where laughter emerges (for example after a person's name, the name of an institution or a code-switched lexical token) has been investigated, casting some light on the way in which participants display their orientation towards 'foreign', 'exotic', 'different'

linguistic (phonetic, prosodic, morphological, lexical) features by transforming them into a laughable. More general use of laughter have also been identified, displaying the participants stance towards speaking a foreign language.

- ▶ **Proper names.** The manner in which proper names, names of enterprises/ labels/institutions, and acronyms are not only pronounced but also prefaced, introduced and tagged exhibits the way in which speakers display their affiliation, the orientation to their recipients as well as the emic conception of the 'strangeness' or 'localness' of the named entity.
- ▶ **Improvised translations.** In all of the settings where we have done fieldwork, there are no official translators, but translation can be improvised if needed. The circumstances in which translation is improvised, the way in which some participants self-select or are other-selected as translators, the way in which the translation is organized (both orienting to the progressivity of the activity and delaying it with insertions of translated fragments), the way in which translation implements various activities (literal translating, summarizing, commenting on, elaborating and developing, and even criticizing what has been said) and the way in which it restructures participation, choosing a particular format (either embedding or alternating translated and translating fragments), all show the local solutions participants put into practice for dealing with various languages at the same time.
- ▶ **Repair.** Repair is a very pervasive process in our meetings, and is used to achieve various goals. In addition to the classical clarifying-oriented-to process, it is frequently used as a cue to display linguistic insecurity, but also from time to time, when accompanied with local self-translation, to show the specificity of a notion. In this latter case, it underlines the loss due to speaking a foreign language or a language which is not the one in which the notion originates.
- ▶ **The organization of participation** through multilingual, multimodal and sound resources: multilingual resources are intertwined with sound and phonic, as well as, in certain cases, phonetic resources and with multimodal resources for the organization of participation in complex large groups. More particularly, multilingualism is supported by specific multimodal conducts (gazes and head movements for the selection of a recipient, arrangement of bodies in the configuration of a punctual alliance, etc.) in a way that has to be further described.
- ▶ **Metastatements about multilingualism.** Very often, multinational companies do not have an explicit discourse about multilingualism, especially as far as the everyday life of the enterprise is concerned. But our data reveal frequent statements about using several languages which are situatedly produced in various sequential environments, where they frequently work as an *account* for troubles, problems, difficulties or where they locally address a particular contingency of the ongoing interaction.

4. CONCLUSION

Analyses done on particular phenomena can shed some light on the link, between multilingual practices, the local 'bricolage' of linguistic resources and the identity work constantly performed in such practices. The use of those polyglot resources often differs from the discourse "about" those practices as declared by the participants themselves or by the companies' possible official guidelines, revealing the details of what seems to be effectively at stake in those multicultural business settings. In this sense, the conceptual advances planned for the coming year concern this interplay between micro-phenomena and issues generally associated with a macro-analysis, but which can be tackled as constitutively achieved through locally organized linguistic practices.

1. INTRODUCTION

The research question being addressed by Glasgow Caledonian University (GCU) is: what is *good* policy? Our research is focused upon the terrain of business in Scotland and Wales, where minoritised languages are actively promoted alongside English as part of (regional) governmental policy seeking equality between languages. The research brings together original representational and qualitative research with policy analysis to improve our understanding of how language policy that promotes multilingualism can be evaluated. We seek to make our contribution to the Dylan project by: a) identifying common action guidelines that allow companies to successfully enact linguistic policy, b) describing the process of policy enactment, and c) drawing from the experiences of those who work within policy guidelines to descriptively evaluate the effect of policy.

2. TYPE OF OBSERVABLES IN RELATION WITH METHODOLOGY

Our research is deductive and based on three tenets of the Policy to Outcome Path (Grin 2003) which are capacity, opportunity, and attitudes development. Some of our data consists of found resources (i.e. policy documents as in Working Paper 2, as well as newspaper articles, advertisements, and signage), whereas those which we have generated ourselves have been qualitative (i.e. semi-structured interviews, as in Working Paper 1). Collection methods were piloted in the summer of 2008 in two Scottish terrains. Interview questions have been slightly modified on the basis of this pilot.

At the point of collection, we aim to document all potentially-relevant visual data. In interviews, we invite participants from varying levels of management, administration and service to discuss the use and promotion of the minoritised language in internal and external relations.

During analysis notes are made regarding: a) the proportion of minoritised to majoritised language representation, b) the function of minoritised language use, c) repetition of words, phrases and concepts, d) innovations, e) pre-defined items such as efficiency, effectiveness, and fairness.

3. FINDINGS

3.1. THEORETICAL FINDINGS

In our areas of interest, Scotland and Wales, there are both macro language policies (e.g. created by Welsh/Gaelic Language Boards) and micro policies that are created and implemented within individual organisations. Because macro policies seek promotion/development of the target minoritised language, these have a direct influence on many of the enterprises with which we are concerned. Even so, our research suggests that while micro policies must be understood within the ideological framework of these macro policies, they are not simply the effect or mechanistic derivative of such macro policy. We therefore suggest that while micro policies must be read within the context of macro ones, each has to be simultaneously approached on its own terms. This encourages a strategic evaluation of micro policy as well as a consideration of their overarching goals which may be borrowed from macro policies.

3.2. METHODOLOGICAL FINDINGS

The methodology engaged in by the research team has followed a top-down approach where we applied an existing model to overt policy examples in order to discuss how well they function within this framework. Having found good fit between theory and overt policy, we have continued to use its three areas for policy effect (capacity, opportunity and attitudes development) in our field research and interviews.

On the basis of our pilot interviews, our methodological approach has matured in two ways: First, where possible we now collect data multimodally (specifically seeking video footage of training and promotional videos where relevant). Second, and in response to feedback from a Dylan partner team (Gazolla in correspondence, 2008) we have restructured the order of the questions we ask participants in order to reduce the likelihood of a priming effect.

3.3. EMPIRICAL FINDINGS

Our empirical findings to date can be classified into the following three areas: a) the importance of context, b) the need to be SMART, and c) the difference between commercial and non-profit policy.

3.3.1 THE IMPORTANCE OF CONTEXT

Each of our enterprises' policy examples (whether overt or covert) helps to clarify "a set of principles regarding language behaviour" (Shohamy 2006: 49) which, while operating within the framework of macro policy, adapt these creatively to the concrete variables of real-life context. Because of the minoritised status of both Welsh and Gaelic, in all cases in order to translate these principles into practice, the polices

contain a strong element of action planning (again either overt or covert). The term *action planning* is being used because these strategic plans for implementing policy specify a series of actions that tell us when, where, and how language will be used (Leventhal, Singer, & Jones, 1965; Gollwitzer 1999). Coping planning may also be relevant, in instances in which there is a barrier which prohibits an action plan. When these action plans have been enacted they can be considered policy effects (in keeping with the original labels used in the Policy-to-Outcome Path model). At both the planning and effect stage, we group these initiatives according to our guiding model by capacity, opportunity and attitudes development. We find that context directs what kinds of action plans are needed and feasible in all three development areas. An example is provided below to illustrate this point:

Literacy skills for Gaelic are poor overall (this is shown in census data as well as anecdotally) and so we suggest that a good policy, in the Gaelic example, would anticipate restrictions in any action plans requiring literacy and couple these with action plans and coping aimed at capacity development. For example, in one instance important written documents were sent for external editing to ensure Gaelic was of equal standard to English (Cli), whereas in a second moment translations for Gaelic had to be provided in English in order to account for the fact that many people accessing these documents would not be able to read high register Gaelic (Praban na Linne). These very different approaches to capacity has given rise to an interesting finding regarding the goodness of policies, and one that stresses the importance of context to policy. In relation to Gaelic, poor literacy has been cited in all interviews as being detrimental to the ability of the enterprise to operate bilingually. This lack of literacy, we suggest, is an important because it stresses the relevance of context to effective policy. Where the action plans of a language policy demand literacy skills (e.g. the company wants to provide bilingual brochures), there needs to be both acknowledgement of the baseline for literacy skills within the cooperating enterprise and its target audience and a means by which to work with these specifications (either capacity development action plans, or coping plans which allow opportunity development without having achieved internal capacity). This example, which is specific to the case of Gaelic and literacy, can be expanded to other language policies reminding us of the need to create policies that are context-appropriate.

3.3.2 THE NEED TO BE STRATEGIC AND SMART

As mentioned in 3.3.1, action plans should be set in place to help achieve intended policy effects in the areas of capacity, opportunity and attitudes development. We suggest that intended policy effects should emulate SMART goals (Specific Measurable Achievable Realistic Time bound). We have found instances in which initiatives in the area of capacity development are not SMART. For example, language learning (in contrast to up skilling) has been cited as a means of capacity development (Praban na Linne, Sìth Cafe). But what expected function can this kind of action plan/policy effect achieve? While the means by which to provide language learning to employees is specific in our two Gaelic examples, the measurement of progress is not (for example Praban na Linne measures the success of the learning after a period of 2 years in a 40

minute interview held between two managerial figures with no overt criteria). The extent to which language learning is an achievable goal, in as much as it is regarded as a means of capacity development, is also doubtful (MacCaluim 2008 has recently published a book on the difficulty of adult learners to achieve fluency in Gaelic). Additionally, the required time in order to make the action plan/policy effect produce a meaningful contribution to the company's capacity to provide opportunity may be considered to undercut the initiative as being time bound. A second finding we have is therefore that good policy be strategic and SMART (Milligan, O'Donnell, Chalmers *in submission*).

3.3.3 THE DIFFERENCE BETWEEN COMMERCIAL AND NON-PROFIT POLICY

One final area to which we have devoted attention is the difference between policies according to the commercial/non-profit divide (Milligan, O'Donnell, Chalmers *forthcoming*). Although all the companies we have studied thus far have made an active attempt to provide bilingual service, it can sometimes be difficult to do so especially when the target language is minoritised. Financial constraints in particular can act as impediments to minoritised language provision, although there are some supports provided to companies working with the minoritised language through the Welsh Language Board, and Gaelic Language Board. In the overt policy examples we have studied we were able to detect a difference between the extent to which policies anticipated costs according to the commercial/non-profit divide, with the former demonstrating more pragmatic awareness and the desire to optimise the cost and benefit of action plans/policy effects. Thus, a third empirical finding is that there seems to be a difference between non-profit and commercial policy.

4. CONCLUSION

The contribution of GCal to the Dylan project is to use representational research to help evaluate the content of actual language policy. At present our main findings are threefold: good policy is context appropriate, strategic and SMART, and seeks to optimise cost/benefit. We have also been able to modify our methodological approach in order to better achieve our research aims, and modified the way in which we work deductively with our chosen theoretical construct.



UNIBAS PROVISIONAL RESULTS

GEORGES LÜDI
PATCHAREERAT YANAPRASART
KATHARINA HÖCHLE

1. INTRODUCTION

The research task of the team of the University of Basel consists in analysing and understanding the manner in which companies organise language management in order to measure the impact of the latter and to confront it with the actual practices in these same companies. Due to the data collection on these terrains, we were able to render more precisely the conceptual basis. We understand by “language management” all the measures taken by the company to intervene on the language representations as well as on the construction and the use of language repertoires of its members both in internal and external communication. These measures have to be distinguished from « language politics » of the state or the region where the company is situated, that are part of the context which will determine its manner to manage languages, its “language strategy”.

2. TYPE OF OBSERVABLES IN RELATION WITH METHODOLOGY

Our fields of research are international companies based in Switzerland, Swiss affiliates of international companies based outside Switzerland, companies operating in all language regions in Switzerland as well as companies operating in the metropolitan region of Basel. The ethnographic study revealed an important stratification of language management within these companies,

regulations that can be established at very different hierarchical levels, being of a great coherence where the lower levels implement a common strategic vision, but manifest as well important ruptures wherever language management is influenced by contradictory factors. These measures comprehend e.g. the semiotic landscaping of a company, the elaboration of guidelines for internal and external communication, the recruitment policy, the language training, the internal mobility between countries or different language regions, and language choice on the company’s websites. However, the distinction between “measures of management” and “practices” fades if one understands, with us, by “language practices” not only the oral interaction at all levels as well as all forms of written use, but also publicity, language choice on web pages and the semiotic landscape of the company, the manner of controlling language competences during the recruitment procedure, etc. We observe cascades of interventions; thus, a company’s philosophy leads to a series of practices at the

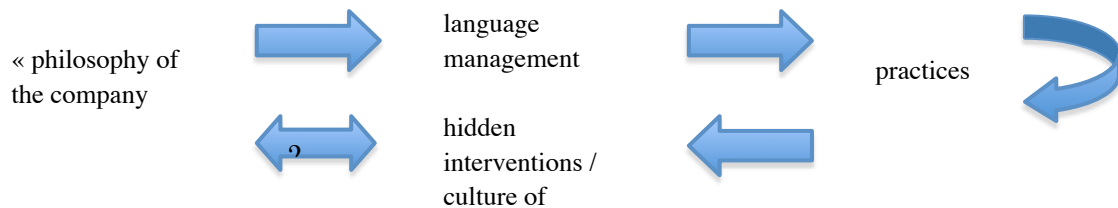
operational level of the company's head office that represent on their turn new forms of intervention, more direct, on the employees' behaviours. The challenge consists of developing a multi-methodological approach that allows, on the one hand, to do justice to the heterogeneous types of observables, by ensuring even though the consistency of our case studies, in particular those concerning different forms of interventions and practices at different levels, and on the other hand, a comparison between our different terrains.

3. FINDINGS

In the centre of our reflexion of this year, there were the questions (a) what "impact of language management" means and (b) how to measure it. Sometimes, it is true, the "philosophy" of the company regarding language is openly formulated, implemented by a series of decisions and measures whose impact seems easy to evaluate. We have tried to unveil the "philosophy" of the company (the "dominant discourse") by analysing official texts, internet sites and interviews with leaders. That goes from "we are a multilingual company" to "we want (to develop) a common language for all our collaborators". This philosophy is visible through a whole of measures (e.g. in order to operate in an ideal/optimal manner in an institutionally multilingual context, to respect linguistic diversity among the collaborators, or, on the contrary, to compel them to use one unique language at work). The "impact" of this language management³ means at first the concrete, quantifiable results (*output*) of such decisions: the allocation of resources necessary for the publication of the internal magazine and of brochures in many languages, the number and the choice of languages explicitly requested in job advertisements and the language(s) chosen for their publication (implicit requests), the offer of language courses in advanced training, the establishment of an exchange model between language regions, the creation of "mixed groups", the distribution of languages on the site map, the publication of a "language guide" for the employees, which contains numerous recommendations on oral and written use, amongst others guidelines concerning language choice at the counter and on the telephone, etc. In a second step, we understand by impact the real effects of these measures (*outcomes*) on the actors' behaviours and/or on their representations: the print run of different versions of the magazine, indeed the number of readers of each version, the employees' real use in situations described in the guide, the number of language diplomas obtained and the effects on salaries due to these success, the dominance/minorisation of certain languages in mixed groups, etc. A combination of methods such as the discourse analysis concerning representations, participant observation, recording and analysis of oral interaction, etc. concerning practices should allow us to understand these effects. But the interventions of the companies are not and by far, always explicit. Sometimes, they seem to reveal a shared tacit knowledge (the "endoxa" in rhetorical terms):

³ We adapt, here, a reflexion formulated within the framework of a transversal workshop during the consortium meeting of Lyon in 2008.

everyone “knows” that a measure exists even if it is not written down anywhere. The decisional processes can be thus opaque even at the point to veil responsibilities. On the other hand, all recurrent practices that one can observe in the companies are not based, far from that, on interventions “top-down”. They can very well represent schemes of social behaviours co-constructed by the actors that escape the interventions of the hierarchy. We are thus obliged to approach the relations between possible interventions and recurrent practices from the other end too, by describing regularities in practices before asking ourselves if these can be explained by covert interventions or, on the contrary, by the « free » game of the present social forces.



4. CONCLUSION

The management of linguistic diversity appears in quite diverse ways in the working world. Some companies are convinced of the value of diversity as tool for internal integration. For others, the motivation is rather of economic nature (adaptation to the markets). Some consider the diversity as a source of human richness, i.e. the capacity of recruiting and of working with people with different experiences. For others, the integration of diversity management in their global strategy is an asset for their competitiveness as a source of increased performance. It can, but must not, include language diversity.

Our first analysis shows that the promotion of multilingualism at the workplace, under the label of equal opportunities, professional mixing or complementarity of profiles, results only partially from *explicit, homogenous* and *unidirectional* measures of management. It is also and particularly based on the actors’ representations and behaviours at different levels, the nature of which are *implicit, heterogeneous* and *individual*. This can be illustrated with two examples. In the first one, an *imposed* “multilingual philosophy” (institutionalised multilingualism of a company operating in the public service) can contribute a lot to the emergence of *situated* multilingual practices (e.g. the mobilisation of multilingual repertoires at the counter of a railway station). But in order to allow multilingual competences (individual multilingualism) to be fully exploited in the interaction, it is necessary (and sufficient?) to establish a “multilingual micro-climate”. This is the case as in a second example study as a consequence of the decision of a team leader being very weak in German to accept and even promote this language inside his team and to “juggle with the languages” in the name of efficiency of the communication and quality of work.

The integrated multilingual communication of a company operating in a context of language diversity will be much more efficient if there is a balance between top-down intervention / enforcement and bottom-up spontaneity / creativity. Therefore, we will tempt to measure the influence of a hierarchical decision on the collective behaviours (*corporate governance*) as well as the adaptation of the forms of intervention to observable practices (feedback of the *real world performance*).

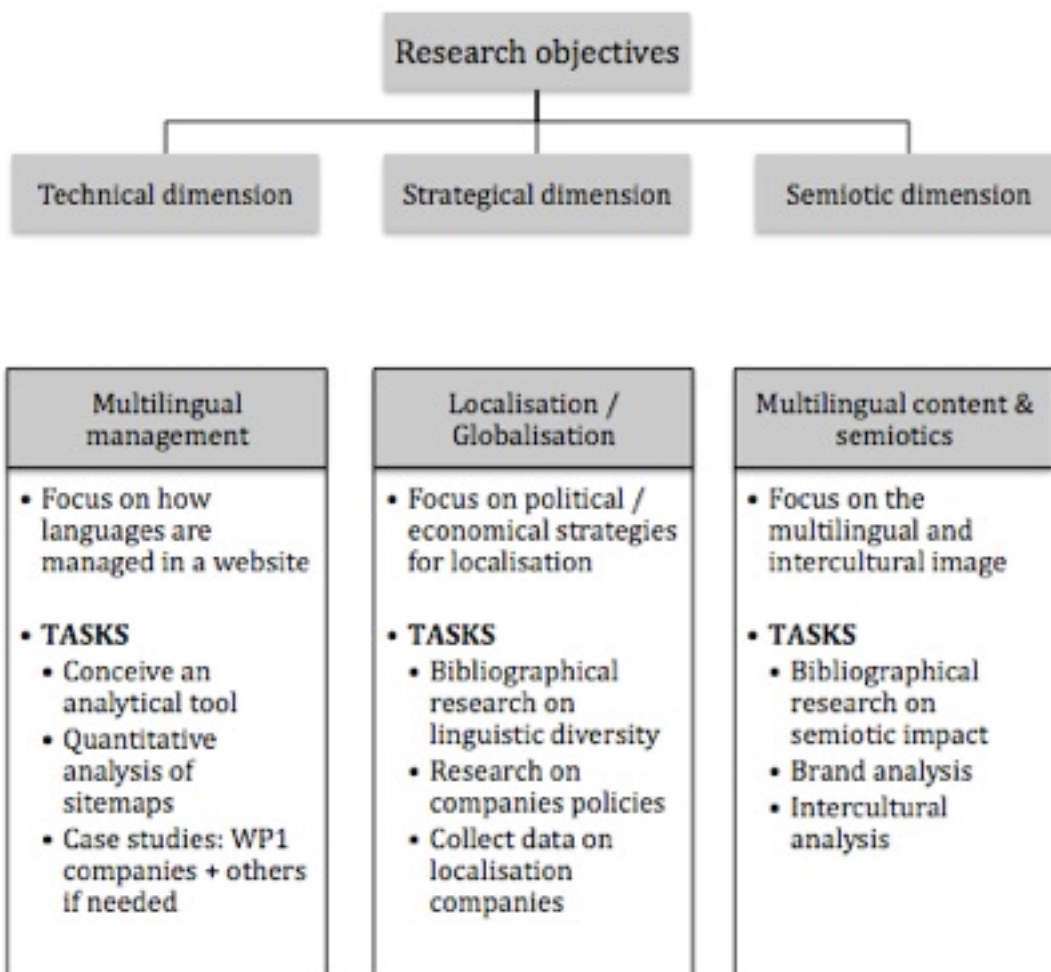


ADDITIONAL TASK

FILIPPO GANDER
 GEORGES LÜDI
 CLAUDE SPRINGER
 PATCHAREERAT YANAPRASART

WP1 decided to include a new task concerning company websites. Websites obviously are of paramount importance in constructing the public image of a company. They offer a very useful and open context for analysing policies and strategies regarding multilingual management. This new task is therefore an important complementary asset to the général WP1 objectives.

We have designed 3 main dimensions regarding the Website task: a technical dimension, a strategical dimension and a semiotic dimension. The provisional research scheme could be represented as follows:



The analysis of the websites will be both quantitative (structure of the web site) and qualitative (content and semiotic form of web pages).

1. The technical dimension will deal with the quantitative aspect. Three sub tasks will be conducted: conception of an analysis tool, corpus of company websites (WP1 and others if needed) and final analysis of sitemaps of websites. The main question could be: how many languages and how are they dealt with?
2. The strategic dimension will be focused on localisation companies to understand the difference between globalisation and localisation, but also to understand the reasons which force companies to choose a multilingual perspective against a globalised and English only perspective. This implies three sub tasks: research on linguistic and cultural diversity in this particular sector, on companies policies regarding multilingual websites and data from localisation companies on these political / economical matters. We would like to know what it means to adapt to local language and culture.
3. The semiotic dimension will focus on the multilingual and intercultural image the companies are looking for. Websites are considered to be multimodal and semiotically rich. The design obviously conveys different meanings and images. Culture therefore has an important impact on webpage design. Different scientific studies have analysed this semiotic dimension of websites. Companies want to reach efficiently their potential customers everywhere in the world, how do they deal with the multimodal / multicultural content and their image (brand)? Three sub tasks will document this dimension: state of the art in websites semiotic analysis, brand/image analysis and intercultural analysis.

RESULT EXPECTED

Multilingual websites typology: types of multilingual localisation

Impacts of multilingual and multicultural factors on company websites

CASE STUDIES

- ▶ 15 – 20 companies in a representative range of countries, partly but not totally identical with the companies analysed in other tasks of the work package
- ▶ companies involved in an international or a plurilingual national context of exchanges
- ▶ companies of various sizes, from small teams to SME to larger corporations, involved in different domains such as industry, services, culture industry, research & development.
- ▶ documented by scientific papers, specially for the semiotic dimension, and surveys realised by localisation companies

1. INTRODUCTION

Tâche 1.4 : « Observation of forms of multilingual interaction in workplaces and measurement of their effects on decision-making processes ».

Nous avons choisi le phénomène du *Code-Switching* (C-S) sous ses diverses formes, et de son placement dans les cours d'action, comme lieu de cette observation.

Question 1 : de l'alternance de langues observée dans le cours d'une activité on peut affirmer que : 1) le plurilinguisme a sa place au travail ; la question est alors : - quand et à quelle(s) fin(s) pratique(s) ? 2) c'est dans le *processus* de l'alternance que le plurilinguisme s'offre comme ressource à l'interprétation des participants ; la question est alors : quelles sont les formes de ce processus, et ses conditions de possibilité ? Après avoir répondu au point 1 (Working Paper 2 et 3), l'équipe parisienne recentre aujourd'hui ses analyses sur le point 2.

Question 2 : les formes et les conditions de possibilité d'une alternance étant décrites, vers quelle économie des langues disponibles s'orientent les participants en termes de coût et de bénéfice ?

2. TYPE OF OBSERVABLES IN RELATION WITH METHODOLOGY

On a constitué des collections de séquences de C-S en relation de réflexivité avec les phases successives d'une activité : ouverture, projet, recherche lexicale, traitement de documents exolingues, clôture de réunion, etc.

A la suite de réunions entre Lyon 2 et Paris 3, on a souligné la présence d'« hybrides » dans les données, formes indécidables ouvrant un espace de transition entre deux langues. Ce nouvel observable devrait occuper une place importante dans l'approche procédurale du C-S. Nous faisons l'hypothèse qu'il est, au sein d'une communauté de pratiques, significatif d'une dynamique des ressources verbales entre deux pôles : celui de la préservation d'un plurilinguisme nécessaire à la pratique du C-S, et à l'opposé celui de la réduction du contraste par hybridation linguistique.

Second type nouveau d'observables : les discours de thématization de l'alternance accompagnant un C-S dans le cours de son accomplissement pratique. Quand un tel discours *sur* une pratique en cours et pour quoi faire?

L'équipe Paris 3 s'interroge donc sur la relation entre « pratique plurilingue » et le discours de sa justification dans l'action. Cette approche a été récemment

documentée à l'occasion de la rencontre à Lyon (déc. 2008) des trois équipes françaises (Strasbourg 2, Lyon 2, Paris 3,) du WP1.

3. FINDINGS

Nous avons abordé la constitution et l'étude de notre corpus de deux points de vue : *analytique* et *méthodologique*.

Du point de vue *analytique* nous avons travaillé selon trois axes :

1. la **multimodalité** dans laquelle interviennent la séquentialité et la temporalité du C-S au sein des communautés de pratiques observées, notamment l'Agence ArchiNova (AAN) et l'organisation intergouvernementale Union Latine (UL). Dans le contexte professionnel étudié, le C-S, à l'égal des 'langues' successivement activées, est une ressource parmi d'autres, l'une des composantes constitutives de l'activité telle qu'accomplie par les participants. L'imbrication de la composante langagière dans la multimodalité du processus de communication relativise aussi bien les discours « bricolés » de locuteurs peu compétents que les discours éventuellement opacifiés par la *fluency* d'un *native*, la manipulation d'objets, le tracé de graphiques, le dessin de croquis étant synchronisés avec l'activité langagière dans la production du sens. On se reportera par exemple à l'extrait « *American point of vue* » (WPI, Bâle) où le passage du français à l'anglais américain accomplit le passage d'une communauté de pratiques à une autre à l'intérieur de la profession d'architecte ;
2. les **formats de participation** considérés tant comme matrices des statuts et des rôles des participants dans l'interaction, que comme leur organisation pratique, avec sa dimension sociale et symbolique. On observe en effet que l'alternance de langues, outre qu'elle rend possible une réorganisation du cadre participatif à l'œuvre, accompagne un changement de *topic*, d'activité ou de cadre de référence du discours. Un exemple de ce phénomène a été présenté dans le WP11 à Lyon, avec un C-S induit par un document de travail, exolingue par rapport à la langue active et recelant une expression problématique. En même temps que l'activité bascule vers la réparation collaborative de cette expression, le français du document se substitue à l'espagnol pour devenir métalangue dans la séquence latérale développée autour des deux interprétations concurrentes : « le *code* des commissaires » et « le *corps* des commissaires » ;
3. le **travail sur les ressources plurilingues**. Le travail – ou le « bricolage situé » – auquel se livrent les participants sur leurs ressources verbales, dans une relation de réflexivité avec le contexte de l'interaction, apparaît orienté dans l'une ou l'autre de deux directions : l'une vise une référence explicite à une langue d'appartenance – sous les formes, explicites ou non, d'une requête du type « - Comment se dit n_i dans la langue L_j ? », où L_j serait explicitement thématisée comme langue cible; l'autre oriente le travail vers une réduction des formes distinctes nécessaires à la production d'un C-S au profit du

développement de formes hybrides propres à élargir le répertoire des formes communes à L_i et L_j .

La première direction, bien attestée dans les conversations exolingues par exemple, a été documentée et analysée dans des extraits où une recherche lexicale a pour objet la forme exolingue d'un mot déjà produit dans sa forme linguistique endolingue. Ces pratiques affirment la discontinuité interne des répertoires verbaux concernés, exhibant donc une version plurilingue de l'interaction en cours.

La seconde direction allège le coût du maintien de la discontinuité interne des répertoires par la neutralisation des oppositions sémantiques, au premier chef entre quasi-homophones d'une langue à une autre. Il en résulte des unités lexicales d'appartenance plurielle, rapprochant deux ou plus de deux variétés distantes d'un simple *'phone-switching'*. Ainsi des deux items lexicaux *fr. bureau*, et *esp. buró* relevés dans une interaction au cours d'une réunion de travail à l'UL. Les multiples sens du mot français ont été transférés au mot espagnol *buró* dont les dictionnaires n'attestent que le sens de « meuble, table de travail ». La contamination sémantique du mot espagnol *buró* par son quasi-homophone français *bureau* dans le cours d'une interaction alternant espagnol et français révèle ici un travail des participants sur leurs ressources orienté vers une homogénéisation notionnelle du répertoire lexical de deux langues dont la diversité ne coûtera plus que des différences phoniques.

Ce phénomène de contamination des items linguistiques au sein de communautés plurilingues de pratiques nous semble significatif d'une **économie du plurilinguisme** tendant à alléger son coût pour chacun. Il mérite d'être observé plus systématiquement, en y intégrant les entraves régulant le phénomène et préservant, au moindre coût, la diversité des langues et des cultures dont usent comme d'une ressource les membres de la communauté observée.

On est ainsi amené à relativiser le coût d'une interaction plurilingue si l'on veut bien faire une place, indépendamment de la diversité et de l'hétérogénéité des répertoires individuels en présence, au répertoire *situé* qui tend à se constituer au sein d'une communauté de pratiques, à mi-chemin entre diversités coûteuses et proximités éliminant la pratique du C-S.

Résultats :

Il apparaît donc que les pratiques plurilingues observées sont donc significatives 1) d'un plurilinguisme utilisé comme ressource pour l'interaction, l'organisation locale de l'activité en cours et pour sa suite ; 2) d'un plurilinguisme constitutif des formats de participation qui s'organisent dans les cours d'action ; 3) d'une économie des pratiques visant à optimiser, notamment par le jeu de formes hybrides, le coût de la ressource plurilingue.

En ce qui concerne la dimension *méthodologique*, une attention fine a été accordée à la transcription des données appelées à nourrir le travail d'analyse de même qu'une grande importance à l'étude ethnographique des divers terrains couverts.

Quant à la transcription des données plurilingues, deux rencontres avec l'équipe de Lyon 2 ont permis d'aller vers une uniformisation des conventions. Un document sera produit prochainement.

L'étude ethnographique systématiquement menée sur chaque terrain (AAN, UL, et un nouveau terrain en cours VIADÉO) a permis d'aborder deux nouveaux aspects de la réalité offerte à l'observation : celui des *language policies* déclarées et celui des idéologies linguistiques utilisées en *account* dans certaines activités.

Dans le cas de l'UL par exemple, on peut se demander comment le discours *sur* la légitimité de *toutes les langues latines* au sein l'UL sélectionne préférentiellement deux d'entre elles dans l'exhibition d'une « latinité » en pratique dans l'espace de travail de l'UL.

4. CONCLUSION

D'un point de vue analytique :

- ▶ ces passages par C-S d'une communauté de pratiques à une autre au sein d'un espace plurilingue mobilisent la diversité des ressources vers l'accomplissement collaboratif de l'activité ;
- ▶ l'économie de l'hybridation réduit le coût de la ressource entretenue de l'alternance de langues dans les cours d'action.

D'un point de vue méthodologique :

- ▶ la transcription des données s'oblige à assurer la disponibilité des données à l'analyse d'un plurilinguisme constitutivement *situé* ;
- ▶ la réflexion sur la traduction des données plurilingues conduit à porter attention aux formes hybrides. Elles semblent en effet significatives d'une économie des stratégies d'accès à la diversité de *specific ways of doing things* constitutives des communautés plurilingues de pratiques professionnelles.

1. INTRODUCTION

La gestion de la diversité et le plurilinguisme sont abordée à travers différentes dimensions du cadre analytique qui deviennent objets de discours et, partant, de représentations :

- ▶ les pratiques associées aux choix de langues / les compétences qui sous-tendent les pratiques représentées dans le discours ;
- ▶ le traitement des langues (qui inclut stratégies et « politiques ») ;
- ▶ le contexte alsacien (dans ses différentes « épaisseurs » : sociolinguistique, sociogéographique, sociopolitique, socio-historique, démographique).

L'une des tâches vise, en particulier, à saisir comment ces dimensions s'articulent dans le « discours sur », comment elles peuvent interférer au niveau du « dire » et s'éclairer mutuellement.

Afin d'élargir le champ d'étude et de procéder à une confrontation des langues et du langage comme « données discursives » et comme « produits discursifs », la recherche comporte un deuxième volet visant à analyser, sous l'angle de la diversité linguistique et du plurilinguisme, les sites des entreprises.

2. TYPES D'OBSERVABLES EN LIEN AVEC LA MÉTHODOLOGIE

Bien que le discours soit, par excellence, le lieu privilégié où se matérialisent et se construisent les représentations (RS), on ne peut en aucun cas assimiler le « discours sur » et les RS. Il s'ensuit que sont distingués les fragments de discours s'apparentant à des « déclarations sur » (qui n'entrent pas dans le champ de la négociation et de l'argumentation) de ceux dans lesquels un savoir sur un objet social (langues, pratiques, plurilinguisme ...) devient objet de discours.

La posture épistémologique retenue conduit à combiner deux types d'approches (psycho-sociologique et linguistique) des RS, qui déterminent le choix des observables :

- ▶ En mettant l'accent sur l'aspect système de référence des RS, sur le social, on recherche, dans le discours, les faisceaux de cognition partagés, qui sont activés

par la thématisation et qui mettent au jour les disponibilités sociales (Gajo, 2003) diffusées dans et par un groupe.

- ▶ Bien que le discours singulier soit traversé par d'autres discours qui circulent dans un groupe, il fournit aux énonciateurs particuliers les ressources nécessaires pour (re)construire, voire reconfigurer ou modifier les RS partagées. La recherche de marqueurs linguistiques (dont le choix est, entre autres, marqué par les théories de l'énonciation) vise à montrer comment le sujet, en fonction des contraintes contextuelles, de son expérience personnelle, peut être amené à moduler sa relation aux RS instituées.

Afin de mettre au jour les parts plus instables ou plus labiles des RS, l'accent est plus particulièrement mis sur les dynamiques des RS, celles qui relèvent, d'une part, de la sélection et du réajustement des « disponibilités sociales », d'autre part, des fluctuations interdiscursives, des variations inhérentes au discours et du jeu co-énonciatif.

3. RÉSULTATS

À ce stade d'avancement des travaux, nous avons effectué 19 entretiens thématiques (durée moyenne de 1h30) dans 4 entreprises implantées en Alsace (PME française, multinationale française dont le siège social se trouve en Alsace, filiales françaises d'une firme allemande et d'une firme américaine) qui diffèrent par le degré d'internationalisation, le type, la nature et le secteur d'activités (distribution/production, import/export, produits/services), de même que par les produits fabriqués ou diffusés. Le choix de cet échantillon d'entreprises semble judicieux, dans la mesure où les résultats révèlent des différences significatives.

Afin de mieux cerner les incidences de l'environnement et d'inscrire cette étude dans un paysage sociolinguistique plus global, les 19 informateurs retenus ont, à l'exception de deux d'entre eux, pour points communs d'être nés en Alsace et de disposer d'une compétence dialectale, active ou passive. Le choix des acteurs (dirigeants, cadres supérieurs et moyens) a été guidé par le pouvoir décisionnel dont ils disposent (ou non) en matière de langues et de plurilinguisme et par les compétences et pratiques plurilingues qui sont susceptibles de varier selon leurs fonctions et leurs activités (PDG, cadres dirigeants, cadres supérieurs, cadres moyens).

Suivent les principaux apports théoriques, méthodologiques et empiriques de l'étude.

3.1. ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES

3.1.1. L'ARTICULATION DU DISCOURS SUR LES PRATIQUES AVEC LE TRAITEMENT DES LANGUES

L'une des originalités de cette étude réside, nous semble-t-il, dans la recherche de l'articulation du discours sur les pratiques avec le traitement des langues.

- ▶ L'entretien thématique est construit de telle manière que le discours sur les pratiques (associées au choix de langues) de même que l'auto-/hétéro-évaluation des compétences sont en mesure de renseigner :
 - sur les stratégies, qui sont ou non élaborées par les entreprises en matière de traitement de langues ;
 - sur le degré d'adéquation des pratiques plurilingues avec le traitement préconisé (de manière implicite ou explicite) ;
 - sur la réception du traitement des langues par les différents acteurs.
- ▶ Cette approche du traitement est complétée par un questionnement explicite sur les exigences à l'embauche, les formations en langues, etc.
- ▶ Finalement, les acteurs sont invités à prendre position par rapport à des stratégies « décontextualisées » à l'appui de scénarios (cas réels de traitement des langues par des entreprises) qui révèlent des différences sensibles par rapport aux positionnements situés (contexte de l'entreprise).

3.1.2. COMPLÉMENTARITÉ DES APPROCHES MICRO ET MACRO POUR L'ANALYSE DU TRAITEMENT DES LANGUES

Le traitement des langues fait l'objet d'une double approche, micro et macro, dont la complémentarité est essentielle. La 1^{ère} – qui est de nature empirico-inductive – prend appui sur les discours des acteurs, alors que la 2^{ème} démarche, hypothético-déductive, fournit, à partir d'informations existantes, un cadre général et une grille de lecture du traitement qui est, finalement, confronté au discours des acteurs.

3.1.3. ANALYSE DES RS

Une stratégie de triangulation, qui conduit à combiner deux conceptions des RS (*cf. supra §2.*) et à les aborder dans leur double dimension, Plus ou moins homogène / hétérogène, collective / individuelle, vise à rendre compte des différentes « épaisseurs » des RS.

Pour faire ressortir du discours épilinguistique les tensions et les équilibres dynamiques entre les variétés en présence et leurs facteurs structurants, nous avons opté pour l'élaboration d'une grille de lecture qui met en relief un jeu dialectique de processus de valuations plus ou moins positives ou négatives (minoration / majoration) dont la dynamique complémentaire se joue en attraction↔satellisation (Blanchet, 2005 : 34) et met au jour les points de fragilités des représentations.

3.2. ASPECTS THÉORIQUES

3.2.1. LE TRAITEMENT DES LANGUES

Sur le plan théorique, l'exploitation des entretiens effectués a permis d'affiner la notion de traitement des langues. Celle-ci réfère, de la manière la plus neutre possible, à ce que les entreprises sont amenées à « faire » dans le domaine des

langues (action empirique et concrète, action discursive qui aura ou non un effet performatif). L'examen du traitement des langues renseigne :

- ▶ sur ce que l'entreprise met en œuvre (d'un point de vue actionnel) à travers des mesures concrètes (formations en langues ...) et ce qu'elle dit mettre en œuvre (à travers les déclarations, les discours, les affiches ...);
- ▶ sur ce que disent les agents du traitement (implicite, explicite, planifié ou non, éventuellement considéré comme absent).

3.3. APPORTS DE L'ÉTUDE EMPIRIQUE

3.3.1. LES PRATIQUES ASSOCIÉES AUX CHOIX DE LANGUES

Les pratiques plurilingues ne sont pas réellement thématiques dans le discours. L'analyse du système des RS dont les langues (ressources) sont les objets montre que les pratiques s'organisent autour de deux polarités : le français et l'anglais, le national et l'international. L'allemand et *a fortiori* l'alsacien, reliés au local et /ou au transfrontalier, sont relégués au second plan. Les dernières enquêtes dans une multinationale française (leader sur le marché mondial), dont le siège social se trouve en Alsace, viennent nuancer les 1^{ers} résultats. Dans la mesure où la maison-mère alsacienne est en contact avec des filiales implantées dans divers pays d'Europe, aux Etats-Unis, en Australie, et qu'elle cherche à s'insérer en profondeur dans le tissu et dans les marchés locaux, le discours des acteurs fait ressortir la diversité des langues en usage (anglais, italien, portugais, ukrainien, russe ...) et la nécessité de mettre en œuvre des ressources qui ne se limitent pas, pour l'essentiel, à l'anglais.

Il ressort du discours des acteurs que l'internationalisation des entreprises peut, selon les caractéristiques de nos terrains, avoir des répercussions antagonistes sur la pluralité linguistique dans les usages. Pour des raisons qui, dans les représentations, relèvent souvent de l'efficacité et d'une forme de facilité, l'internationalisation semble, d'une part, favoriser principalement l'usage de la langue nationale (le français) et de l'anglais. Elle peut, d'autre part, jouer en faveur de la pluralité linguistique. Dans le cas particulier de la multinationale française, celle-ci est non seulement déterminée par le développement du réseau commercial dans plus de quatre-vingt pays, mais aussi par une politique d'entreprise qui vise à mettre les clients au centre de ses priorités et à marquer, à travers les services proposés, un souci de proximité.

3.3.2. LE TRAITEMENT DES LANGUES

L'analyse du discours des informateurs ne permet pas, à ce stade d'avancement, de conclure à un traitement des langues qui se traduiraient par des stratégies explicites. Toutefois, la mise en contraste des quatre entreprises met au jour des différences, qui ont trait aux modalités, aux effets visés et à divers degrés de contrainte (vécue et perçue) par les acteurs.

- ▶ La PME française – que son PDG veut insérer dans un contexte globalisé – n'a pas de politique ou de stratégie clairement identifiable dans le discours, bien qu'une forme de pression, exercée par le haut, tend à favoriser le rôle prépondérant de l'anglais qui, à terme, pourrait devenir la langue d'entreprise.

Ces résultats semblent confirmer les tendances retenues par la DGLFLF pour les PME françaises.

- ▶ Les stratégies, plus ou moins contraignantes, de la firme allemande et de la firme américaine se révèlent à travers le traitement des langues des pays d'implantation et notamment à travers les contacts entre le siège et les filiales. Il ressort, toutefois, du discours des acteurs que les pressions en faveur de l'anglais sont moins fortes dans la filiale du groupe allemand (dont l'anglais est devenu la langue d'entreprise) que dans la filiale du groupe américain qui marque explicitement sa volonté de favoriser l'usage prépondérant, voire exclusif, de l'anglais. Il est, par ailleurs, remarquable que le positionnement face à l'anglais est très fortement déterminé par l'histoire personnelle des acteurs.
- ▶ Dans la multinationale française, la gestion de la communication et du plurilinguisme n'est pas imposée par le haut de la hiérarchie ; elle est organisée de manière plutôt collective. En s'internationalisant et en devenant une multinationale, la firme alsacienne a impliqué ses employés dans les changements (linguistiques entre autres), ce qui explique la réception positive du traitement des langues préconisé. En mettant en place des formations en langues très diversifiées, la maison-mère contribue à valoriser les compétences plurilingues que les acteurs mettent en avant dans le discours et qu'ils ont le moyen d'acquérir.

4. CONCLUSION

Si le discours sur les pratiques renseigne sur les ressources plurilingues que les acteurs mettent en œuvre, il ne prend tout son sens que si on le relie au traitement des langues qui sous-tend, implicitement ou explicitement, ces pratiques. Il apparaît alors que, dans les entreprises où les pratiques plurilingues se réduisent au français et à l'anglais (PME, WR), le traitement des langues relève d'une pression implicite (PME) ou d'une volonté explicite (WR) imposée par le haut. Inversement, le maintien d'une pluralité linguistique dans les usages semble devoir être relié à un traitement des langues qui est une partie intégrante d'un projet de développement visant à articuler le global et le local (AGR et pour partie WU). Au final, ce n'est pas l'internationalisation des entreprises en tant que telle qui constitue l'un des facteurs structurants des pratiques plurilingues, mais la manière dont cette internationalisation est mise en place par les dirigeants, dont elle est vécue et perçue par les collaborateurs.

Tel qu'il apparaît à travers le discours sur les pratiques / compétences et le traitement des langues, le plurilinguisme référant à un répertoire plurilingue pouvant conduire à la mise en œuvre de ressources diversifiées dans une même interaction, chez un même locuteur ou entre des partenaires différents, n'est pas vraiment thématiqué dans le discours. En d'autres termes, le plurilinguisme -tel qu'il est défini par les linguistes- ne devient pas réellement objet de représentation et de discours dans la mesure où cette RS n'est pas vraiment présente dans le réseau de disponibilités sociales des

acteurs. Lorsque les pratiques s'articulent autour de deux langues, ce qui est dit renvoie à une conception du plurilinguisme comme autant de monolinguisms qui s'additionnent qui devraient se rapprocher des pratiques et des compétences d'un natif.

Cette vision du plurilinguisme est, toutefois, considérablement rectifiée par les enquêtes menées dans la multinationale française où la diversité des usages favorise un plurilinguisme fonctionnel et une représentation du plurilinguisme comme un ensemble de compétences partielles, diversement acquises et mises en œuvre.

1. INTRODUCTION

The key research objective is to identify the social representations of public and private actors in Denmark with respect to multilingualism, analysing their content and discursive construction at national, company and individual levels. Questions include how multilingualism is articulated, problematized, negotiated and legitimized in various contexts and by whom, how actors position themselves in relation to social representations of multilingualism, how social representations of multilingualism are practically realised in terms of language policies and strategies and how individuals represent individual languages as well as processes of language learning.

2. TYPE OF OBSERVABLES IN RELATION WITH METHODOLOGY

The data consists of written documents and semi-structured interviews. The documents include those produced by relevant actors in the national context, such as political parties, the Danish Language Board and the Confederation of Danish Industries, as well as in the corporate context, such as company language policies. A total of 39 interviews have been conducted in 13 companies, most of which are medium to larger sized. Access to companies was gained through personal contacts, who often decided the choice of interviewees. Although those interviewed have differing types of job speciality, e.g. HR, IT, all can be classified as 'white collar' workers. The sample is thus not representative of Danish companies in general nor of types of employee within companies.

To identify the content of possible social representations, a thematic analysis of texts is underway that will use qualitative analysis software (Atlas.ti).

3. FINDINGS

The findings outlined here focus on selected themes from a preliminary analysis and are based on written documents and a sub-sample of 13 interviews from 6 companies.

3.1 TOWARDS A REPRESENTATION OF ENGLISH AS A CORPORATE LANGUAGE

In Denmark, the use of English as a corporate language is a common strategy and one which the Confederation of Danish Industries (CDI) in various documents constructs as unproblematic : English is the common linguistic platform acting as a bridge, it supplements and does not substitute Danish, its use within corporations is pragmatic. The interview data reveal a similar construction of the policy of English as a corporate language. Four of the companies have this policy, which is justified in terms of practicality or efficiency : it allows people across the company to talk to each other and it obviates or reduces the need for translation. Issues of fairness are never raised. This may be because the policy is not perceived as a problem for employees since everyone is assumed to have abilities in English or because Danish is still used in contexts where no non-Danish speaker is involved hence the relationship between the two languages is not seen as one of replacement. None of the interviewees in companies with English as a corporate language considered the policy to be a problem.

The companies that do not have English as a corporate language have no plans to implement such a policy. In one case, there is no perceived need as the company has only one affiliate in England and communication between the two takes place infrequently at only the highest levels of management. In the other case, English already operates as the default language of communication across affiliates without the aid of an official policy. One employee fears that such a policy would be disadvantageous since it might discourage qualified applications to a specialised technical field that is suffering from recruitment problems. Again not needing a policy of English as a corporate language is justified in terms of efficiency factors.

3.2 TOWARDS A REPRESENTATION OF GERMAN IN THE CORPORATE SECTOR

Five companies explicitly indicate that German is used, usually in connection with export markets. In the two companies which do not have English as a corporate language, German has a relatively high profile; in one, they are constructing a material database in three languages: Danish, English and German, while in the other, their use of German exceeds that of English (given the nature of their export markets) and they have experienced difficulty in finding linguistically qualified people.

All thirteen interviewees have learnt German. Regional origins have a role to play in relation to perceived language competence; the five people coming from Funen and southern Jutland, areas of Denmark with closer geographical, historical and cultural links to Germany, locate their first experiences with German in early childhood when they were exposed to the language informally through television, tourists and German family members. Consequently, this group considers its approach to the language as natural and there is general confidence about the levels of competence. The remaining eight people evaluate their competences variably, ranging from very low to full command.

Few characteristics are attached to the language itself, but three people note its importance for Denmark, and three refer to its international uses as a lingua franca in particularly Eastern European countries. A number of characteristics are attributed by seven informants to the Germans and these explain why German is required in corporations: they prefer to speak their own language, they are not good enough at English, they don't need to learn other languages given Germany's size. So the need to know German is understood in terms of the lack of multilingual skills of the Germans.

3.3 REPRESENTATION OF DANISH

An issue of public debate is the status of Danish, particularly in relation to English. Denmark's third largest political party, the Danish People's Party, and the Danish Language Board both construct Danish as a potentially endangered language due to the status of English, but they do so in very different ways. The Danish People's Party employs a distinctly nationalist rhetoric whereas the Danish Language Board makes appeal to a more internationally-oriented discourse of rights, both individual and linguistic. The focus of the debate is primarily domain loss, but borrowing from English is also a concern. A concept of importance is that of 'parallel language' (parity between Danish and English). The CDI have contributed to this debate by stressing that the use of English as a corporate language does not constitute a risk to Danish. When interviewees were asked if the prevalence of English in Denmark might be a problem for Danish, all framed their responses in relation to borrowing of English words and expressions, which the majority saw as a normal part of language development. Two interviewees felt that such borrowing was a problem, but the remainder did not consider it to be a reason for concern and three of these stated that they would not care even if it were a problem for Danish. The evidence so far would suggest that a representation of Danish as an endangered language is not adhered to by our sample of employees in the corporate sector.

3.4 UNDERSTANDING OF THE TERM 'MULTILINGUALISM'

The actual term 'multilingualism' is rarely used in Danish public discourse other than in contexts where reference is made to EU policies on multilingualism. In one article produced by DI Business, the professional magazine of CDI, the term is used to refer to the use of English as a corporate language, i.e. local language plus English. Given this relative rarity of use, it is relevant to consider how the term might be anchored by non-experts; 'anchoring' refers to the process whereby an unfamiliar concept is made more familiar by labelling or categorisation. All interviewees when presented directly with the term 'multilingualism' saw it as involving more than one language, but not necessarily more than two languages. For seven people, the concept is grounded in not just quantity of languages, but quality in the sense of competence levels in the language. This quality dimension is related to the notion of 'nativeness' either in terms of the means of acquisition of the language, i.e. acquired as a child, or as a parameter

of comparison, i.e. the foreign language is as good as the mother tongue. For four people, multilingualism has associations with foreigners and immigration, be these people who have parents of different nationalities or people who have grown up abroad. When people were asked if they considered themselves to be multilingual, their responses related to their own anchoring of the term. Those who focused solely on quantitative aspects defined themselves as multilingual whereas qualitative criteria led the majority of the others to reject the classification.

4. CONCLUSION

Bearing in mind that an objective of Dylan is to identify and assess the benefits of multilingualism for the management of knowledge in Europe, these findings suggest that instrumentality is an important theme in this respect in the corporate sector. For internal communications within the multinational company, the policy of English as a corporate language is constructed as a non-problematic solution to the difficulties posed by not only language diversity, but by the geographical limits of the native language, Danish; in this context, it is abilities in English that are a taken-for-granted necessity for purposes of knowledge construction and sharing. In external communications, choice of language, in this case German, is also contextually determined by instrumental needs and for at least some abilities in German are required because of the lack of knowledge of English among the Germans. This is an understanding of plurilingual needs based on negative perceptions and one which may not provide a stable, long-term base for the promotion of individual plurilingualism and corporate multilingualism. Finally, the association of the term 'multilingualism' with native-like competence and/or immigration supports the need for a further Dylan objective, i.e. the operationalisation of a new concept of multilingualism.