

Notes de lecture

Narcy-Combes, Marie-Françoise. 2006. *La communication interculturelle en anglais des affaires à l'usage des étudiants francophones*. Rennes : PU de Rennes.

L'objectif annoncé de l'ouvrage est de donner aux étudiants francophones de formations professionnalisantes une compétence de communication interculturelle. Dans son introduction, l'auteur présente un constat de carence de connaissances et de formation, partagé par l'ensemble des collègues universitaires : on peut aller à l'étranger et ne rien voir ; cette carence est décrite comme « un continuum qui va de l'absence quasi totale d'éveil culturel à l'empathie ». L'objectif de formation de l'ouvrage est triple : la notion de culture, les outils d'analyse des cultures, et enfin le lien entre langue et culture dans la langue des affaires. Après avoir clairement présenté la problématique, l'auteur construit, en six chapitres, une méthodologie d'acquisition d'un véritable savoir-faire, par la prise de conscience des différences culturelles.

La première partie de chaque chapitre vise à apporter des connaissances précises, constituant chacune un 'état de l'art' dans le domaine. Les apports théoriques approfondis, récits d'expériences et anecdotes pertinentes permettent une réelle prise de conscience des phénomènes décrits. Chaque chapitre se termine logiquement par des tâches qui constituent progressivement une méthodologie de la réflexion critique dans tous les domaines mis en évidence dans les incompréhensions culturelles constatées.

Le chapitre 1, intitulé « La culture : auberge espagnole », contient de très bonnes définitions initiales, une classification du concept par domaines de référence, une mise au point sur le concept de conditionnement (au sens cognitif et non béhavioriste) avec un très bon apport sur la notion des groupes culturels auxquels appartient un individu. Trois métaphores connues sont rappelées pour rendre plus accessible le concept de 'culture' : l'arbre, l'oignon, l'iceberg.

Comme pour les autres chapitres, les sources sont plurielles, les théoriciens bien choisis quant à leur représentativité (Byram et Zarate, Laborit...); les concepts-clés sont tous examinés : stéréotypes, acculturation (approche et langage cognitivistes marqués : « l'adaptation progressive à la culture cible »), ethnocentrisme et ethnorelativisme, « arrogance culturelle », distance sociale, choc culturel entraînant une « vision manichéenne du monde ». Les critères de classification reposent sur des références scientifiques connues dans les domaines qui constituent l'ancrage théorique : sociolinguistique, linguistique, anthropologique, ethnographique... L'auteur emprunte ses exemples à de nombreuses situations nationales du monde anglo-saxon et en dehors de celui-ci. Enfin la référence au Cadre Européen Commun de Référence est très opportune car ce document représente un apport majeur dans la prise en compte de l'aspect pragmatique de la communication. L'auteur lui accorde la place qu'il mérite et esquisse une définition d'un « seuil minimum » de ce savoir-faire qui fait tant défaut et qui permet de comprendre « les interprétations susceptibles de perturber la communication interculturelle ».

Les tâches proposées font logiquement appel à l'apport du chapitre : elles consistent en une série d'exercices de haut niveau pour « faire émerger les représentations » ou « élaborer une représentation métaphorique de la culture ». L'auteur suggère des activités concrètes : scénari réalistes et études de cas, ainsi qu'une mise en œuvre progressive reprenant les différents concepts présentés dans le chapitre. Elle insiste sur le rôle du travail en groupe pour la réalisation de ces tâches, cette approche visant à provoquer des questionnements mutuels et des conflits socio-cognitifs entre apprenants.

Le deuxième chapitre traite de « L'intelligence interculturelle ». Après une définition des composantes de ce concept (attitude, savoirs acquis, recul, savoir-faire spécialisés), M.-F. Narcy-Combes aborde les outils nécessaires à une analyse spécialisée. Elle commence par les approches utilitaristes et pragmatiques, avec les apports théoriques de Hall (les cultures à contextes forts ou faibles), de Hofstede (les cultures d'entreprise) et de Trompenaars/Geoffroy *et al.* Et elle termine par une approche humaniste et complexe, soulignant la fragilité des classifications et mettant en garde le lecteur contre toute tentation typologique rigide.

Dans le chapitre trois, « Langue et culture », l'auteur remet en question le mythe du « locuteur natif », inaccessible, pour affirmer celui de « l'utilisateur expérimenté ». Elle rappelle que la maîtrise de la langue standard est « un pré-requis à l'acquisition de la langue des affaires » et analyse de façon rigoureuse, en s'appuyant sur le diagramme de Pickett, les cinq « niveaux de langues utilisées dans les communautés discursives appelées à interagir dans le monde des affaires ». Elle présente et commente, par de nombreux exemples de langues orale et écrite, les codes des communautés discursives du monde anglo-saxon, analyse le phénomène de 'nativisation' (« interprétation des règles de fonctionnement de la langue cible en fonction des critères de la langue maternelle ») et ses effets (les erreurs sociopragmatiques, etc.).

Le chapitre quatre, « Culture et affaires internationales », tient une place séquentielle logique dans l'ouvrage : l'auteur y montre l'incidence des trois chapitres précédents sur le marketing, le management, la négociation et le recrutement. Relayant les travaux de Trompenaars et Hampden-Turner, elle présente une étude des styles de management (pouvoir, cohésion, autorité et contrôle, critère d'excellence), et démontre, exemples de multinationales à l'appui (IBM, McDonald's, IKEA...), que les références à la culture permettent de rendre intelligibles les conflits et les malentendus, et facilitent les ajustements.

Les deux derniers chapitres reprennent les concepts exposés précédemment à travers le prisme des deux cultures anglo-saxonnes de référence en France, le Royaume-Uni et les Etats-Unis. Le chapitre cinq, très dense et documenté, apporte un éclairage multiple aux différences culturelles entre la France et le Royaume-Uni : éclairage historique, socioculturel, religieux, interculturel (Hofstede), sociologique (le rôle des structures familiales souligné par Geoffroy), linguistique (H. Walter). De nombreux tableaux comparatifs mettent en lumière des éléments connus ou moins connus qui nourrissent le contraste entre les deux pays.

Le chapitre six, consacré aux Etats-Unis, commence par une activité de réflexion qui introduit l'étude systématique des différences dans le domaine des modes de pensée, de la relation au temps et à l'espace, des relations sociales (conversation, parents et enfants, modes d'expression...). Les tâches proposées à la fin du chapitre permettent la déconstruction et la reconstruction des grands mythes (le Rêve Américain, la Frontière) et des thèmes récurrents (la mobilité, l'immigration...).

Les deux chapitres consacrés aux pays anglo-saxons se prolongent sur une partie « Thématique de recherche et [des] macro-tâches », autrement dit des projets et scénarios de situations professionnelles permettant de structurer concrètement l'apprentissage interculturel. Les six chapitres de cet ouvrage court (171 pages) sont complétés par une bibliographie et une filmographie très riches, un glossaire et des annexes iconographiques. Les apports scientifiques de plusieurs domaines de spécialité préparent des tâches intégrées successives, de différents niveaux de sollicitation cognitive et linguistique. L'ensemble forme un parcours de grande qualité qui s'adresse non seulement au public mentionné dans l'introduction (IUT, écoles de commerce, écoles d'ingénieurs, LEA) mais aussi à un public post-bac universitaire LMD et à d'autres publics (IUFM, Sciences Po...). Ce manuel de chercheur peut ainsi constituer un programme complet d'unité d'enseignement avec TD et guide de lecture et de recherche, intégrant livres de référence et films.

La langue employée est claire et précise, sans jargon, mais la formulation des instructions ou énoncés de tâches suppose la familiarité des apprenants avec un style abstrait peu coutumier au niveau du public visé. Ce style convient plutôt aux enseignants chargés d'enseigner à ce niveau et, bien sûr, aux étudiants de Maîtrise ou Doctorat. On notera aussi quelques lourdeurs de styles et des répétitions, quelques coquilles (par ex. une phrase incomplète en haut de la p. 18) et une omission (la référence à l'ouvrage de Hofstede ne figure pas dans la bibliographie).

Cependant, ces quelques points négatifs sont négligeables au regard de l'apport scientifique et pratique de l'ouvrage. Le cadre théorique et conceptuel est approfondi et complet, les « savoirs savants » à jour, la modélisation scientifique permanente. On notera la rigueur dans le choix et la pertinence des références théoriques des domaines convoqués. Ce livre se veut « médiateur » et c'est bien un travail de transposition didactique qui est effectué par l'implémentation du passage d'un objet de savoir à un objet d'enseignement. En effet, l'auteur fonde ses pratiques pédagogiques sur une approche rationnelle

de tous les mécanismes en jeu dans la transmission des connaissances pour un adulte : elle illustre en permanence la parfaite maîtrise de la notion d'apprentissage, privilégie les tâches cognitives dans lesquelles les situations-problèmes intègrent des aspects sociaux et relationnels, en plus des activités langagières ; elle crée des tâches métacognitives (plusieurs tâches visent à faire expliciter les parcours individuels par l'auto-observation et introspection), offre des solutions méthodologiques variées mais cohérentes et enfin, prévoit et indique des normes d'évaluation des tâches.

L'auteur montre une très bonne connaissance des entreprises et une connaissance précise et argumentée des modes de gestion, négociation, recrutement, et de prise de décision. Pour chacune des notions présentées, elle présente les conséquences dans le monde des affaires ; les anecdotes jouent un rôle informatif essentiel dans la sensibilisation. De nombreux exemples proviennent de documents d'entreprises : ces illustrations de « l'anglais dans la mondialisation » sont autant d'études de cas potentielles. Mais les concepts sont également illustrés à partir d'exemples de films et cette ouverture culturelle au sens large n'est pas la moindre qualité de l'ouvrage.

Mireille Hardy, IUT Cherbourg Manche

Avec la contribution de Jean Sabiron, Université de Poitiers