



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

IPALE 2nd MEETING BUCHAREST

QUEST Mihaela TOADER

PRO- MULTILINGUA*, quatre modules multimédia de communication interculturelle pour cadres d'entreprise¹

Mihaela TOADER

Universitatea Babes-Bolyai

Cluj-Napoca, România

QUEST Romania Guest Presenter

Résumé

Une meilleure compréhension des langues et des cultures permet le développement d'échanges économiques et humains. La méthode proposée par PRO-MULTILINGUA optimise la communication commerciale internationale ouvrant la voie à une meilleure compréhension et connaissance de ses langues et de ses cultures prises dans leur sens très large mais aussi dans le sens plus restreint de langues et cultures d'entreprise, permettant en même temps, de nouveaux développements dans la formation professionnelle à la communication et la médiation linguistique et interculturelle. La méthode prend en compte et s'articule autour de quelques principes et problématiques spécifiques de la communication sociale et professionnelle en environnements professionnels et culturels spécifiques : la communication et la médiation linguistique et culturelle, la communication sociale, la communication internationale, le

¹ First published in *The Proceedings of the International Conference on Languages for Specific Purposes: "Languages as a Lifeskill - New Perspectives on LSP Teaching and Learning"*, Bucuresti: Editura ASE, 2010. The presentation serves a twofold purpose: exchange of expertise within the Grundtvig LLP-Project "IPALE" and dissemination of the "PRO-MULTILINGUA" Transfer-of-Innovation project.

management de l'interculturel. Pour réaliser tout cela, le travail des linguistes, des traducteurs, des communicateurs et des formateurs en médiation linguistique et culturelle repose, en grande partie sur le travail des terminologues. Le parcours de recherche effectuée et les fondements en matière de médiation linguistique dont les chercheurs se sont servis dans le cadre du projet PRO-MULTILINGUA feront profiter aux cadres à hautes responsabilités en communication internationale et interculturelle car le projet s'efforce de satisfaire à un triple un besoin humain fondamental dans tout environnement socioprofessionnel et culturel : pouvoir communiquer, comprendre et échanger.

L'histoire du projet PRO- MULTILINGUA commence par PLURILINGUA² qui est une méthode d'apprentissage des langues. La plate-forme qui porte ce nom est le résultat direct du travail réalisé par l'Institut de recherche de linguistique appliquée de l'université d'Hasselt (BE), dans le domaine des outils d'apprentissage électroniques des plus récentes et appuyés sur une approche pragmatique de la didactique des langues. Le but de la nouvelle méthode est de faciliter la communication interculturelle pour les cadres d'entreprises. C'est le résultat de la collaboration scientifique et technique, dans plusieurs projets avec 12 universités et entreprises belges, chèque, allemandes, espagnoles, françaises, hongroises, irlandaises, polonaises, slovaques, britanniques, autrichiennes et roumaines. PLURILINGUA a été récompensé par l'Union européenne à la conférence des ministres européens de Maastricht par un prix spécial comme étant l'une des meilleures méthodes pour l'apprentissage interculturelle des langues de l'histoire de *Leonardo da Vinci* (programme de l'Union européenne). Les objectifs de PLURILINGUA sont : interpréter correctement les différences culturelles, nuancer dans une autre langue, comprendre les sous-entendus, négocier une offre, traiter une plainte, présenter une entreprise, suivre le débit d'un interlocuteur, participer avec aisance à des déjeuners d'affaires, formuler les exigences techniques d'un produit...

PRO-MULTILINGUA est un projet linguistique international, le résultat d'un transfert d'innovation qui, repose sur la méthode PLURILINGUA et qui, tout en la continuant, développe et enrichit la plate-forme plurilingue par l'ajout du roumain langue/culture source et langue/culture cible. PRO- MULTILINGUA se donne donc, pour objectif principal d'intégrer le

² <http://www.commart.eu/fr/home/>

roumain dans le système de modules plurilingues destinés à la communication internationale des cadres d'entreprise. Les 34 CDRoms³ à la base du présent projet ont déjà largement prouvé leur efficacité en Europe, étant promus par bien des associations professionnelles, organisations patronales, formateurs et entreprises privées. Ils ont déjà été implémentés dans plusieurs organisations professionnelles (sectorielles et autres) ainsi que par des entreprises privées.

Centré essentiellement sur la communication, le projet de **PRO**-MULTILINGUA se propose de faciliter la communication interculturelle pour les cadres d'entreprises en les aidant à interpréter correctement les différences culturelles, à nuancer dans une autre langue, à comprendre les sous-entendus, à négocier une offre, à traiter une plainte, à présenter une entreprise, à suivre le débit d'un interlocuteur, à participer avec aisance à des déjeuners d'affaires, à formuler les exigences techniques d'un produit.

La recherche en linguistique appliquée de **PRO**-MULTILINGUA recouvre plusieurs domaines de compétences et chaque équipe est largement interdisciplinaire, recouvrant parfaitement les domaines concernés. Par l'ajout du roumain, **PRO**-MULTILINGUA se propose de réaliser l'extension du projet d'amélioration de la connaissance des langues et cultures étrangères vers d'autres langues cibles. Ceci facilitera l'interaction au niveau des activités économiques entre la Roumanie et les pays européens de la première génération, et plus particulièrement avec les pays ayant le français ou l'allemand comme une de leurs langues véhiculaires (la France, la Belgique, l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, le Luxembourg). Le poids économique des contacts et des échanges existants entre la Roumanie et ces pays est visiblement plus grand qu'il y a 10 ans, vu l'intérêt manifesté par les investisseurs francophones ou allemands en Roumanie (Voir : www.investir-roumanie.com). Le projet **PRO**-MULTILINGUA

³ Les quatre modules linguistiques de communication interculturelle multimédia proposés par **PRO**-MULTILINGUA sont basés du point de vue technico-didactique et du contenu sur les modules développés entre 2000 et 2005 (Leomep-Multi et COM-I-N-Europe, 2 projets Leonardo da Vinci). Il s'appuie sur les résultats de la recherche effectuée lors de Leomep 1998- 2000 (projet LdV) et sur l'expérience acquise par 2 partenaires clés des dits projets : Universiteit Hasselt et son Centre de Linguistique Appliquée (institut de recherche) d'une part, (promoteur des 3 projets à la base de la présente proposition), et d'autre part Brainlane (actuellement CommArt International), PME ayant développé le système auteur dans lesquels les 29 CDRoms Plurilingua (résultats des 3 projets LdV) ont été implémentés.

combine, présente et offre à son public : multimédia et exercices, dialogues, des pages de référence (erreurs typiques en langue étrangère à cause de la langue maternelle, grammaire, vocabulaire thématique, tuyaux pour la négociation en fonction de la culture de l'interlocuteur), un dictionnaire électronique spécialisé (avec outil de recherche très performant, en langue maternelle ou en langue étrangère).

PRO-MULTILINGUA est donc en train de lancer, deux nouvelles combinaisons de langues qui incluent le roumain : Româna-Franceza, Franceza- Româna; Româna –Germana, Germana-Româna. Ces deux dernières combinaisons de langues ont été réalisées à l'Université BABEȘ-BOLYAI de Cluj-Napoca et à l'Université de Vienne dans le cadre du présent projet de transfert d'innovation (LLP-LDV-ToI-2008-RO-025). Ces deux modules bilingues s'ajoutent, suite à un travail de traduction et d'adaptation et à une recherche pluridisciplinaire roumaine et autrichienne, aux 34 modules de communication interculturelle déjà réalisés dans le cadre de divers projets linguistiques, par plusieurs équipes de recherche internationales sous la coordination scientifique de l'Université Hasselt et de CommArt International (Belgique) dans le cadre d'autant de projets linguistiques internationaux dont la coordination scientifique a été assurée et suivie par Martine Verjans, professeur à l'Université Hasselt. Les équipes internationales de recherche ajoutent par leur travail de nouveaux modules linguistiques de communication interculturelle à partir des premiers quatre, proposés par PLURILINGUA.⁴ Pour commencer sur des bases solides, il a été dressé d'abord un tableau détaillé des problèmes et des besoins communicatifs en langues étrangères par le biais d'une recherche empirique. Les résultats de ce travail ont déterminé les contenus des modules PluriLingua™. Parallèlement, «Lingu@Tor», plate-forme auteur multimédia des plus conviviales, a vu le jour. Elle a été conçue tout spécialement pour l'e-learning et pour donner une présentation attractive et efficace de ses contenus. Le résultat ? Des modules PluriLingua™ se prêtant à merveille à l'auto-apprentissage (assisté): interactifs et tenant compte des divers styles d'apprentissage.

⁴ *Nederlands – Français, Français- Nederlands, Nederlands – Deutsch, Deutsch- Nederlands, Nederlands – Polski, Polski- Nederlands, Nederlands – English, English- Nederlands, Cestina – Deutsch, Deutsch- Cestina, Cestina – English, English- Cestina, Slovincina – English, English- Slovincina, Français – Deutsch, Deutsch-Français, Deutsch-Polski, Polski-Deutsch, Français – Polski, Polski- Français, Français – English, English- Français, Español – Nederlands, Nederlands-Español, Español – Français, Français- Español, Español – Deutsch, Deutsch- Español, Español – Polski, Polski-Español, Español – English, English- Español, Español – Français, Français- Español.*

Une meilleure compréhension des langues et des cultures permet le développement d'échanges économiques et humains. La méthode proposée par **PRO**-MULTILINGUA optimise la communication commerciale internationale ouvrant la voie à une meilleure compréhension et connaissance de ses langues et de ses cultures prises dans leur sens très large mais aussi dans le sens plus restreint de langues et cultures d'entreprise et permettant ainsi, de nouveaux développements dans la formation professionnelle à la communication et la médiation linguistique et interculturelle.

Concrètement, le travail de base de l'équipe roumaine et de l'équipe autrichienne consiste en la traduction/adaptation des modules Leomep-Multi et COM-I-N-Europe (Plurilingua) à la langue et culture cible roumaines (à partir du français et de l'allemand comme langues et cultures sources), ainsi qu'en la traduction / adaptation des mêmes modules à partir du roumain comme langue et culture sources vers le français et vers l'allemand visant l'intégration de ces couples de langues dans l'environnement multimédia internet. A tout ce travail d'adaptation et de traduction s'ajoute le travail sur la nouvelle composante culturelle et linguistique roumaine apportée comme élément nouveau à la grande plate-forme plurilingue. L'expérience acquise lors des projets mentionnés comme l'expérience et l'expertise linguistique, informatique et didactique des chercheurs et enseignants en communication professionnelle plurilingue de l'Université BABEȘ-BOLYAI et de ses partenaires, apportent indéniablement une bonne garantie à la réussite de ce nouveau projet et à un impact positif. Le choix, dans un premier temps du français et de l'allemand et non de l'anglais pour cette première étape du projet en Roumanie ne veut pas exclure l'anglais⁵, ou dire que l'anglais serait moins important, mais tout simplement que dans l'ordre des urgences, comme selon l'expérience et les enquêtes menées par les partenaires du Coordinateur roumain auprès des cadres d'entreprises touchés, la première urgence qui apparaît en ce moment concerne le travail sur le français et l'allemand. Ce choix répond donc aussi à une réalité économique roumaine : les investisseurs francophones et allemands s'intéressent visiblement beaucoup plus au marché roumain ces dernières années.

⁵ Par contre, le module anglais-roumain qui est déjà en préparation, suivra bientôt. Il fait l'objet d'un autre engagement et sera finalisé et lancé en septembre 2011 à Cluj

L'idée de la mise en place, à la sortie de ce projet, et dans le cadre du même partenariat d'un Centre international de formation au management de la communication professionnelle multilingue pour les cadres des entreprises à activités internationales est censée donner au projet **PRO**- MULTILINGUA une nouvelle dimension, une plus value et lui assurer un effet multiplicateur bénéfique dans le temps.


Afin d'optimiser la communication commerciale internationale et de répondre à la foule de questions qui se posent inévitablement dans l'activité à l'international des cadres d'entreprise⁶ la recherche de l'équipe **PRO**-MULTILINGUA a été menée sur le contexte professionnel de la communication dans son ensemble et s'est appuyée sur des fondements théoriques liés directement à la communication et à la médiation linguistique et culturelle.


Dans le cadre de la recherche **PRO**- MULTILINGUA, le contexte professionnel de la communication a été configuré en fonction d'une problématique centrale qui concerne, entre autres, la communication sociale et professionnelle, la communication et la médiation linguistique et culturelle, la communication internationale, le management et le marketing interculturel.


La communication sociale, prise dans son sens le plus large, est celle qui fait vivre ou travailler ensemble une ou plusieurs communautés dont les individus possèdent des références culturelles différentes et leur fait accepter un ensemble de valeurs ou certaines règles, vérités ou connaissances qui concernent la communauté sociale ou professionnelle respective.

La méthode **PRO**- MULTILINGUA prend en compte quelques principes et problématiques spécifiques de la communication en environnement social et professionnel qui permettent la réalisation des nouveaux développements visés dans la formation professionnelle à la communication et la médiation linguistique et interculturelle :

⁶ *En voici quelques unes des plus fréquentes : Un déjeuner d'affaires s'impose-t-il ? Si oui, à quel moment des contacts ? Comment nous habiller pour négocier avec un Polonais ? Faut-il offrir un cadeau « d'affaires » à notre partenaire russe ? Pouvons-nous « tutoyer » notre partenaire commercial ? Comment joindre le véritable décideur ? Quels sont les arguments pertinents pour convaincre un partenaire d'affaires ? Combien de temps une négociation commerciale peut-elle prendre avant d'aboutir ? Combien de détails faut-il mettre dans un contrat ?*

 Grâce à la **communication et à la médiation linguistique et culturelle**, il nous est possible de communiquer aux nouveaux arrivants les connaissances, les règles, les normes dont ils ont besoin pour s'intégrer dans une communauté sociale ou professionnelle d'accueil (une société, une entreprise, par exemple). De même, la communication et la médiation linguistique et culturelle permettent d'entretenir entre les individus et les groupes qui forment une communauté socioprofessionnelle, des liens d'appartenance sous forme de référence à des vérités culturelles, valeurs ou évidences communément acceptées.

 De même, la **communication internationale** permet d'interagir avec des personnes ou des communautés d'origines ethniques, linguistiques, culturelles ou religieuses différentes afin de construire avec celle-ci, à l'international, des projets d'intérêt commun comme les projets culturels, diplomatiques, politiques, économiques, industriels, commerciaux, militaires etc.

 Par un bon **management de l'interculturalité**, les personnes appartenant à une certaine communauté socioprofessionnelle sont amenées à pouvoir apprécier les autres dans leur spécificité et à les intégrer dans les actions de communication dont elles sont destinataires afin d'adapter une démarche d'intérêt économique et/ ou commercial à la spécificité de ces dernières.

Chacun des secteurs mentionnés ci-dessus connaît des problématiques interculturelles, linguistiques spécifiques, et cependant, les enjeux majeurs qui intéressent notre démarche concernent en premier lieu, la communication globale et visent les connaissances appropriées des zones culturelles et linguistiques particulières, la compréhension réciproque (*cultural awareness et cultural self awareness*), la capacité d'adaptation à des modes de vie particuliers, pouvant être source de conflits ou de stress. De toutes les disciplines et domaines mentionnés, il convient de souligner l'importance dont jouit la médiation linguistique et culturelle dans le travail terminologique, dans le travail de traduction et d'adaptation mené par l'équipe de recherche.

Le concept de *médiation linguistique* est pris dans son sens le plus large, en incluant non seulement les diverses situations de communication intralinguistique, mais aussi d'autres aspects de la communication interlinguistique. Cela nous permet d'adopter la définition communément acceptée qui voit dans la *médiation linguistique*, toute activité de communication qui consiste en l'adaptation d'un message parlé ou écrit, de manière à le rendre compréhensible à un public cible dans une situation linguistique donnée. De ce fait, des situations de communication comme : la traduction, l'interprétation, le doublage (ou le sous-titrage) de films, la localisation, l'enseignement, la vulgarisation scientifique et technique, la communication entre experts de domaines différents, la communication entre l'Administration publique et les administrés, la communication entre les médias et le public, la communication entre les fournisseurs et leurs clients, l'argumentation commerciale et la publicité, la protection du consommateur, la communication entre les niveaux hiérarchiques dans une organisation, l'intégration linguistique, sociale et culturelle des nouveaux arrivés dans une communauté sociale et/ ou professionnelle donnée sont des situations de communication comme assimilables à la médiation linguistique.

Les dialogues, les textes de base et les exercices proposés par **PRO-**MULTILINGUA tiennent compte du fait que pour une communication efficace, l'intercompréhension entre les locuteurs dans l'acte de communication suppose que ceux-ci puissent se référer aux mêmes concepts et aux mêmes objets, dans leur réalité ontologique, mais aussi aux mêmes ressources linguistiques dans un milieu socioculturel et professionnel similaire.

L'intercompréhension accomplie se réalise par un transfert effectif d'information à plusieurs niveaux : objets, concepts et systèmes conceptuels, langue (termes et expressions).

Certes, il revient aux différents médiateurs linguistiques et formateurs d'apprendre aux étudiants et aux cadres qui s'entraînent à l'optimisation de leur communication professionnelle d'adapter leur discours en fonction des destinataires et de la situation de communication, et de s'assurer qu'ils ont bien été compris. Mais il revient d'abord au médiateur et au formateur/ enseignant de trouver les ressources linguistiques et terminologiques (essentiellement, les termes et les expressions dont ils ont besoin) dans les dictionnaires, dans les bases de données terminologiques existants, comme dans d'autres ressources dont il dispose.

Pour renforcer l'efficacité de la communication culturelle, interculturelle et professionnelle qui fait l'objet de notre recherche de linguistique appliquée et qui est proposée par les textes de base, par les dialogues et par la plupart des exercices de **PRO-**MULTILINGUA, il nous a fallu prendre également en compte le fait qu'à chaque fois que deux ou plusieurs interlocuteurs se mettent en communication, la situation débouche sur une espèce de « négociation⁷ » linguistique informelle et plus ou moins tacite. Celle-ci se met en place comme dans le cas de la traduction, étant ici aussi, capable d'assurer l'intercompréhension. Chacun des interlocuteurs fait l'effort d'adapter son discours à celui de l'autre par le choix de la langue de communication, le choix du registre de la langue, comme par le choix du vocabulaire commun, etc. L'efficacité de la communication ne peut être visible que dans les conditions où les connaissances linguistiques actives et passives des interlocuteurs concordent. Pour réaliser tout cela, le travail des communicateurs et des formateurs en médiation linguistique et culturelle repose, en grande partie sur le travail des terminologues. Le caractère interdisciplinaire de la terminologie n'a fait que s'accroître par les avancées de la recherche **PRO-**MULTILINGUA.

Les évolutions actuelles dans le domaine du travail terminologique n'excluent pas l'introduction de nouvelles approches de la terminologie. Praticiens de la terminologie, les chercheurs des Cluj et de Vienne ont compris qu'il y avait déjà lieu de revisiter certains postulats fondamentaux et de revoir certaines questions comme l'univocité des termes scientifiques et techniques, l'universalité des concepts et leur indépendance des langues et des cultures, la recherche de l'unification internationale des concepts et des termes.

Le travail terminologique est basé essentiellement sur plusieurs approches possibles : l'approche textuelle et linguistique qui s'appuie sur l'analyse des textes scientifiques et techniques, oraux ou écrits (car c'est dans le discours scientifique et technique que les concepts s'élaborent, se définissent et trouvent leur dénomination); l'approche communicationnelle qui part du principe que les *technolectes* sont des langues naturelles et les termes, des unités du lexique; l'approche socioterminologique qui se fonde sur la prise en compte des situations de communication dans lesquelles se situent l'usage des terminologies. La méthode **PRO-**MULTILINGUA fait ainsi l'objet d'une multiple validation auprès du public cible et des milieux

⁷ Pour en appeler à un terme déjà consacré, lancé par Umberto Eco

professionnels concernés. Une autre approche importante pour la recherche terminologique de PRO-MULTILINGUA est celle d'ordre culturel (l'approche culturelle et transdisciplinaire).

Pour conclure, le transfert d'innovation réalisé à l'Université BABEȘ-BOLYAI et à l'Université de Vienne dans le cadre du projet PRO- MULTILINGUA - *Transfert d'innovation dans le domaine de la communication professionnelle multilingue* consiste en un travail plurilingue et pluridisciplinaire, réunissant les efforts des théoriciens et des praticiens de la médiation linguistique et culturelle, de la traduction générale et spécialisée, de la terminologie, de l'informatique et des applications multimédia.

Nous pensons, en fin de présentation, que nous avons réussi à retracer au moins en partie le parcours de recherche effectuée et les fondements en matière de médiation linguistique qui sont à la base de notre travail à PRO-MULTILINGUA, à partir non seulement de notre expérience directe dans la réalisation des objectifs du projet, mais aussi à partir de notre grand souci commun qui est celui de satisfaire à un triple un besoin humain fondamental dans tout environnement socioprofessionnel et culturel : pouvoir communiquer, comprendre et échanger.

Ouvrages consultés

1. Guilbert 76 : Guilbert, Louis, «Terminologie et linguistique», *Essai de définition de la terminologie, actes du colloque international de terminologie*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1976.
2. RINT 93 : Actes du séminaire sur la phraséologie dans les langues de spécialité, *Terminologies nouvelles*, n° 10, 1993, Bruxelles, Communauté française de Belgique.
3. Verjans, Martine, *Les entreprises belges face à la diversité culturelle et langagière de l'Europe*. In: *International Review of Studies in Applied Modern Languages*, 2009(2).
4. Verjans, Martine; Gelan, Anouk, *Acquérir des compétences communicatives de L.E. sur objectifs spécifiques au travers de l'apprentissage électronique combiné*. In: *Foreign Language Competence as an Integral Component of the University Graduate Profile II*.
5. VERJANS, Martine (2008) *Communication Interculturelle pour Cadres (Techniques) d'Entreprise Plurilingua* .In: Pagel, Dario (Ed.) *Dialogues et Cultures*.

Prof. Mihaela Toader,
Directeur PRO- MULTILINGUA
"Centrul pentru Industriile Limbii" / Limbi Moderne Aplicate

* *PRO- MULTILINGUA - Transfert d'innovation dans le domaine de la communication professionnelle multilingue* (LLP-LdVTol-2008RO-025, www.promultilingua.info , directeur : prof. Mihaela Toader, Centrul pentru Industriile Limbii /LMA, Universitatea Babeş-Bolyai, Cluj-Napoca). Partenaires: [Université Babeş-Bolyai de Cluj-Napoca, Faculté des Lettres](#), Université Hasselt / CTL (Centrum voor Toegepaste Linguïstiek <http://www.uhasselt.be/>), [Commart International, BE](#), [Zentrum für Translationswissenschaft / Le Centre pour les Etudes Traductologiques de l'Université de Vienne](#), LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE CLUJ, http://www.ccicj.ro/proiecte_europene.html, Viamed.ro <http://viamed.ro/home.html> . La présentation du même projet a fait l'objet d'une communication à la 11^e Conférence Européenne *E-COMM-LINE*, ASE Bucarest, 28-29 septembre, 2010.