LHUMAINE

**N° 2 | 2023**
**Langage et pensée complexe**

# Glottophobie en milieu de travail et complexité

***Marie-Noelle ALBERT***

**Nadia LAZZARI DODELER**

**Ibrahima M FAYE M**

**Édition électronique :**
**URL :**
https://lhumaine.numerev.com/articles/revue-2/2312-glottophobie-en-milieu-de-travail-et-complexite
**DOI :** numerev_2459
**Date de publication :** 24/06/2023

CertiScience© *Certifié évalué par les pairs*

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : ALBERT, M.-N., LAZZARI DODELER, N., FAYE M, I. M. (2023) Glottophobie en milieu de travail et complexité. *LHUMAINE*, (2). https://doi.org/10.34745/numerev_2459

L’objet de cet article est de mieux comprendre la glottophobie en milieu de travail. Ce phénomène est complexe, c’est pourquoi nous souhaitons utiliser le paradigme de la complexité pour tenter de le comprendre. Pour ce faire, nous utilisons une démarche autopraxeographique basée sur l’expérience des trois coauteurs. Ainsi nous avons montré que la glottophobie, intentionnelle ou non intentionnelle, engendre de l’incertitude et de l’insécurité linguistique chez les personnes possédant un accent différent des normes établies, dans les milieux de travail.

---

**Mots-clés :**
Complexité, Travail, Glottophobie, Immigrants, Autopraxeographie

---

## Introduction

Au Québec, les flux migratoires sont très importants et proviennent de plusieurs continents. Ainsi, plusieurs communautés culturelles sont appelées à travailler et à vivre ensemble : les francophones, les anglophones, les autochtones, les allophones et les minorités visibles. Comme pour de nombreux pays, c’est dans le milieu de travail que les discriminations sont les plus fréquentes. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) énumère 14 motifs interdits de discrimination : l’âge, la condition sociale, les convictions politiques, l’état civil, la grossesse, le handicap, les moyens pour pallier un handicap, l’identité de genre, l’expression de genre, la langue (incluant les accents), l’orientation sexuelle, la race (couleur, origine ethnique ou nationale), la religion, le sexe.[1]

Un de ces motifs nous intéresse, à savoir celui de la langue et en particulier celui des accents. Ainsi, ce papier a pour objectif de mieux comprendre la glottophobie nommée « linguicisme » au Québec, à la lumière de la pensée complexe d’Edgar Morin. Pour ce faire, nous mobilisons une démarche autopraxéographique basée sur l’expérience des trois coauteurs. Notre cadre théorique repose sur la glottophobie en milieu de travail et le paradigme de la complexité. Dans un premier temps, nous présentons le cadre théorique : la glottophobie en milieu de travail et le paradigme de la complexité. Nous poursuivons par la méthode de recherche, et pour finir nous présentons quelques résultats sous l’angle du paradigme de la complexité.

## 1. Cadre théorique

Le cadre théorique est composé de deux parties : la glottophobie en milieu de travail et le paradigme de la complexité.

### *1.1. La Glottophobie en milieu de travail*

La glottophobie, est une forme de discrimination basée sur le langage qui a été créée en 2008 par le sociolinguiste français Philippe Blanchet. Il la définit en ces termes « j'appelle glottophobie le mépris, la haine, l'agression et donc globalement le rejet de personnes, effectivement ou prétendument fondées sur le fait de considérer incorrectes, inférieures, mauvaises certaines formes linguistiques usitées par ces personnes, en général en focalisant sur les formes linguistiques et sans toujours avoir pleinement conscience de l'ampleur des effets produits sur les personnes » (Blanchet, 2013, p.29). Autrement dit, la glottophobie est une forme de discrimination linguistique qui traduit toutes les tares langagières de la société. Elle se traduit en anglais au Canada par « Linguicism ». Toutefois, il est à retenir qu'au Québec, province francophone, la prononciation du même terme « linguicism » s'est maintenue, mais se dit « linguicisme » (Bourhis *et al*, 2007). D'ailleurs, une étude de Bulot (2013) confirme que la sociolinguistique a récemment accepté de conceptualiser la discrimination par le terme glottophobie et en discutant l'acception canadienne « linguicisme » pour tenter d'aborder les dimensions linguistiques et langagières des discriminations dites directes et/ou indirectes, intentionnelles ou non, voire institutionnelles ou non. Selon Bourhis et al. (2007), le linguicisme au Québec ou *« the linguicism »* au Canada est la discrimination qui vise les minorités anglophones au Québec, les minorités francophones hors Québec et les allophones autant au Canada qu'au Québec « les résultats montrent que ce linguicisme est, au Québec, la principale source de discrimination à l'endroit des anglophones et des allophones, alors que dans le reste du Canada, il touche avant tout les francophones, puis les allophones. » (Bourhis et al, 2007, p.12).

Ainsi, la glottophobie ressemble à ce que Leblanc (2010), et d'autres auteurs bien avant lui comme Labov (1972/1976) ou Marcellesi et Gardin (1974), appelle « Insécurité linguistique». En effet, l'insécurité linguistique se manifeste surtout au sein de la petite bourgeoisie, dont les membres cherchent à adopter le comportement linguistique de la classe dominante afin de se distinguer (Leblanc, 2010 p.21). Cette insécurité linguistique amène Leblanc à aller faire une étude dans un milieu bilingue pour mieux comprendre ce phénomène d'inégalité langagière. Il va réaliser des interviews à Moncton, au Nouveau Brunswick, dans des services du ministère fédéral canadien comptant plus de 200 employés à temps plein. Il en a choisi l'une des deux grandes sections du bureau, qui comptait environ 75 employés à temps plein (Leblanc, 2010, p.31). À l'issue de ses entrevues, il a remarqué que les employés francophones se sentaient inférieurs, car pour eux : « l'anglais serait la langue de l'administration, la langue des affaires par excellence. » (Leblanc, 2010, p.37). Autrement dit ces

travailleurs à cause de leur langue se sentent inférieurs face aux anglophones.

La glottophobie est donc une forme d'insécurité langagière qui représente les vices de la société en général et du milieu de travail en particulier. Une autre forme d'analyse sur le travail pénible des migrants l'atteste (Adami et André, 2010). Le fait que les migrants - contrairement aux natifs français - occupent des emplois pénibles dans les secteurs de propreté, du bâtiment et des travaux publics (BTP) et l'hôtellerie est lié à « l'insécurité linguistique » qui s'explique par la non-maîtrise de la « langue dominante » et par l'accent. (Adami et André, 2010). Et cet accent n'est pas seulement une façon de parler, de prononcer, mais c'est également un marqueur d'une altérité (Meyer, 2011).

Les recherches menées et la création du mot glottophobie par Blanchet ont permis de divulguer ce mal, jusqu'alors involontairement ou volontairement ignoré, qui était là présent dans les milieux éducatifs (écoles et universités), journalistiques, administratifs, dans le monde du travail (Berki, 2019). Révélée dans ces milieux, on peut postuler du fait que la glottophobie est également présente en entreprise. Voire qu'elle échappe à la vigilance y compris des employeurs et des employés. En effet, en raison de l'accent et de la façon de comprendre certains mots ou certaines expressions, des individus se voient confisquer la parole, priver le droit de donner leur point de vue, ainsi ils restent en retrait par peur d'être ridicules ou d'être burlesques. Bochmann (2001) donne l'exemple du fameux accent du Midi en confirmant que la glottophobie est omniprésente partout. Ainsi dit-il « il ne faut pas aller très loin pour trouver des exemples, puisqu'à Marseille, sur un territoire dont la façon de parler fait aussi l'objet d'un stéréotype apparemment anodin, le fameux accent du Midi (…) » (Bochmann, 2001, p.94).Dans la deuxième édition de son livre sur la glottophobie, Blanchet affirme dès l'incipit qu'il ne s'est pas passé une semaine sans que les médias en parlent (2019, p.11). D'ailleurs, il confirme que c'est ce qui a engendré la publication de la deuxième édition. La glottophobie s'est désormais répandue et l'affaire Mélenchon citée par plusieurs scientifiques et médias a intensifié sa popularité. Actuellement, elle est reconnue comme l'atteste l'entrée en vigueur récemment des discriminations linguistiques dans le Code pénal français en novembre 2016 (Blanchet, 2019, p.12). Par ailleurs, il est important de souligner qu'elle a toujours été reconnue dans le monde scientifique et les sociolinguistes en étaient les porte-drapeaux. Si Blanchet a préféré baptiser les discriminations linguistiques de glottophobie, Bochman, lui a cÉtymologiquement, le mot complexité vient du français " complexité ", qui vient du latin complexus qui signifie entrelacé (Edmonds et Gershenson, 2013). Alhadeff-Jones (2008) décrit trois générations de théories de la complexité. Dans la première, nous pouvons trouver certaines théories de l'information et de la communication, ou de la cybernétique qui émergent de la Seconde Guerre mondiale. Dans la deuxième, nous trouvons des études développées pendant les années 60. Dans le troisième, Alhadeff-Jones (2008) d

hoisi « Glotto-stéréotype » pour les désigner. Ainsi en prenant l'exemple du saxon, son dialecte natal, critiqué et décrié comme laid et ridicule en Allemagne, il affirme clairement d'appeler dorénavant certains stéréotypes concernant les langues de « glotto-stéréotypes » (Bochman, 2001, p.93).

Celle-ci (la glotto-stéréotype) se manifeste comme la glottophobie et Bochman la définit en ces termes « Par glotto-stéréotypes, j'entends ceux qui concernent la représentation qu'on a de sa propre langue, variété, façon de parler, et de celle des autres » (2003, p.94). Autrement dit que la glotto-stéréotype est le fait de juger l'autre en se basant sur la différence de langue, d'accent, etc. De plus, Bochman (2003) la compare avec ce que la linguiste française Houdebine-Gravaud (2015) appelait « l'imaginaire linguistique ». Celle-ci affirme que l'imaginaire linguistique, apparue en elle vers les années 1975, est le fait de profaner la langue d'autrui. Elle va même jusqu'à remettre en question tous ceux qui ont eu l'idée de faire des recherches sur une langue d'autrui : les linguistes. Pour elle, ces locuteurs paraissent plus personnels que scientifiques (Houdebine-Gravaud, 2015). S'inspirant de « l'imaginaire linguistique » de Houdebine, en faisant une enquête sur l'hétérogénéité de la langue française au Cameroun, qui est un pays où l'on observe plusieurs dialectes, Biloa et Fonkoua (2010) remarquent que « la conséquence qui en découle est une menace pour le statut social de l'individu ».

C'est dans cette même optique que Bulot (2013) justifie le fait que certains groupes sociaux sont marginalisés et n'ont pas accès au travail, à l'école, dans les administrations et à l'emploi en raison de ce qu'il appelle Linguicisme. Ainsi, il le définit comme une distinction altéritaire négative qui favorise la domination des groupes sociaux minorés, des minorités diverses (Bulot, 2013, p.14). C'est ce que confirme, Vuckovic (2015), abordant le Linguicisme au Canada. Selon lui, des études ont indiqué que l'accent joue un rôle décisif dans les décisions reliées à l'emploi. Les locuteurs non natifs sont discriminés en milieu de travail, « il est plus probable que les locuteurs non natifs soient considérés comme étant moins qualifiés pour un poste et qu'ils soient affectés à des postes inférieurs comparés aux locuteurs natifs » (Vuckovic, 2015, p.6).

Les expériences liées à ce phénomène sont complexes (Uekusa, 2009), c'est pourquoi nous souhaitons utiliser le paradigme de la complexité pour le comprendre différemment.

### *1.2. Le paradigme de la complexité*

Étymologiquement, le mot complexité vient du français " complexité ", qui vient du latin complexus qui signifie entrelacé (Edmonds et Gershenson, 2013). Alhadeff-Jones (2008) décrit trois générations de théories de la complexité. Dans la première, nous pouvons trouver certaines théories de l'information et de la communication, ou de la cybernétique qui émergent de la Seconde Guerre mondiale. Dans la deuxième, nous trouvons des études développées pendant les années 60. Dans le troisième, Alhadeff-Jones (2008) distingue deux types de voies : la première s'est déployée dans le monde anglo-saxon avec un accent sur les dynamiques non linéaires ; la biologie évolutionniste et les sciences de l'artificiel ; tandis que la seconde est plus liée à des penseurs français comme Jean-Louis Le Moigne ou Edgar Morin. Nous avons aligné notre concept de complexité sur ce dernier groupe.

Morin (2005) propose une différence entre deux types de complexité. Ce qu'il appelle "complexité restreinte" et "complexité généralisée". La complexité restreinte est limitée parce qu'elle se limite aux systèmes qui sont empiriquement complexes, provenant d'une variété de processus avec des relations multiples, interdépendantes et rétroactivement liées. En fait, la complexité restreinte n'est jamais questionnée ou pensée d'un point de vue épistémologique. Dans ce type de complexité, les scientifiques veulent "déballer" pour trouver un principe universel. La complexité généralisée, quant à elle

*«est donc essentiellement la pensée qui traite avec l'incertitude et qui est capable de concevoir l'organisation. C'est la pensée apte à relier, contextualiser, globaliser, mais en même temps reconnaître le singulier, l'individuel, le concret. La pensée complexe ne se réduit ni à la science, ni à la philosophie, mais permet leur communication en opérant la navette de l'une à l'autre. La mode complexe de pensée n'a pas seulement son utilité dans les problèmes organisationnels, sociaux et politiques. [...]. La pensée qui relie peut éclairer une éthique de la reliance ou solidarité. (Morin & Le Moigne, 1999, p. 266).*

Ce paradigme de la complexité s'appuie sur plusieurs principes (Morin, 1999).

### *1.2.1. La reliance et transdisciplinarité*

Dans sa dimension généralisée, la pensée complexe nécessite d'inclure la reliance, c'est-à-dire d'éviter de disjoindre et réduire (Morin, 2015), même si ces disjonctions et réductions règnent en maître dans notre civilisation » (Morin, 2021, p. 87). Cette reliance ne limite pas les éléments qu'elle relie (Morin, 2014). Cette pensée relie, reconnais le singulier, l'abstrait et le concret. Ainsi, dans cette perspective, pour comprendre les réalités, il faut à la fois isoler les parties du tout et admettre les relations entre les parties, entre les parties et le tout (Morin, 1986). C'est pourquoi « l'hyperspécialisation des savoirs disciplinaires a mis en miettes le savoir scientifique » (Morin, 1990, p. 110) et « disloque la notion d'homme » (Morin, 1990, p. 118).

### *1.2.2. Le principe systémique ou organisationnel et le principe hologrammatique*

Ce principe systémique permet de relier la connaissance du tout et celles des parties ; le tout étant à la fois plus et moins que la somme des parties (Morin, 1986). Par exemple, les organisations sont plus et moins que la somme des personnes qui les composent. Plus, car en se regroupant les personnes peuvent être plus créatives, accomplir plus de choses en étant complémentaires … Mais également leurs diversités peuvent nuire au commun, en allant dans des sens différents, en étant à la source de conflits (Albert et Lazzari Dodeler, 2023)

Le principe hologrammatique montre qu'à la fois la partie est dans le tout, mais qu'également le tout est dans la partie (Morin, 1986). Par exemple, une personne est dans une organisation, tout comme l'organisation est dans la personne (via son langage, ses cultures, ses normes …). Le fait que la personne soit une partie de

l’organisation est évident l’inverse est parfois oublié. Chaque personne porte en elle, les différentes normes sociales de l’organisation (Albert et Lazzari Dodeler, 2023).

### *1.2.3. Le principe de la boucle rétroactive et Le principe de la boucle récursive*

Avec le principe de la boucle rétroactive, il s’agit de ne plus comprendre le monde en termes de causalités linéaires. Ainsi, les causes agissent sur les effets qui eux-mêmes peuvent agir sur les causes. Par exemple, l’engagement organisationnel agit sur la satisfaction au travail (Bateman et Strasse, 1984) et la satisfaction au travail agit sur l’engagement organisationnel (Bartol, 1979). Avec le principe de la boucle récursive, les éléments ont des effets sur eux-mêmes. Ils sont à la fois causes et effets d’eux-mêmes (Bouiss, 2021).

### *1.2.4. Le principe d’autonomie dépendance (auto-éco-re-organisation) et incertitude*

Le terme auto-organisation est associé à l’aptitude d’un système d’être à la fois autonome tout en interagissant avec son environnement (Morin, 2001). Ce faisant, ces interactions, compte tenu des désordres existants et inévitables, ont pour effet des émergences (Morin, 2017). La réalité des personnes est issue de la complexité de leur auto-éco-re-organisation (Morin, 2017). Ainsi, « vivre est une navigation dans un océan d’incertitudes avec quelques îlots de certitudes pour s’orienter et se ravitailler » (Morin, 2018, p.174).

### *1.2.5. Le principe dialogique*

Le principe dialogique permet d’unir « deux logiques entités ou instances complémentaires, concurrentes et antagonistes, qui se nourrissent l'une de l'autre, se complètent, mais aussi s'opposent et se combattent » (Morin, 2001, p.347). Ce principe dialogique est cohérent avec la conception du dialogue. Elles le comprennent comme une lutte continue entre des forces centripète et centrifuge. La première pousse à l'unité, à la centralisation et à la fermeture, laissant place au consensus. La seconde tend à s'éloigner du centre, vers l'ouverture et la décentralisation, faisant place à l'innovation, la création, la multiplicité et la fragmentation. Le principe dialogique signifie que deux ou plusieurs logiques sont unies sans que la dualité ne se perde dans l'unité (Morin, 2001).

### *1.2.6. Le principe de la réintroduction du connaissant dans toute connaissance*

Ce principe met en lumière que « toute connaissance est une reconstitution/ traduction par un esprit/ cerveau dans une culture et un temps donné » (Morin, 1999, p.109). Ainsi, toute connaissance est une reconstitution ou une traduction de ce qu'une ou plusieurs personnes ont construit. Ainsi, le réel ne peut être saisi sans passer par des représentations et interprétations (Morin, 2018)

L'objectif de cet article est de mieux comprendre la glottophobie à l'aide des principes guidant ce paradigme de la complexité.

## 2. Démarche méthodologique

La méthode utilisée est l'autopraxéographie il s'agit d'une méthode basée sur les expériences des coauteurs (Albert et Michaud, 2022). L'autopraxéographie se distingue de l'autobiographie et de l'autoethnographie parce qu'elle ne se concentre ni sur la forme narrative ni sur les personnages: il n'y a pas d'écriture intentionnellement fictionnelle (Albert et al., 2022). Si les méthodes "traditionnelles" basées sur une épistémologie post-positiviste visent à minimiser l'expérience des chercheurs, l'autopraxéographie se positionne dans le paradigme épistémologique constructiviste (Avenier et Thomas, 2015). Dans ce paradigme, on ne peut séparer l'enquêteur du phénomène étudié. Ainsi, l'objectif n'est pas d'obtenir des représentations fiables de la réalité, mais de fournir des informations qui améliorent notre compréhension du phénomène et de l'environnement, et construisent des connaissances génériques afin de créer du sens pour les praticiens. Bien que le processus de cette méthode ne soit pas linéaire et qu'il implique de nombreux allers-retours, il peut être expliqué en trois étapes.

La première étape consiste à écrire son témoignage à la première personne. Dans notre cas, nous avons utilisé principalement l'expérience de l'une des coauteures (praticienne). Elle était une praticienne réflexive sur son expérience. Les autres coauteurs l'ont écouté et ont ensuite mené ensemble un processus de réflexion. La réflexion fait référence à la métaphore du miroir (Hibbert et al. 2010), qui donne l'occasion d'observer ou d'examiner ses propres actions. Dans cette étude, la réflexion a été confrontée à l'expérience d'une autre coauteure.

Dans un deuxième temps, la transcription a permis de combiner la réflexivité (Albert et Michaud, 2022) et diffraction (Rae 2016). La réflexivité peut être comprise comme un processus d'investigation de ses propres actions (Hibbert et al. 2010) et la diffraction permet un changement de perspective et l'émergence de différents modèles (Bozalek et Zembylas, 2016). Durant cette phase, les

chercheurs utilisent de multiples sources d'écrits scientifiques et écrivent à la troisième personne pour favoriser cette distanciation. De plus, l'utilisation de la littérature de différents champs disciplinaires pour dépasser une vision réductrice de l'être humain (Domingo et Melé, 2022) pour tenter d'en comprendre la complexité (Morin, 2001).

Dans un troisième temps, les chercheurs peuvent construire des connaissances génériques qui, pour être légitimées, doivent faire sens pour les autres praticiens. La mobilisation de théories de champs disciplinaires différents permet au chercheur de prendre du recul pour enrichir le construit (Le Moigne 1990 ; Avenier et Thomas, 2015). Ce processus réflexif particulier est fondamental pour produire des connaissances génériques, qui expriment des propriétés considérées comme essentielles pour caractériser le phénomène étudié (Prasada 2000 ; Carlson, 1995). Cette connaissance est une connaissance décontextualisée qui peut être recontextualisée. Cette façon de faire peut sembler peu scientifique, mais elle permet de prendre du recul par rapport aux expériences et de comprendre les situations différemment. Dans une perspective pragmatique, basée sur Dewey (1938), le problème et la solution proposée par l'enquête sont déterminés en se référant à des conséquences futures (Vo 2012). Cette connaissance n'est pas une construction de l'esprit humain, mais un dialogue entre les chercheurs et leur environnement, qui peut être des collègues, d'autres praticiens, des évaluateurs, des textes scientifiques, etc.

Cette méthode est en adéquation avec le « principe de la réintroduction du connaissant dans toute connaissance » (Morin, 1999, p. 109) (Cf. § 1.2.6) et le principe de reliance (Cf. § 1.2.1). Dans ce principe, toutes les connaissances sont des représentations et des interprétations du réel (Morin, 2018). Il est à la base du co-constructivisme (Morin, 2023) qui est complètement en adéquation avec l'autopraxéographie (Albert et al., 2023). De plus, cette méthode utilise des sources scientifiques de disciplines différentes pour effectuer le travail épistémique, ce qui est cohérent avec le principe de reliance.

## 3. Résultats-discussion

Les témoignages des trois coauteurs ont été analysés à l'aide des principes exposés dans le § 1.2. Ces principes sont regroupés, et pour chacun de ces regroupements des extraits des témoignages et des discussions seront présentés.

### 3.1. Principe systémique et principe hologrammatique

*« 1. Le principe systémique ou organisationnel qui lie la connaissance des parties à la*

*connaissance du tout [...]. 2. Le principe « hologrammique » [...], le tout est inscrit dans la partie [...] »* (Morin, 1999, p106).

Une personne immigrante (Extrait 1 et 2) vivant de la glottophobie est liée aux deux groupes que sont celui de sa communauté d'origine et celui de sa communauté d'accueil. Même si cette personne, comme c'est le cas dans l'extrait, souhaite se sentir appartenir à la société d'accueil, le fait que l'on vienne lui rappeler sa différence, fait en sorte qu'elle ne peut pas se sentir incluse.

*Depuis mon arrivée, dès que j'ouvre la bouche, on me demande 'vous n'êtes pas d'ici ? D'où venez-vous ?' Il y a également des collègues qui s'amusent à imiter mon accent. Même si cela n'est pas méchant, cela me rappelle que même si je fais tout pour me sentir incluse dans cet endroit, je n'en fais pas vraiment partie.* **Extrait 1**

*Au début, chacun devait se présenter. On pouvait remarquer que la majorité était immigrante, mais étudiante aussi. J'étais sous la pression et la peur m'avait envahi. Ce qui se justifie, car après qu'une personne ait fini sa présentation, Mme Bertrand lui avait reproché de parler de n'importe quoi et que personne n'avait compris ce qu'elle venait de dire. Et pourtant, moi j'avais compris même si l'on sentait que le stress avait un impact dans la voix du candidat. Elle avait également critiqué une autre personne en lui demandant si elle était vraiment étudiante, car elle ne comprenait absolument rien sur ce qu'elle venait de dire à cause de fautes langagières. Je pouvais décrire que la dame était simplement dérangeante. C'était à mon tour de m'exprimer, j'étais tellement stressé que je ne crois pas avoir suivi tous les conseils de Souhaib. Je me rappelle les avoir appliqués sur certains mots. On ne m'avait rien reproché, heureusement. Elle avait simplement dit « au suivant ». Ce qui me bouleversait davantage et je n'avais pensé qu'à mon accent sénégalais que je venais de découvrir, je sentais que ma façon de parler était différente des autres.* **Extrait 2**

Ainsi, Morin (2001, p.70) écrit : « nous ne voyons que l'altérité et non l'identité (disjonction plutôt que conjonction) », on peut comprendre que même si l'emploi du mot « voyons » fait référence à la vue, d'autres sens peuvent faire en sorte de percevoir la disjonction plutôt que la conjonction. L'ouïe peut le faire également. Or cette disjonction ne permet pas aux personnes qui ont un accent différent de se sentir appartenir au groupe, ainsi il ne peut y avoir le tout dans ces parties.

Dans l'extrait 2, la fermeture à l'autre le rend étrange et étranger. L'inclusion est un « moi » dans un « nous » (Albert et Lazzari Dodeler, 2022). Il y a ces « tout » (ces deux origines) qui sont dans la partie (la personne), cette partie qui est dans le tout (communauté d'accueil) sans y être, ni même dans la communauté d'origine.

De plus, ce tout (cette communauté d'accueil) sera différent si l'on y inclut ou pas ces parties (ces personnes immigrantes). Ce tout pourra être transformé par l'arrivée de ces personnes. La diversité au sein d'un groupe de travail peut affecter positivement comme négativement le processus et la performance du groupe (van Knippenberg & Schippers, 2007; Blouch, & Azeem, 2019). En effet, la diversité a des effets différents selon la manière dont cette diversité est prise en considération dans l'organisation (Garib, 2013). Par exemple, si cette diversité est appréhendée comme étant un phénomène qui agrège des points de vue qui ne sont pas compatibles, les employés ne

soutiendront pas la mise en œuvre de cette diversité. Mais si elle correspond à un facteur incontournable de succès, les résultats seront différents (Kundu & Mor, 2017).

### 3.2. Principes de la boucle rétroactive et de la boucle récursive

*« 3. Le principe de la boucle rétroactive [...] la cause agit sur l'effet et l'effet sur la cause [...] 4. Le principe de la boucle récursive [...] les produits et les effets sont eux-mêmes producteurs et causateurs de ce qui les produit [...] »* (Morin, 1999, p106).

La glottophobie vécue par les personnes dans les extraits 4 à 6, influe les personnes dans leur être, dans leurs comportements (récursivité), et ces éléments auront d'autres effets sur le regard de l'autre et la glottophobie (rétroactivité).

*Elle se demandait à tort ou à raison si son accent ne venait pas ainsi de l'empêcher d'accéder à un poste.* **Extrait 3**

*J'avais compris que notre différence d'accent ne nous serait pas favorable dans cette entreprise.* **Extrait 4**

*C'était sa première mésaventure. Elle ne cessait de se remettre en cause. Elle est allée même jusqu'à s'enregistrer, s'écouter, se réécouter afin de s'auto - analyser. Elle se détestait en s'écoutant. Son accent devenait un handicap, son handicap. Aussi, elle m'a fait part d'un conseil que lui aurait donné une collègue ; qui lui disait en substance de simplifier son langage et d'éviter d'appuyer sur les mots. Pour celle-ci, ça prouvait qu'elle était étrangère et c'était trop primaire d'appuyer sur les phonèmes.* **Extrait 5**

Dans les extraits 3 et 4, les personnes perçoivent de la glottophobie et anticipe des difficultés futures. Ce faisant, cela pourrait contribuer à ces difficultés, comme des prophéties auto-réalisatrices. "[A] self-fulfilling prophecy is an assumption or a prediction that, purely as a result of having being made, causes the expected or predicted event to occur or thus confirms its own 'accuracy'" (Watzlavick, 1984/2010, p. 392). Alors que dans l'extrait 5, l'accent influence la glottophobie qui influence l'accent.

### 3.3. Auto-eco-organisation et incertitude

*« 5. Le principe d'autonomie /*dépendance (auto-éco-organisation) [...*] »* (Morin, 1999, p106).

Ce principe correspond à la capacité d'un système d'être à la fois autonome tout en interagissant avec son environnement. Prenons l'exemple de l'environnement québécois. Dans la fonction publique québécoise, le Programme d'Accès à l'Égalité en Emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques a pour objectif de corriger la situation de personnes victimes de discrimination culturelle en emploi. Elle définit comme « membres des minorités visibles : les personnes autres que les Autochtones,

qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche. Membres des minorités ethniques : les personnes autres que les Autochtones et les membres d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. » (p.5)[2]. Ce faisant, cela fait comme si une minorité uniquement audible serait non problématique. Une raison pourrait être qu'il pourrait être plus aisé d'objectiver une minorité visible qu'audible. Une minorité audible est beaucoup plus insidieuse et beaucoup plus difficile à évaluer, surtout avec une volonté de critères objectifs. De ce fait, cela envoie un message à l'ensemble de la population québécoise que les discriminations liées aux accents ne sont pas importantes ou n'existent pas. Or, même dans la sphère médiatique, on commence à voir des personnes issues de minorités visibles, mais dans ces cas-là, la très grande majorité d'entre elles n'ont pas, ou peu un accent différent de la norme. Les personnes vivant avec un accent différent de cette norme et les personnes interagissant avec elles sont à fois influencées par cet environnement, tout en ayant leur libre arbitre. Ainsi, cela laisse place à l'émergence et l'incertitude concernant la glottophobie.

### 3.4. Principe Dialogique

*« 6. Le principe dialogique [...] unit deux principes ou notions devant s'exclure l'un l'autre »* (Morin, 1999, p108).

Une personne n'est pas un objet que l'on peut diviser et regarder (Mounier, 1949). Une personne est donc un être unique qui ne peut être réduit à une catégorie. Par conséquent, une personne ne peut être comprise en observant une seule facette, par exemple, son accent. De plus, « Autrui, c'est à la fois le semblable et le dissemblable. La fermeture égocentrique nous rend autrui étranger. L'ouverture altruiste nous le rend fraternel. Le sujet est par nature clos et ouvert » (Morin, 2001, p.81). Il est donc important de mettre l'accent sur ce qui est commun entre les personnes (Albert et Lazzari, 2022), même si les accents diffèrent. Toutefois, la glottophophie est à la fois intentionnelle (un manque d'ouverture et donc entraîné du mépris), mais à la fois non intentionnelle et naturelle (Trofimovich et al., 2023). Par exemple, Adank et Janse (2010) ont montré que les personnes plus âgées sont affectées négativement dans leur compréhension que des personnes plus jeunes. Ces auteurs comparent les accents non familiers à des bruits de fond pour ces personnes. Ainsi, il est biologiquement difficile pour les personnes plus âgées de pouvoir comprendre des accents différents. Par conséquent, cela renforce la fermeture à cette différence.

*Son enthousiasme s'est avéré productif d'autant plus qu'elle a été recrutée comme préposée dans un centre d'accueil pour aîné. Son intégration dans son nouvel environnement de travail ne s'est pas déroulée comme elle l'aurait souhaité. Par conséquent, sa période d'essai n'a pas été concluante. Après s'être entretenue avec ses responsables pour comprendre les raisons ayant abouti à une telle décision, grande fut sa surprise de constater que son talon d'Achille était son supposé accent, qui faisait qu'elle avait du mal à communiquer avec certains résidents.* **Extrait 6**

*La cliente, une dame, avait réclamé une autre caissière, car elle ne voulait pas être servie par Fatou qui bousillerait ses tympans. Fatou, se rappelle que c'était sa responsable, qui avait pris l'initiative de servir finalement la cliente. Elle m'a raconté que la honte et la colère s'entremêlaient dans sa tête, quand sa responsable lui avait dit dans son bureau qu'effectivement la cliente n'avait pas tort, car elle également avait du mal à comprendre parfois ce qu'elle disait et elle lui avait conseillé de faire des efforts pour améliorer son accent. Traumatisée, elle avait finalement démissionné, une semaine après. Elle tombera malade et son médecin traitant, lui avait prescrit des médicaments d'antistress. Elle m'a confié que cet incident continue à la hanter et maintenant elle est atteinte de la glossophobie (la peur de parler en public) à cause de son accent.* **Extrait 7**

En effet, tel que mentionné dans l'extrait 6, dans le cas de difficultés biologiques, il s'agit d'éléments involontaires. Parallèlement à cela, comme le montre l'extrait 7, il s'agit également d'éléments intentionnels, même si des éléments biologiques peuvent influer. Et même faire émerger (cf. §3.3) des effets biologiques sur la personne qui vit la glottophobie. Il s'agit donc de logiques apparemment contradictoires qui dialoguent dans cette réalité.

## Conclusion

L'objectif de cet article était de mieux comprendre la glottophobie en milieu de travail. Pour nous éclairer, nous avons fait appel au paradigme de la complexité. Nous avons utilisé une démarche autopraxeographique basée sur l'expérience des trois coauteurs de ce papier.

Nous avons discuté les verbatim des co-auteurs avec les principes liés au paradigme de la complexité généralisée qui s'appuie sur plusieurs principes. Ainsi, la triangulation des différents principes du paradigme de la complexité généralisée, de la revue de littérature sur la glottophobie en milieu de travail et des verbatim mettant en lumière des comportements glottophobes démontre que l'appartenance à la communauté d'accueil reste complexe lorsque l'accent rappelle toujours la différence ; que la glottophobie peut atteindre les personnes dans leur chair faisant en sorte que l'accent devient un vrai handicap. Le Programme d'Accès à l'Égalité en Emploi, ne met pas de l'avant les minorités audibles comme il le fait avec les autres types de minorités. Cela fait en sorte que la glottophobie peut être ressentie comme une discrimination peu ou pas importante aux yeux de la population.  Ainsi, les personnes possédant un accent différent des normes établies et les personnes interagissant avec elles peuvent être à la fois influencées par l'environnement, tout en ayant leur libre arbitre. Que la glottophobie soit intentionnelle ou non-intentionnelle, elle laisse place à de l'incertitude et de l'insécurité linguistique pour ces personnes dans les milieux de travail.

**Bibliographie**

Adami, H., & André, V. (2010). Les migrants en insécurité linguistique au travail : analyses et perspectives de formation.

Adank, P., & Janse, E. (2010). Comprehension of a novel accent by young and older listeners. Psychology and aging, 25(3), 736.

Albert, M.-N. and Lazzari Dodeler, N. (2022), "From an association of individuals to communities of persons: how to foster complexity to understand diversity in organizations", *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 35 No. 8, pp. 1-12. https://doi.org/10.1108/JOCM-01-2021-0026

Alhadeff-Jones, Michel (2008). Trois générations de théories de la complexité: Nuances et ambiguïtés. traduit et adapté par l'auteur de «Three generations of complexity theories: Nuances and ambiguities», Educational Philosophy and Theory of Education, 40(1), 66-82.

Blanchet, P. (2019). Discriminations : combattre la glottophobie.

Blanchet, P. (2013). Repères terminologiques et conceptuels pour identifier les discriminations linguistiques. Cahiers internationaux de sociolinguistique, (2), 29-39.

Blouch, R., & Azeem, M. F. (2019). Effects of perceived diversity on perceived organizational performance. Employee Relations: The International Journal. 41(5), 1079-1097.

Biloa, E., & Fonkoua, P. (2010). Imaginaires linguistiques ou représentations du français et des langues identitaires autochtones au Cameroun. Le français en Afrique, 25, 309-324.

Bochmann, K. (2001). Notre langue, votre patois, leur baragouin : stéréotypes et représentations des langues.

Bourhis, R. Y., Montreuil, A., Helly, D., & Jantzen, L. (2007). Discrimination et linguicisme au Québec : Enquête sur la diversité ethnique au Canada. Canadian ethnic studies, 39(1-2), 31-49.

Bulot, T. (2013). Discrimination sociolinguistique et pluralité des normes identitaires. Cahiers internationaux de sociolinguistique, (2), 7-27.

Chaupré-Berki, C. (2019). Philippe Blanchet, Stéphanie Clerc Conan, Je n'ai plus osé ouvrir la bouche… Témoignages de glottophobie vécue et moyens de se défendre. Questions de communication, (2), 371-373.

Edmonds, B. and Gershenson, C. (2015), "Modelling complexity for policy: opportunities and challenges", Handbook on complexity and public policy, p. 205.

Houdebine Gravaud, A. M. (2015). De l’imaginaire linguistique à l’imaginaire culturel. La linguistique, 51(1), 3-40.

Kundu, S. C., & Mor, A. (2017). Workforce diversity and organizational performance: a study of IT industry in India. Employee Relations.

Labov, W. (!972/ 1976). Sociolinguistique. Traduction de Sociolinguistic Pattern. Prel□sentation de P. Encrevel□ ; traduit de l'anglais par A. Kihm. Paris : El□ditions de Minuit.

LeBlanc, M. (2010). Le français, langue minoritaire, en milieu de travail : des représentations linguistiques à l’insécurité linguistique. Nouvelles perspectives en sciences sociales : revue internationale de systémique complexe et d'études relationnelles, 6(1), 17-63.

Marcellesi, J.-B. et Gardin, B. (1974). Introduction a la sociolinguistique: la linguistique sociale. Larousse, Paris.

Meyer, J. (2011). Discours, discrimination sociolangagière et insertion professionnelle : les rapports complexes entre les mises en mots des accents et des attitudes linguistiques et/ou langagières (Doctoral dissertation).

Mounier, E. (1949). Le Personnalisme. Coll.«. Que sais-je, (395).

Morin, E. (1986). La connaissance de la connaissance (Vol. 3). Seuil.

Morin, E. (1999). La tête bien faite, éd. du Seuil.

Morin, E. (2001). L'humanité de l'humanité: L'identité humaine (Vol. 5). Seuil.

Morin, E. (2005), Introduction à la pensée complexe, coll. Essais, Points Seuil, Paris.

Morin, E. (2017). Connaissance, ignorance, mystère. Fayard.

Morin, E., & Le Moigne, J. L. (1999). L'intelligence de la complexité. L’Harmattan.

Trofimovich, P., Bodea, A., Nina Le, T. N., O’Brien, M. G., Shimada, M., & Teló, C. (2023). What do students in human resource management know about accent bias?. Language Awareness, 1-21.i

van Knippenberg, D., & Schippers, M. C. (2007). Work group diversity. Annu. Rev. Psychol., 58, 515-541.

Uekusa, S. (2009). *Everyday Experiences of Linguicism: A Sociological Critique of Linguistic Human Rights (LHRs)* (Doctoral dissertation, California State University San Marcos).

Vuckovic, I. (2015). Perception de linguicisme chez des locuteurs non natifs de l’anglais au Canada.

[1] https://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/html/motifs-discrimination.html

[2] Programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi - Secrétariat du Conseil du trésor (gouv.qc.ca)