

Petites et moyennes entreprises, recherche d'information et barrière linguistique : un aperçu de la situation

Small and Medium-sized Businesses, Information Searching and the Language Barrier: A Survey

Panorama de la situación sobre la búsqueda de información y barreras lingüísticas en las pequeñas y medianas empresas

Claire Simard

Volume 46, Number 3, July–September 2000

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1032654ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1032654ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la
documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Simard, C. (2000). Petites et moyennes entreprises, recherche d'information et
barrière linguistique : un aperçu de la situation. *Documentation et
bibliothèques*, 46(3), 127–133. <https://doi.org/10.7202/1032654ar>

Article abstract

In this day and age, any individual can easily initiate cross-cultural communication, which can be defined as a verbal or written exchange between persons using different languages. It is therefore highly probable that, when surfing the Internet, a data base or a public or academic library, one may find documents written in a foreign language. This article highlights the language barrier and the associated problems, particularly in commerce where globalisation allows small and medium-sized businesses to increase their exports. One may be tempted to conclude that the language barrier is purely theoretical in a world where business is conducted only in English. The author challenges this assumption and concludes that unless serious research is carried out, it is difficult to evaluate the impact of this phenomenon on the success of companies that export, given the increasing use of other languages on the Internet.

Petites et moyennes entreprises, recherche d'information et barrière linguistique : un aperçu de la situation

Claire Simard

Étudiante au doctorat

Graduate School of Library and Information Studies

Université McGill

Aujourd'hui, la possibilité pour tout individu d'engager une communication interculturelle est très grande. On entend par communication interculturelle, un échange verbal ou écrit entre deux personnes s'exprimant dans des langues différentes. Ainsi, il est fort probable lors d'une recherche d'information dans Internet, dans une base de donnée automatisée ou bien en bibliothèque publique ou universitaire de repérer des documents rédigés dans une langue qui nous est incompréhensible. Cet article cherche à mettre en lumière l'existence de cette barrière linguistique plus spécifiquement dans le domaine des affaires, domaine où la mondialisation des marchés amène de plus en plus de petites et moyennes entreprises à accroître leurs exportations, donc à rencontrer davantage de problèmes d'ordre linguistique. On serait tenté de conclure que la barrière linguistique est purement théorique dans un monde où les affaires semblent se traiter uniquement en anglais. L'auteur met en doute cette affirmation et conclut que, sans une étude approfondie, il est difficile d'évaluer l'impact de ce phénomène sur les facteurs de succès des entreprises engagées dans l'exportation, compte tenu de l'augmentation de l'utilisation des autres langues importantes dans le réseau Internet.

Small and Medium-sized Businesses, Information Searching and the Language Barrier: A Survey

In this day and age, any individual can easily initiate cross-cultural communication, which can be defined as a verbal or written exchange between persons using different languages. It is therefore highly probable that, when surfing the Internet, a data base or a public or academic library, one may find documents written in a foreign language. This article highlights the language barrier and the associated problems, particularly in commerce where globalisation allows small and medium-sized businesses to increase their exports. One may be tempted to conclude that the language barrier is purely theoretical in a world where business is conducted only in English. The author challenges this assumption and concludes that unless serious research is carried out, it is difficult to evaluate the impact of this phenomenon on the success of companies that export, given the increasing use of other languages on the Internet.

Panorama de la situación sobre la búsqueda de información y barreras lingüísticas en las pequeñas y medianas empresas

Hoy día, todo individuo tiene una muy grande posibilidad de embarcarse en una comunicación intercultural. Se entiende por comunicación intercultural todo intercambio verbal o escrito entre dos personas que se expresan en dos idiomas distintos. De este modo es muy probable que durante una búsqueda de información en Internet, en una base de datos automatizada o en una biblioteca pública o universitaria, se encuentren documentos redactados en un idioma que nos es incomprensible. Este artículo trata de poner en evidencia la existencia de esta barrera lingüística más específicamente en el área de los negocios, campo donde la globalización de los mercados lleva cada vez más a las pequeñas y medianas empresas a aumentar sus exportaciones, y por lo tanto a encontrar problemas de orden lingüístico. Se podría concluir que la barrera lingüística es puramente teórica en un mundo donde los negocios parecen hacerse únicamente en inglés. El autor pone en duda esta afirmación y concluye que, sin un estudio profundo, es difícil evaluar el impacto de este fenómeno sobre los factores del éxito en las empresas exportadoras, teniendo en cuenta el aumento del uso de otros idiomas importantes en la red Internet.

Pour la première fois dans l'histoire de l'humanité, nous avons les moyens de communiquer aisément, sans limite de temps, d'espace ou de langage. Lorsque nous additionnons l'énorme pouvoir des systèmes informatisés d'information, l'ex-

plosion exponentielle d'Internet et les logiciels de traduction automatique, nous possédons tous les éléments d'une révolution des communications plus importante que celle provoquée par Gutenberg avec l'impression de la Bible, il y a maintenant

500 ans (Haynes 1996). L'information est de plus en plus accessible à un vaste public dans une très grande variété de langues. Au cours des dernières années, plusieurs auteurs ont prétendu que l'anglais dominerait l'ensemble des langues utili-

sées à travers le monde, surtout dans le domaine des publications scientifiques (donc de la connaissance). Toutefois, le développement rapide d'Internet nous permet déjà d'entrevoir une autre réalité. Plusieurs spécialistes d'Internet ont déjà annoncé que d'ici la fin de l'an 2000, l'anglais ne sera plus la langue dominante sur le Web. On estime qu'en 2003 les États-Unis ne compteront plus que pour le tiers des usagers du Web (Silberman 2000). Il existe plus de 6700 langages dans le monde et près de 50% d'entre eux sont concentrés en Asie. Les prévisions dans le domaine des langues tendent à démontrer qu'en 2050, le chinois continuera de dépasser de très loin toutes les autres langues du monde (Tanaka, 1999). Il en sera de même dans Internet si l'on considère l'augmentation actuelle du taux de navigation ainsi que du nombre de sites dans d'autres langues que l'anglais (Global Reach 2000). Le désir actuel de la Chine de développer son propre réseau Internet et d'y offrir le plus d'informations possibles en langue chinoise démontre très bien cette tendance.

La croissance des marchés asiatiques fait de l'Asie la source plutôt qu'un récepteur, comme c'était le cas auparavant, du courant économique et culturel mondial. Cette nouvelle impulsion influence directement l'utilisation des langues asiatiques dans tous les domaines, surtout dans le domaine du commerce. Aujourd'hui, avec la composition multiethnique des sociétés et la mondialisation, la probabilité pour un individu d'avoir un échange interculturel est très grande. Un échange interculturel est une communication, verbale ou écrite, entre deux personnes s'exprimant dans des langues différentes. Lors d'une recherche d'information, que ce soit dans Internet, dans une base de données automatisée ou bien dans des catalogues de bibliothèques publiques ou universitaires, le repérage de documents écrits dans une langue qui nous est incompréhensible est presque inévitable. Ces documents peuvent revêtir une grande importance pour un chercheur ou un chef d'entreprise, au point de mettre sa situation d'affaires en péril, et ce, parfois sans même s'en rendre compte (Crick 1999). C'est ce que l'on nomme la barrière linguistique. Dans le cas d'un entrepreneur, l'activité de recherche d'information est très souvent liée au facteur décisionnel, soit à la pertinence et à la rapidité de la décision.

Si une décision implique la recherche d'information sur des marchés potentiels en Chine, par exemple, et que les textes repérés sont rédigés en mandarin, deux avenues s'offrent à l'entrepreneur: tenir compte de l'information ou l'ignorer. La seconde avenue est la plus souvent empruntée, car la première ralentit sans aucun doute la prise de décision.

Le présent article cherche à mettre en lumière l'existence de la barrière linguistique, plus spécifiquement dans le domaine des affaires, domaine où la mondialisation des marchés amène de plus en plus de petites et moyennes entreprises à accroître leurs exportations, donc à faire face à davantage de problèmes d'ordre linguistique. Le lecteur trouvera d'abord une revue sommaire de la littérature sur les barrières linguistiques en sciences de l'information. Ensuite, l'article présente un tour d'horizon sur la prise de décision à l'intérieur d'une organisation et son rapport avec l'information provenant de diverses cultures. Cet article vise à confirmer ou à infirmer le besoin de recherche sur le lien entre l'information culturellement diversifiée et le processus de décision dans les petites et moyennes entreprises. Il s'agit plus d'un état de la question sur l'existence d'une barrière linguistique que d'une étude exhaustive.

Revue de la littérature sur la barrière linguistique

Kunicki (1980) emprunte à Engelbert (1974), un auteur allemand en sciences de l'information, sa définition de barrière linguistique. Il la présente comme une entrave rendant difficile, voire même impossible, la compréhension de textes rédigés dans une langue inconnue par le lecteur. L'article de Kunicki présente les résultats d'une enquête faite auprès d'auteurs polonais soumis aux résultats d'une analyse de citations fournie par des auteurs de langues étrangères. Il cherche à établir leur degré de plurilinguisme et à évaluer le niveau de leur barrière linguistique. Il fait le constat de l'importance de la barrière linguistique chez ces auteurs ainsi que de leur difficulté à utiliser des sources de langues étrangères pour leur revue de la littérature. Selon lui, le niveau de la barrière linguistique d'un auteur dépend de deux éléments:

d'abord, la place qu'occupe la littérature publiée dans une langue connue des auteurs dans l'ensemble de la littérature de leur spécialité éditée au niveau mondial; ensuite, le degré de connaissance qu'ont les auteurs des autres langues utilisées dans cette littérature spécialisée. Il donne en exemple un spécialiste en sciences de l'information d'origine anglaise n'ayant aucune connaissance d'autres langues. Il peut tirer profit de 40% de la documentation internationale en science de l'information en langue anglaise puisque cette langue constitue 40% des écrits sur le sujet. Son homologue d'origine polonaise, n'ayant aucune compréhension d'autres langues, peut, quant à lui, bénéficier de 3% seulement de la documentation internationale.

Dans une enquête auprès de chercheurs dans le domaine pharmaceutique, Thorp (1988) a identifié dans ce groupe une inaptitude à travailler avec du matériel en langue étrangère, une sous-utilisation de la traduction et, particulièrement en médecine, la présomption que tout ce qui se publie d'intéressant le sera inévitablement en anglais. Cette présomption se retrouve dans les conclusions de plusieurs études.

Gordon (1981) s'est intéressé au rôle des revues publiées dans le domaine de la biochimie. Dans sa conclusion, il mentionne que la traduction demeure le moyen le plus utilisé pour contrer la barrière linguistique. Il se questionne sur l'utilisation faite par les chercheurs scientifiques des résumés analytiques traduits comme moyen pour surmonter les barrières linguistiques. Il conclut que la couverture de résumés analytiques n'est pas la même d'une langue à l'autre. Par exemple, les articles publiés en anglais ont une plus grande diffusion sous la forme de résumés analytiques en allemand que l'inverse. Il soulève également un fait fort intéressant: durant les entrevues, un certain nombre de biochimistes ont prétendu qu'il y avait peu de publications intéressantes dans les autres langues. Crick (1999) rapporte le même phénomène près de 20 ans plus tard: il écrit en effet que plusieurs recherches démontrent que bon nombre d'entreprises considèrent l'anglais comme la langue internationale des affaires.

Tanaka (1999) dresse un tableau du classement estimatif des langues maternelles dans la population mondiale pour 2050 comparativement à celui estimé pour 1996.

Tableau 1. Langues maternelles de la population mondiale (en milliard), projection pour 2050. (Tanaka, 1999)

Langues	2050	1996
Chinois	1,384	1,113
Hindi/Urdu ¹	0,556	0,316
Anglais	0,508	0,372
Espagnol	0,486	0,304
Arabe	0,482	0,201

Ce tableau suggère que le chinois, l'hindi, l'anglais, l'espagnol et l'arabe continueront d'être les langues les plus parlées en 2050.

Il n'y a pas d'équivalence entre le tableau des langues parlées à travers le monde et celui des langues de publications; plusieurs auteurs en ont déjà fait état (Large 1996; Gordon 1981; Kunicki 1980; Fondin 1979; Egghe 1999). Large (1996) décrit bien la distribution des langues de publication les plus largement utilisées à travers le monde dans quatre domaines scientifiques et le peu de place faite aux langues comme le chinois et l'espagnol. Ces deux dernières langues sont des véhicules d'information scientifique assez peu importants comparativement à l'anglais. Il faut noter qu'entre 1970 et 1990, la proportion de publications en anglais est passée de 47,1% à 66,8%, une augmentation de 19,7% (0,418 fois plus). Pour la même période, la proportion des publications en chinois est passée de 0,02% à 2,7%, une augmentation de 2,68% (134 fois plus). La croissance des publications en chinois est nettement plus significative que celle des publications en anglais, mais le chemin à parcourir avant d'égaliser la production de documentation en anglais est très important. Large (1990) fait aussi état de la barrière linguistique dans la recherche d'information en ligne. Cette barrière a davantage été ressentie en Europe lors de l'établissement de la Commission des communautés européennes. Plusieurs mécanismes ont été mis en place afin de faciliter le transfert d'information. L'anglais prédomine dans les bases de données électroniques accessibles. La proportion des bases de données en anglais est de 85%. Ces chiffres font état des bases de données publiques de l'Amérique du Nord et de l'Europe de l'Ouest. Large donne la distribution des citations bibliographiques pour 1987 dans des bases

de données bibliographiques comme *CA Search*, *Biosis Previews*, *Medline*, *Lisa* et autres. La moyenne des citations en anglais est de 76%. Il est à noter que les bases de données utilisées pour son étude sont en grande majorité scientifiques. Large ne mentionne aucune source d'information reliée au domaine des affaires. On peut prétendre que les mêmes chiffres sont valables pour le domaine de la gestion d'entreprise, soit des résultats de recherche en bases de données d'environ 76% en anglais.

Quoi qu'il en soit, avec la croissance rapide des utilisateurs d'Internet et le nombre de publications de tout acabit que nous y retrouvons (nous ne ferons pas état ici de la qualité des publications), les données changent de façon significative. Déjà, en 1979, Fondin avançait plusieurs théories concernant le sens à donner à l'explosion documentaire. Le nombre de chercheurs augmentent, le nombre de publications aussi. Les résultats de recherche étant vite dépassés, rapidement vieillissent, un chercheur ne peut consulter qu'un nombre limité de publications à un moment précis dans le cours de son travail. Cette théorie est valable dans le domaine des sciences appliquées, mais pas nécessairement en sciences humaines. Dans le milieu des affaires, elle est sans contredit de tout premier ordre. Néanmoins, Fondin conclut son article en soulignant que l'obstacle le plus important à la communication de l'information scientifique n'est pas l'explosion documentaire, mais la barrière linguistique. Les chiffres avancés par Global Reach pour juin 2000 indiquent que 51,3% de la population abonnée à Internet y accédait en anglais alors que 48,7% y accédait dans d'autres langues. Ces chiffres ne s'attardent pas à la langue de publication, mais plutôt au nombre d'utilisateurs d'Internet qui accèdent au réseau. Malgré cela, ces données

doivent être considérées comme reflétant la tendance actuelle à utiliser sa langue maternelle pour la recherche et la publication de toute forme d'information, ce qui n'était pas le cas il y a à peine deux ans où l'anglais avait un presque monopole de la langue d'accès dans Internet. Kessler (1996) explique comment les Asiatiques ont eu une période de grande fébrilité pour apprendre et utiliser l'anglais au point de négliger leur langue. Maintenant que l'Asie découvre son propre potentiel économique, la préférence de l'usage de la langue maternelle augmente significativement. Global Reach estime que même aux États-Unis, la population qui parle une autre langue que l'anglais à la maison n'utilisera pas l'anglais pour avoir accès à Internet.

Il faut retenir de toutes ces études que la barrière linguistique est omniprésente et ne cesse d'augmenter. Le nombre de publications dans toutes les langues présente une forte croissance, mais certains types d'information ne sont utiles que pour un temps très limité. Ce dernier argument est encore plus vrai lorsque l'on parle d'études de marché où l'information est volatile et complexe, mais suffisamment importante pour y investir temps et argent sous forme de veille stratégique. Par ailleurs, la façon dont les dirigeants de petites et moyennes entreprises recherchent et utilisent l'information est un domaine clé qui permet de comprendre l'impact de la barrière linguistique dans tout le processus de la prise de décision.

Barrière linguistique et PME

Il est important de noter que très peu d'études ont été faites sur les effets de la barrière linguistique auprès de dirigeants d'entreprise. Par contre, dans le domaine de l'information scientifique, comme nous l'avons vu précédemment, les études ne manquent pas. Crick (1999) commente la recherche faite sur la langue utilisée pour l'exportation dans les petites et moyennes entreprises (PME). Il écrit comment les entreprises, dans certains pays, ont éprouvé des problèmes liés à la langue lors de

1. Hindi/Urdu: langues parlées principalement en Inde ayant des divergences phonétiques, mais partageant le même système d'écriture.

leurs échanges commerciaux; elles avaient pris pour acquis que l'anglais était la langue des affaires internationales. Crick mentionne un rapport du gouvernement britannique révélant que 33% des PME du nord de l'Angleterre disent avoir vécu un problème linguistique ou culturel. Il poursuit en citant des études qui démontrent que des entreprises ont perdu des occasions d'affaires intéressantes par manque de connaissance d'une langue, et parfois, s'en même sans rendre compte. Il est intéressant de noter que dans plusieurs études, ce fait est souvent mentionné. Toujours selon Crick, il semble que les grandes entreprises tiennent davantage compte de la barrière linguistique que les PME. Certaines ont toutefois connu des situations difficiles à cause du sabotage de la traduction ou d'une mauvaise traduction.

Nous savons que les gestionnaires de PME règlent personnellement un grand nombre de problèmes sans bénéficier de spécialistes externes, comme c'est le cas pour les grandes entreprises (Pineda 1998). Le temps disponible pour la recherche, le peu de ressources ainsi que l'importance du sujet sont sans aucun doute les facteurs qui influencent le plus l'activité de cueillette d'information. Belish et Dubinsky (1999) ont mené une enquête auprès de petites entreprises aux États-Unis afin d'examiner comment trois importantes dimensions du traitement de l'information (la quantité produite d'information sur les marchés étrangers, la circulation horizontale et verticale d'information) sont reliées à quatre différents types d'organisations classées selon leurs caractéristiques et objectifs organisationnels, et selon des variables reliées aux produits ainsi qu'à l'environnement externe. Les résultats de cette étude suggèrent que les petites entreprises ont moins tendance à intégrer le processus de traitement de l'information au sein de leur organisation comparativement aux grandes corporations. La mondialisation des marchés oblige cependant les PME à s'engager davantage dans un processus d'exportation lorsqu'elles veulent accroître leurs revenus. Pour poursuivre les objectifs reliés à la croissance de leurs revenus, ces nouveaux exportateurs semblent utiliser moins d'information que ce que les auteurs de l'étude avaient d'abord présumé. Dans une situation d'incertitude comme l'ouverture à de nouveaux marchés, les petits exportateurs ont tendance à éviter les situations

qu'ils perçoivent trop risquées. Ils restent alors à l'intérieur d'un marché qui leur est familier et ils n'utiliseront pas l'information qui leur permettrait d'en explorer d'autres. Les auteurs suggèrent plusieurs avenues d'études dont l'intérêt d'examiner le degré de confiance des PME dans les sources directes et indirectes d'information afin de déterminer comment un degré de confiance élevé envers l'information peut influencer son utilisation tout en diminuant l'incertitude, car cette incertitude est un facteur très important dans le processus de prise de décision des gestionnaires. Choo (1998a) décrit comment les organisations, y compris les PME, utilisent l'information à travers toutes les étapes de la gestion. Le processus décisionnel est donc lié au besoin d'information, que celui-ci soit généré par le processus lui-même ou l'inverse. La perception du besoin d'information dépend grandement de la façon dont le problème est généré ou formulé. La recherche d'information prend fin lorsque la première solution satisfaisante est trouvée, lorsqu'il y a suffisamment d'évidences pour préférer une option à une autre ou lorsque la solution est assez bien développée ou investiguée pour être présentée en évaluation finale. Cette description de recherche d'information rejoint bien l'analyse de March et Simon (1958) de la communication dans l'organisation. Selon Choo, les administrateurs qui prennent des décisions rapides utilisent autant sinon davantage d'information. Ils ont développé des stratégies afin de concentrer leur énergie sur de l'information volatile, d'identifier des solutions alternatives et de les comparer rapidement. Il mentionne aussi qu'un administrateur choisit souvent de rejeter une information qui n'est pas dans son intérêt ou qui ne soutient pas sa décision. Le fait d'avoir peu ou pas de connaissance de la culture commerciale d'un pays avec lequel on veut entrer en relation peut être un facteur important de rejet de cette information culturellement différente.

Selon Cyert et March (1963), il existe dans une organisation des normes permettant de filtrer l'information. L'information étant filtrée par chaque département, celle-ci se trouve interprétée et réinterprétée en fonction de la spécialisation de chaque division. Ceci peut entraîner la partialité des gestionnaires et du processus décisionnel, particulièrement lorsque la décision comporte une variante culturelle toujours pré-

sente dans les projets d'exportation. Il s'agit alors de gestion interculturelle.

Choo (1998b) identifie le rapport entre information et connaissance. Il détermine également trois formes de connaissance: la connaissance tacite, la connaissance explicite et la connaissance culturelle. La connaissance tacite est la connaissance implicite utilisée par les membres de l'organisation leur permettant d'accomplir leurs tâches et de donner un sens à leur univers. Cette connaissance est souvent la base d'autres connaissances. La connaissance explicite fait référence aux normes et aux règles. Elle s'exprime souvent par un système de symboles et peut donc être facilement diffusée. La connaissance culturelle se définit par des structures cognitives et affectives qui sont habituellement utilisées par les membres d'une organisation afin d'expliquer, d'évaluer et de construire une réalité de l'organisation. Elle fait partie des valeurs profondes de l'organisation et c'est pourquoi elle attribue une signification à toute nouvelle information, en reproduisant les valeurs et les normes qui déterminent quelle sorte de connaissance est recherchée et valorisée, quelle sorte d'activité de construction du savoir est tolérée et encouragée. C'est donc dire que la connaissance culturelle déterminera le choix et le degré de confiance envers une information provenant d'une langue différente.

Dans sa thèse sur les alliances stratégiques, Zhang (1997) reconnaît également l'importance de l'information dans la prise de décision. Mintzberg (1977) décrit trois origines du besoin de prise de décision: une occasion de développer un nouveau marché étranger, une période de crise où l'entreprise doit fusionner afin d'éviter la faillite ou encore un problème d'ordre plus général se situant à mi-chemin des deux autres situations. Lors de toutes ces étapes, le gestionnaire a besoin d'information pour prendre la décision. L'information dont dispose le représentant d'une entreprise de culture différente apporte un pouvoir de négociation supplémentaire. L'information n'est pas toujours mise à la disposition des partenaires. Zhang souligne lui aussi le fait qu'il existe un problème de crédibilité de l'information, le partenaire ne reconnaissant pas toujours comme fiable l'information fournie par l'autre partenaire de culture différente.

Plusieurs auteurs déjà cités font état du fait que l'anglais serait reconnu comme langue internationale des affaires. La mondialisation des marchés donne lieu à de nouvelles études sur la gestion interculturelle. Pour les gestionnaires travaillant sur les marchés internationaux, un des moyens les plus efficaces pour réussir dans l'économie mondiale est d'obtenir le plus d'information possible sur la façon dont les différentes cultures influencent ou vont influencer leur travail d'exportateur. La façon d'établir un lien d'affaires avec la Chine, par exemple, est tout à fait différente de la façon québécoise. (Francesco 1998). Un des moyens utilisés dans l'organisation pour parvenir à mieux connaître son environnement (compétiteurs, marchés) est de faire l'analyse de l'environnement (*Environmental scanning*). Choo (1999) définit cette analyse comme l'activité qui consiste à étudier l'ensemble des conditions de manière à déterminer les répercussions possibles sur la planification et éventuellement sur la prise de décision.

La transmission de l'information à travers l'organisation donne lieu à une interprétation de celle-ci, qui change constamment en fonction des gens qui la communiquent. L'interprétation de l'information dans l'entreprise est considérée par Choo comme un problème majeur. On peut émettre l'hypothèse que la traduction ou l'interprétation culturelle peut avoir le même effet. Celui qui reçoit l'information ainsi interprétée n'est souvent pas en mesure d'évaluer le niveau de justesse des données transformées et doit avoir confiance dans la source et le processus de transformation. Les faits communiqués peuvent être discrédités mais rarement vérifiés. Il serait intéressant de savoir comment le rejet d'information en langue étrangère ou culturellement différente, au cours de l'activité de recherche d'information, peut influencer le processus décisionnel et les facteurs de réussite des entreprises sur les marchés internationaux, et s'il influence un secteur de décision plus qu'un autre.

Interprétation de l'information

Dans l'activité de recherche d'information externe, le gestionnaire de petites et moyennes entreprises semble utiliser beaucoup plus les échanges verbaux et

l'information reliée aux consommateurs et aux compétiteurs que n'importe quel autre type d'information. Par contre, ses sources sont variées et il est avide d'information. Dans le processus décisionnel, il est plus enclin à utiliser plusieurs sources d'information internes et à se fier à son jugement personnel parce qu'il a à prendre des décisions dans une multitude de domaines. De plus, le gestionnaire de PME ne sait pas toujours où obtenir l'information dont il a besoin et il est peu porté à payer pour cette information. Il apparaît très clairement qu'il utilise davantage l'information la plus rapidement disponible. La question de disponibilité de l'information est très importante. Une information dans une langue que l'on ne comprend pas n'est pas disponible, du moins pas immédiatement. L'activité d'analyse de l'environnement, c'est-à-dire de l'ensemble des conditions extérieures, devrait en principe inclure l'analyse de l'information dans toutes les langues. Il a été démontré que l'information en langues étrangères (cette information en d'autres langues que celle comprise par le gestionnaire) est de plus en plus accessible et présente dans l'environnement documentaire (Haynes 1996; Large 1990, 1996; Silberman 2000). Comment se fait-il alors que si peu d'auteurs en tiennent compte? Autant dans le domaine des sciences de l'information que dans celui de la gestion des affaires, peu d'études ou de textes mentionnent cette question.

La connaissance globale de la culture du pays avec lequel une PME entreprend des liens d'affaires semble être davantage une priorité que la connaissance de la langue de ses habitants; pourtant elle donne accès non seulement à l'information interne de ce pays, une information privilégiée, mais constitue un véhicule de culture non négligeable. Il existe une importante dichotomie entre la place occupée par l'acquisition d'information en langue étrangère par les gestionnaires et tout le discours sur l'importance de connaître les diverses cultures avec lesquelles ils seront confrontés. Bollinger et Hofstede (1987) décrivent bien comment il est indispensable de connaître la langue dans laquelle une culture étrangère s'exprime pour bien comprendre cette culture. Dans la recherche ethnographique, maîtriser la langue du sujet étudié est un facteur important (Briggs 1986; Gumperz 1992). Dans la recherche interculturelle, que ce soit en gestion de l'entreprise ou autre, la langue

est à la fois son véhicule et une partie de son objet (Bollinger et Hofstede 1987). La langue influence la vision du monde. Certains mots ne trouvent pas d'équivalent dans d'autres langues; c'est le cas pour le mot *leader*, qui en chinois, japonais ou coréen n'a pas d'équivalent. Le mot qui se rapproche le plus est «entraîneur». En français, nous avons dû l'emprunter à la langue de Shakespeare. Dans certaines cultures, il est plus important de rester poli que de donner une information juste et objective. Lorsqu'un entrepreneur fait appel à un traducteur pour une rencontre avec un homologue étranger, il ne peut pas toujours juger de la justesse du propos, comme le mentionne aussi Choo (1998a). March et Simon (1957) nomment ce phénomène *absorption of uncertainty*. Ce phénomène a lieu lorsque l'interprétation de l'information tient lieu d'information. La source de l'information est secondaire, non primaire. Toute information conforme à la culture organisationnelle peut être aisément communiquée dans l'organisation. Toutefois, si cette information ne répond pas aux concepts organisationnels, tel un document en langue étrangère ou un document provenant d'une autre culture et ayant subi des transformations par la traduction, par exemple, elle sera communiquée difficilement.

Quelques solutions

Large (1996) décrit diverses solutions que l'on peut apporter au problème de la barrière linguistique. Une langue internationale commune est sans doute la solution la plus préconisée, tant dans le domaine de l'information que dans celui des affaires internationales. L'anglais semble y tenir une place de choix. Cependant, l'augmentation de l'utilisation des autres langues importantes dans le réseau Internet aura des répercussions difficiles à prédire. Déjà, beaucoup d'entreprises ayant des ramifications internationales sont confrontées à la lecture de messages électroniques dans des langues qu'elles ne peuvent pas lire. Parfois, le document sera illisible sur notre écran faute du bon système de décodage, comme c'est le cas pour les langues orientales. Ce problème peut facilement être résolu avec le développement des technologies informatiques. Un logiciel israélien nommé *Slangsoft* utilise Java afin de développer des claviers d'ordina-

teur (*onscreen keyboard*) qui acceptent 42 langues incluant l'alphabet non romanisé comme le chinois, le coréen, l'hindi, l'hébreu et le sanskrit. Les dernières versions de *Netscape* et d'*Explorer* fournissent différents petits logiciels qui permettent de pouvoir afficher à l'écran les différents caractères; d'autres logiciels permettent de construire des sites qui se lisent de droite à gauche. La technologie permet déjà de résoudre un certain nombre de difficultés. Les standards Unicode et la norme internationale ISO 10646 ont été créés afin d'unifier le codage des différents caractères contenus dans presque toutes les langues: Unicode et ISO 10646 ont donc un codage commun. Ils contiennent près de 40 000 caractères permettant de représenter la plupart des langues vivantes au sein d'un même codage. Tout d'abord, ces standards avaient été adoptés par Apple, IBM, HP, Microsoft et bien d'autres. Le système d'encodage Unicode en est aujourd'hui à sa version 3.0.1 (Unicode 2000). Les deux standards permettent à un logiciel ou à un site Web d'être accessibles dans tous les pays et dans toutes les langues sans aucune modification technique. Il permet aux données de pouvoir voyager à travers différents systèmes sans modification.

Des sites comme Babelfish chez AltaVista offrent gratuitement la traduction instantanée. On peut ainsi avoir le sens, même vague, d'un texte qui n'en avait pas du tout. Les machines de traduction plus performantes ont été perçues au cours de leur développement comme la façon idéale de pallier au problème de la barrière linguistique. Comme le mentionne Hutchins (1999), le marché pour cette technologie existe sans aucun doute. Pourtant, les résultats jusqu'à maintenant sont décevants. Dans le cas de la traduction automatique pour le grand public, la qualité du texte qui en résulte ne répond pas à des critères très élevés. Il est clair que la technologie ne se développe pas au même rythme que les besoins dans ce domaine. Une autre solution proposée dans la gestion internationale est l'apprentissage des langues. Elle reste la solution la plus efficace, mais la plus utopique, à cause des coûts et du temps, surtout si l'on considère l'apprentissage de langues très difficiles comme le chinois ou l'arabe. L'embauche de personnel de culture différente, s'il ne règle pas le problème de l'interprétation ou de l'incertitude, est certainement une solution à considérer. Cependant, encore

faut-il que cette solution soit à la portée financière d'une petite entreprise, à défaut de quoi les administrateurs doivent développer leur intérêt pour une information culturelle diversifiée, comme le suggèrent divers auteurs d'études sur la gestion interculturelle.

Implications pour la recherche

Au problème de la barrière linguistique, nous l'avons vu, on peut trouver diverses solutions pratiques. Ce qui est plus difficile à comprendre et même à expliquer, c'est l'ignorance volontaire dans laquelle les entrepreneurs se placent lorsqu'ils recherchent de l'information. Ils se privent délibérément d'une quantité non négligeable (tous les chiffres le démontrent) d'information en langues étrangères pour toutes sortes de raisons qui vont du coût à l'accessibilité en passant par le manque de temps et les limites culturelles de chaque organisation. C'est pourquoi, beaucoup d'entrepreneurs, y compris ceux du Québec, continuent de croire que la mondialisation des marchés se fait et continuera de se faire en anglais. L'information filtrée et interprétée soulève de l'incertitude concernant sa fiabilité. Il serait intéressant d'aller vérifier jusqu'à quel point cette information influence le processus de décision dans un domaine précis de la gestion des entreprises.

Le but de cet article était d'établir un lien entre la recherche d'information et la barrière linguistique à laquelle peut faire face un gestionnaire au cours de cette activité. On a soulevé le paradoxe qui existe dans l'attitude des gestionnaires en matière de recherche d'information. Ils savent que l'information vise, en principe, à réduire l'incertitude dans la prise de décision à toutes les étapes de la gestion d'une entreprise, et c'est pourquoi les gestionnaires recherchent un maximum d'information. Par contre, ces mêmes gestionnaires constatent que l'information provenant d'une autre culture provoque une plus grande incertitude, donc elle risque d'être rejetée ou ignorée. Puisque la plupart des dirigeants ne perçoivent pas la barrière linguistique comme un problème, ils n'envisagent donc pas de solutions. On serait tenté de conclure que la barrière linguistique est purement théorique dans un monde où les affaires se traitent en anglais. Par contre,

toutes les études en gestion interculturelle démontrent très clairement l'importance de bien connaître la culture du pays au moment où l'on explore un marché potentiel et que cette connaissance passe grandement par l'apprentissage de la langue. L'information filtrée, traduite et interprétée laisse des doutes quant à la partialité de l'information. Il est difficile d'évaluer l'impact de ce phénomène sur les facteurs de succès des entreprises, d'où l'importance de la recherche sur les PME et la barrière linguistique.

Sources consultées

- Belich, T et A. J. Dubinsky. 1999. Information processing among exporters: an empirical examination of small firms. *Journal of Marketing Theory & Practice* 7(4): 45-58.
- Bollinger, D. et G. Hofstede. 1987. *Les différences culturelles dans le management*. Paris: Les Éditions d'Organisations. 268 p.
- Briggs, C. 1986. *Learning how to ask: a sociolinguistic appraisal of the role of the interview in social science research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Choo, Chun Wei 1998a. *The knowing organization; how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York: Oxford University Press. 298 p.
- _____ 1998b. *Information management for the intelligent organization; the art of scanning the environment*, 2nd ed. Medford, N.J.: Information Today. 272 p.
- _____ 1999. The art of scanning the environment. *Bulletin of the American Society for Information Science* 25(3): 21-24.
- Crick, Dave 1999. An investigation into SMEs' use of languages in their export operations. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research* 5(1).
- Cyert, R.M. and J.G. March. 1963. *A behavioral theory of the firm*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Egghé, L., R. Rousseau and M. Yitzhaki. 1999. The own-language preference: measures of relative language self-citation. *Scientometrics* 45(2): 217-232.
- Engelbert, H. 1974. Informationsbarrieren. *Informatik* 5:51-54.
- Fondin, Hubert. 1979. La langue de la publication scientifique: la prépondérance de l'anglais et la recherche. *Documentation et bibliothèques* 25 (2): 59-69.
- Francesco, Anne-Marie. 1998. *International organizational behavior: text, readings, cases, and skills*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall. 654 p.
- Global Reach 2000. *Global Internet Statistics (by Language)* <<http://www.glreach.com/globstats/refs.php3>> (00-08-31).
- Gordon, M.D. and A. Santman. 1981. Language barriers, literature usage and the role of reviews: an

- international and interdisciplinary study. *Journal of Information Science* 3: 185-189.
- Gumperz, J.J. 1992. Interviewing in intercultural situations. In: *Talk at work: interaction in institutional settings*. P. Drew & J. Heritage Eds. Cambridge: Cambridge University Press, p. 302-327.
- Haynes, S.L. 1996. Too much information can leave you powerless: is today's information infirmation? *Proceedings of the 17th National Online Meeting, New York, 14-16 May 1996*. Edited by M.E. Williams. Information Today, p. 127-135.
- Hutchins, John W. 1999. Retrospect and prospect in computer-based translation. *Proceedings of Machine Translation Summit VII'99, MT in the great Translation era, September 13-17, 1999, Singapore*. Asia-Pacific Association for Machine Translation, p. 30-34.
- Kessler, Jack 1996. *Internet digital libraries: the international dimension*. Norwood, MA: Artech House.
- Kunicki, M. 1980. La barrière linguistique, son importance et son évaluation. *Documentaliste* 17(4-5): 147-150.
- Large, Andrew. 1990. The foreign-language barrier and electronic information. *Online Review* 14 (4): 251-266.
- Large, Andrew. 1996. The prospects for an international language. *Journal of Universal Language* 3: 20-34.
- March, James G. and Simon, Herbert A. 1958. *Organizations*. New York: John Wiley. 262 p.
- Mintzberg, H., D. Raisinghani and A. Théorêt. 1976. The structure of unstructured decision processes. *Administrative Science Quarterly* 21(2): 246-275.
- Pineda, Rodley C. et autres. 1998. An investigation of factors affecting the information-search activities of small business managers. *Journal of Small Business Management* 36(1): 60-71.
- Silberman, S. 2000. Talking to strangers. *Wired* 8 (5): 225-233.
- Tanaka, Hozumi. 1999. What should we do next for MT system development? *Proceedings of Machine Translation Summit VII'99, MT in the great Translation era, September 13-17, 1999, Singapore*. Asia-Pacific Association for Machine Translation, p. 3-8.
- Thorp, R.G. and H. Schur, H. 1988. The foreign language barrier: a study among pharmaceutical research workers. *Journal of Information Science* 14: 17-24.
- Unicode Consortium. 2000 *The Unicode Standard; version 3.0 and 3.0.1*. The Unicode Consortium. <<http://www.unicode.org/unicode/standard/>>
- Zhang, J. 1997. *Étude sur le processus de prise de décision au sein de l'alliance stratégique: le cas des alliances stratégiques entre entreprises chinoises et nord-américaine*. Montréal: HEC. 291 p.

COBA

Bibliothèque

puissance et souplesse inégalées

De la gestion des notices à celle des abonnements, de la recherche la plus élémentaire à la plus fouillée, COBA Bibliothèque voit à tout.

COBA

Document

un système simple et efficace

Toutes les fonctions essentielles à la classification et à la conservation de documents regroupées en un seul logiciel.

Pour en savoir plus sur nos logiciels,
communiquez avec un de nos représentants
en composant le (418) 651-0807
ou visitez notre site Web à www.coba.net


COBA
Logiciels de gestion