



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

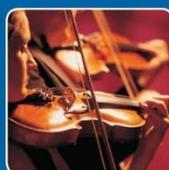
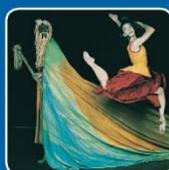
Canada



Avantages économiques du bilinguisme

Revue de littérature

Mai 2016



Les conclusions émises dans ce document de recherche et les orientations qui y sont proposées ne traduisent pas nécessairement les politiques et le point de vue du gouvernement du Canada.

Table des matières

1. Sommaire	1
2. Introduction.....	4
3. Contexte	4
4. Objectifs de la recherche.....	7
4.1 Méthodologie	7
5. Valeur marchande des compétences en langue seconde	8
5.1 Compétences générales : Avantages cognitifs et psychosociaux	8
5.2 Compétences techniques : Avantages micro, méso et macroéconomiques	10
5.2.1 Avantages économiques pour la personne bilingue (niveau microéconomique)	10
5.2.2 Avantages économiques et coûts associés aux compétences linguistiques pour les entreprises et les secteurs (mésoéconomie)	20
5.2.3 Avantages économiques pour les régions et les économies nationales (plan macroéconomique)	30
6. Demande sur le marché du travail pour des compétences en langues étrangères	34
6.1 Enquêtes sur les perceptions des employeurs et sur le marché du travail	34
6.2 Enquêtes sur les offres d'emploi en Espagne, en Italie et au Canada	59
7. Pratiques linguistiques actuelles dans le milieu de travail	64
7.1 Mythe et réalité de la lingua franca et aspects économiques des langues	70
7.2 Les effets négatifs de l'anglais en tant que lingua franca d'une entreprise	72
7.2.1 « L'anglais pour tous » compromet les communications internes.....	72
7.2.2 Déclin de la communication scientifique et du multilinguisme.....	73
7.2.3 La marchandisation des compétences linguistiques	73
7.3 Compenser les lacunes et les coûts d'une lingua franca	74
7.3.1 Intégration d'une politique linguistique dans la structure décisionnelle d'une entreprise	75
7.4 Conclusions de la section sur les pratiques linguistiques actuelles	77
8. Utilisation des langues et identité.....	78
8.1 Questions liées à l'identité et l'entreprise	79
8.2 La langue comme moyen de communication par opposition à la langue en tant qu'élément de l'identité culturelle	80
8.3 Besoins linguistiques et forces des immigrants européens.....	81
9. Questions de politiques publiques et pratiques exemplaires concernant les langues étrangères en Europe.....	81
9.1 Union européenne : quatre catégories de politiques sur l'offre et la demande en matière de compétences linguistiques étrangères	85
9.2 Pratique exemplaire du Royaume-Uni : Identification des principales difficultés en matière d'adéquation entre l'offre et la demande	86
9.3 France : Pratiques linguistiques exemplaires au sein des entreprises françaises.....	90
10. Conclusions tirées des résultats de recherche	91
11. Orientations proposées concernant les initiatives de politique linguistique au Canada	92
11.1 Trois piliers des initiatives de politique et de recherche linguistique	93
11.1.1 Promotion de l'utilisation commerciale des langues secondes.....	93
11.1.2 Emplois et recrutement	94
11.1.3 Éducation et formation.....	94
11.2 Le cas particulier des communautés de langue officielle en situation minoritaire	96

11.3 Le rôle des institutions fédérales.....	96
Glossaire des termes et acronymes courants.....	97
Bibliographie.....	99
Annexe 1 : Considérations pour avancer la recherche et mettre en œuvre des initiatives en politiques linguistiques.....	106
1. Considérations relatives aux politiques en matière linguistique dans le secteur privé.....	106
2. Exemples de stratégies en matière de gestion linguistique dans le secteur privé	108
3. Possibilités à envisager en ce qui touche les initiatives stratégiques dans le secteur public	114
4. Propositions de recherche	127

1. SOMMAIRE EXÉCUTIF

Depuis plus de 40 ans, le gouvernement fédéral a pour objectif de favoriser l'apprentissage et l'utilisation des deux langues officielles du Canada. Les arguments pour le bilinguisme au Canada sont depuis toujours basés sur des motifs politiques et historiques fondés sur une convention entre le Canada anglais et le Canada français ancrée dans la *Loi constitutionnelle de 1867*. Cette pierre angulaire a, entre autres, mené à l'établissement d'écoles pour les groupes linguistiques minoritaires et, éventuellement, à des postes bilingues dans la fonction publique fédérale ainsi qu'à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) de 1969.

De nos jours, selon les données théoriques internationales, ces arguments peuvent être fondés non seulement sur des motifs historiques, mais aussi sur le plan socioéconomique, ce qui démontre que le bilinguisme comporte des avantages sur tous les fronts pour tous les Canadiens, c'est-à-dire pour les citoyens, les employeurs, les secteurs de l'économie et le pays dans son ensemble.

La revue de littérature du présent rapport énonce une approche multidisciplinaire du bilinguisme au Canada et dans le monde et la synthèse des principales constatations tirées de plus de 80 études théoriques et documents d'orientation du Canada et d'autres pays. Ces constatations portent sur les aptitudes cognitives et psychosociales, c'est-à-dire les compétences générales, du bilinguisme, ainsi que sur les compétences linguistiques spécialisées ou techniques, évaluées à l'aide de trois niveaux d'indicateurs économiques, soit microéconomique, méso-économique et macroéconomique.

Il existe des raisons de nature concurrentielle de favoriser le bilinguisme. Les effets de la mondialisation et de l'établissement de nouveaux accords de libre-échange, comme l'Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne (UE) et l'Accord du Partenariat transpacifique, obligent le Canada à utiliser tous les atouts dont il dispose, y compris le bilinguisme, afin de devancer la concurrence partout dans le monde et de tirer profit de sa proposition de valeur unique.

DONNÉES PROBANTES

Les données probantes présentent de façon convaincante les avantages sociaux et économiques du bilinguisme. La recherche s'étendant sur de nombreux pays a révélé des constatations complémentaires entre les études canadiennes et internationales.

AVANTAGES MICROÉCONOMIQUES SUR LE PLAN INDIVIDUEL

Les constatations démontrent que le bilinguisme est profitable aux Canadiens, aux Américains et aux Européens, entre autres, de toutes les couches de la société et leur permet d'acquérir des avantages économiques, cognitifs et sociaux. Des études théoriques démontrent que le bilinguisme profite directement aux personnes bilingues ; leurs revenus sont plus élevés que ceux de leurs pairs et elles jouissent de possibilités d'emploi, d'une mobilité et de chances de promotion plus grandes.

AVANTAGES COGNITIFS ET PSYCHOSOCIAUX SUR LE PLAN INDIVIDUEL

Selon les données disponibles, les personnes bilingues possèdent une faculté d'adaptation mentale, une capacité d'écoute, des habiletés de communication sociale et une sensibilisation transculturelle accrues, et elles portent davantage attention aux détails.

AVANTAGES MÉSO-ÉCONOMIQUES POUR LES EMPLOYEURS ET LES SECTEURS

Les employeurs et les entreprises réalisent eux aussi des gains économiques. Les études révèlent que même les travailleurs unilingues tirent des avantages du bilinguisme puisque ce dernier permet à l'entreprise pour lesquels ils travaillent de s'étendre au-delà des marchés locaux, dans les autres régions du pays, et constitue un tremplin vers d'autres langues et d'autres marchés à l'échelle internationale. Cela mène directement à la création d'autres emplois unilingues.

En outre, les données montrent que les employeurs : offrent des salaires plus élevés aux employés bilingues ; emploient ces derniers dans des fonctions et des secteurs plus diversifiés que ce à quoi on peut s'attendre en général (p. ex. les finances, l'ingénierie). En outre, ils accordent de l'importance à une combinaison d'aptitudes transculturelles et de communication, d'expérience internationale et de compétences linguistiques intermédiaires ; ont souvent recours à des équipes virtuelles d'employés répartis dans plusieurs pays, dans lesquelles chacun apporte ses compétences, son point de vue et sa culture.

AVANTAGES MACROÉCONOMIQUES POUR L'ÉCONOMIE

Les études sur les effets de la mondialisation du bilinguisme démontrent que les motifs du Canada pour favoriser le bilinguisme s'appuient sur la concurrence. Pour demeurer compétitif sur le marché mondial, le Canada doit être sur un pied d'égalité avec ses concurrents, que ce soit sur le plan individuel, au niveau de l'entreprise, ou sur le plan des politiques publiques, comme dans le cas de l'UE.

Lorsque le bilinguisme atteint une échelle suffisante, comme au Québec et au Nouveau-Brunswick, il élargit l'économie régionale, ce qui en fait un impératif économique pour la province et le pays. Des études suisses et canadiennes indiquent une corrélation positive entre le bilinguisme et le produit intérieur brut (PIB).

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX POLITIQUES

À la lumière de ces constatations, le présent rapport offre aux décideurs des secteurs public et privé du Canada une approche stratégique permettant d'optimiser les avantages pour le Canada. Les possibilités en matière de politiques en vue d'éclairer les divers intervenants chargés d'envisager des mesures à prendre sont présentées sous trois catégories ou piliers : 1) Promotion de l'utilisation d'une langue seconde à des fins commerciales, 2) Emplois et recrutement et 3) Éducation et formation.

Pilier 1 – Promotion de l'utilisation d'une langue seconde à des fins commerciales

Il est essentiel de faire valoir les avantages que comportent les compétences en langue seconde et de faciliter leur utilisation dans le domaine des affaires, notamment en invitant les grandes sociétés possédant des effectifs bilingues à offrir un modèle d'utilisation des compétences en langue seconde pour les petites entreprises; en encourageant le dialogue, par exemple au moyen de tables rondes, afin d'échanger des pratiques exemplaires et en élaborant des outils, tels qu'un guide linguistique pour les petites entreprises.

Pilier 2 – Emplois et recrutement

Pour favoriser une meilleure utilisation du bilinguisme dans le recrutement et l'emploi, les initiatives suivantes pourraient être explorées : la création d'un programme d'expérience professionnelle en langue seconde, p. ex. des stages pour les étudiants dans une langue seconde auprès d'un nouvel exportateur, et le jumelage des compétences linguistiques des immigrants avec les besoins des entreprises et des métiers.

Pilier 3 – Éducation et formation

Les compétences en langue seconde constituent un atout stratégique lorsque les effectifs en disposent. Quelques initiatives qui pourraient être envisagées : accroître l'apprentissage de la langue seconde et l'enseignement de la langue maternelle dans les écoles et dans les établissements d'enseignement postsecondaire ; faciliter l'apprentissage des langues en ligne pour les travailleurs adultes (engagement du gouvernement du Canada); offrir des services d'orientation professionnelle pour les emplois nécessitant des compétences en langue seconde. Une autre option possible est d'établir une norme pancanadienne d'enseignement relative aux compétences en langue seconde qui serait acceptée dans toutes les provinces et les territoires. Certaines provinces adoptent le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) en tant que norme d'enseignement.

En raison de la complexité et de l'étendue des données probantes sur les avantages économiques du bilinguisme, une approche stratégique globale permettra au Canada de mieux tirer profit de ses points forts en tant que société bilingue et multiculturelle.

2. INTRODUCTION

Les effets de la mondialisation se font sentir partout autour du globe et sont la cause de changements sociaux et économiques dans de nombreux pays. Ils ont également des répercussions directes sur les pratiques linguistiques des entreprises du monde entier.

Pour demeurer concurrentiels, les personnes et les entreprises internationales doivent désormais se doter de compétences supplémentaires en langues étrangères en milieu de travail. Une étude internationale révèle que les personnes apprennent une troisième ou une quatrième langue pour répondre à la demande.

Le Canada n'est pas à l'abri des exigences du contexte mondial. Il se classe au 17^e rang parmi les 30 plus importants pays commerçants du monde, et le commerce représentant 63 % de son PIB¹. Une récente étude du Conference Board du Canada a révélé que les services jouent un rôle de plus en plus important dans l'économie canadienne; ils représentent 44 % des exportations, les banques et les compagnies d'assurance, le commerce et les transports arrivant en tête de liste du secteur des services². De nombreux services dépendent fortement des aptitudes linguistiques, renforçant ainsi l'importance de miser sur les compétences en langue seconde.

Le fait de posséder deux langues officielles offre au Canada des avantages économiques en tant que pays commerçant, comme le démontrent les études menées au Canada et ailleurs dans le monde.

3. CONTEXTE

DIMENSION MONDIALE

Avec le ralentissement économique mondial qui s'est amorcé en 2008 et le fléchissement de la demande dans les marchés traditionnels à faible croissance de l'Europe et de l'Amérique du Nord, les efforts sont maintenant concentrés sur le développement de marchés émergents pour soutenir la demande de produits et de services.



« Notre compétitivité est encore plus essentielle à la croissance et à la prospérité. [...] Les entreprises intelligentes devraient envisager de s'installer dans de nouveaux marchés aujourd'hui alors que les concurrents hésitent encore, en particulier aux États-Unis, et avant la nouvelle concurrence qui émergera d'ici quelques années découlant des accords de libre-échange avec l'Union européenne et les pays de la ceinture du Pacifique. »

- *Peter Hall, vice-président et économiste en chef, Exportation et développement Canada*
Scruter la boule de cristal : Le Canada dans un monde incertain. Perspectives économiques et politiques pour 2016-2017, Chambre de commerce du Canada, janvier 2016, page 7.



¹ *Le Commerce international du Canada : Le point sur le commerce et l'investissement 2014*. Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada, 2014.

² Pleins feux sur les services canadiens vendus à l'étranger, Le Conference Board du Canada, 5 août 2015.

Mentionnons notamment la classe moyenne émergente dans les pays du BRICS (le Brésil, la Russie, l'Inde, la Chine et l'Afrique du Sud) et les pays du groupe des « Onze prochains » (Next-Eleven) et des MIST (le Mexique, l'Indonésie, la Corée du Sud et la Turquie).

En Europe, la chute du mur de Berlin en 1989 a précipité l'établissement de nouvelles relations politiques et économiques avec les pays de l'Europe centrale et orientale et a donné lieu à une utilisation plus grande et plus diversifiée des langues étrangères. De nombreux pays de l'ancien bloc soviétique ont depuis négocié leur entrée au sein de l'UE, ce qui incité la reconnaissance de leurs langues nationales comme langues officielles de l'UE. Par conséquent, des groupes linguistiques régionaux de l'Europe occidentale, notamment le catalan, le galicien, le gallois et le breton, ont demandé et obtenu une plus grande reconnaissance.

Cependant, une étude a fait remarquer que l'Europe court le risque de perdre son avantage concurrentiel, particulièrement contre les économies émergentes d'Asie et d'Amérique latine qui acquièrent rapidement des compétences en langues étrangères.

Cette expansion stratégique du marché a des répercussions immédiates sur les exigences linguistiques des entreprises. Elle influe aussi sur le choix de cours de langue seconde. En tête de liste, devant les langues traditionnellement choisies comme langue seconde, plus particulièrement le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et l'italien, figurent le chinois et d'autres langues asiatiques, que ainsi que le russe, le portugais, l'arabe et d'autres langues.

Ces nouvelles exigences linguistiques ne remplacent pas la formation en langue seconde traditionnelle, mais plutôt elles s'ajoutent à la liste comme troisième ou quatrième langue (Tinsley, 2013, p. 56). Les entreprises cherchent à constituer un effectif souple et diversifié ayant toute une gamme de compétences linguistiques et de l'expérience à l'échelle mondiale qui peut facilement être déployé au moment et à l'endroit voulu.

DIMENSION CONSTITUTIONNELLE

Aux pressions économiques mondiales motivant une utilisation accrue des compétences en langue seconde ou en langues étrangères s'ajoutent des pressions historiques dans le contexte canadien, ce qui a mené à l'établissement du français et de l'anglais comme les deux langues officielles du Canada. Les fondements constitutionnels reconnaissant le français et l'anglais comme langues officielles du Canada sont énoncés à l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* et aux articles 16 à 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982.

À la partie VII de la LLO, ajouté en 1988, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Cette partie de la LLO a été renforcée en 2005. En vertu du paragraphe 41(2), chaque institution fédérale a l'obligation de mettre en œuvre des « mesures positives » à l'appui de ces engagements. En vertu de l'article 42, il incombe au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles de coordonner l'approche du gouvernement et, en vertu de l'article 43, de prendre des mesures positives pour promouvoir l'égalité de statut et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Bon nombre des ministères et organismes fédéraux responsables de portefeuilles économiques pourraient tirer profit d'une meilleure compréhension des avantages économiques du bilinguisme pour les aider à respecter leurs engagements énoncés à la partie VII, tout comme ceux dotés de mandats sociaux puisqu'ils s'occupent des

questions relatives à la politique sur le marché du travail en ce qui a trait aux compétences et à l'état de préparation de la main-d'œuvre.

DIMENSION DES POLITIQUES

Les liens entre les compétences en langue seconde, le milieu des affaires et l'employabilité constituent des secteurs d'intérêt valides dans le contexte canadien. De même que les Canadiens autochtones et ceux qui parlent l'anglais et le français, le Canada a accueilli des immigrants de toutes les régions du monde qui parlent diverses langues. Ils constituent une riche source de connaissances linguistiques et, souvent, ils maintiennent des liens sociaux et commerciaux avec leur pays d'origine.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à encourager et à promouvoir l'usage des langues officielles du Canada, plus particulièrement :

- en élaborant un nouveau plan en matière de langues officielles pour favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire ;
- en faisant en sorte que tous les services fédéraux soient offerts de manière à respecter intégralement la *Loi sur les langues officielles* ;
- en établissant un service en ligne gratuit d'apprentissage et de maintien du français et de l'anglais comme langue seconde ;
- en réalisant de nouveaux investissements pour soutenir Radio-Canada/CBC, une institution nationale essentielle qui rassemble les Canadiens, assure la promotion et la défense des deux langues officielles, et soutient la culture commune du Canada.

Le 22 juillet 2015, le gouvernement du Canada a déposé sa réponse au rapport parlementaire sur la situation économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et a déclaré que l'un de ses quatre principes directeurs pour appuyer le développement économique des CLOSM est la promotion des avantages économiques du bilinguisme. Le gouvernement considère le bilinguisme comme un atout stratégique tant pour l'économie locale et régionale que pour le commerce international. La nature bilingue de facto des CLOSM est un avantage inhérent à leur développement économique, comme le soutient la recherche.

De nombreuses études sur les effets cognitifs et socioéconomiques du bilinguisme à l'échelle des personnes, de l'entreprise ou du pays ont été publiées. Elles appuient les aspirations énoncées dans la LLO et le rapport parlementaire. L'un des défis fondamentaux des CLOSM est que, malgré la prospérité économique individuelle des membres, le tissu socioculturel de la CLOSM n'est pas nécessairement renforcé.

La promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne comprend la dimension économique et de l'emploi, qui joue un rôle important de la vie des Canadiens, en tant qu'acteurs et consommateurs. Les années qu'ils passent dans le système d'éducation avant d'entrer sur le marché du travail leur servent également en grande partie à se préparer à devenir des membres productifs de la société. La capacité des Canadiens à parler l'anglais ou le français, ou les deux langues, a une incidence sur leur vie et sur le pays dans son ensemble, tant du point de vue économique et que social. L'apprentissage d'une langue officielle comme langue seconde nous amène à examiner s'il existe des emplois disponibles qui exploitent cet avantage une fois sur le marché du travail. Il s'agit d'un enjeu politique qu'il faut prendre en considération lors de l'examen de la documentation spécialisée citée dans le présent rapport.

4. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Le présent rapport a pour objectif d'examiner les travaux de recherche menés au Canada et à l'échelle internationale dans divers domaines, afin de mesurer les avantages économiques des compétences en langue seconde ou en langues étrangères et de déterminer la mesure dans laquelle ces avantages peuvent s'appliquer à la réalité canadienne. Il présente des possibilités en matière de politiques et propose de poursuivre la recherche afin d'éclairer l'élaboration de politiques au sein des secteurs public et privé du Canada en ce qui a trait aux compétences en langue seconde.

Un aperçu des orientations proposées en matière de politiques se trouve à l'annexe 1. À la fin du présent rapport se trouve aussi un glossaire des termes et des acronymes fréquemment utilisés.

4.1 MÉTHODOLOGIE

L'analyse documentaire porte sur plus de 80 rapports de recherche et études, des articles de revue publiés, des données statistiques et de sondages externes, des articles publiés dans les médias, du contenu Web et des livres. Bon nombre de rapports sont tirés d'une bibliographie publiée en septembre 2014 par le Centre international d'études pédagogiques (CIEP³), et la présente analyse portait initialement sur les ouvrages qu'elle contient. À ces documents internationaux s'ajoutent des études et références canadiennes afin d'enrichir le contexte comparatif. Les études datent de 2006 à août 2014.

La bibliographie du CIEP principalement composée d'ouvrages européens reflète les préoccupations actuelles des décideurs et des chercheurs européens dans le domaine des langues, à savoir les avantages économiques (s, de l'entreprise et du pays) que présente une main-d'œuvre ayant des compétences en langues étrangères, en français langue étrangère (FLE) et langue seconde, et les défis que pose l'acquisition de ces compétences.

Les études analysées dans le présent rapport englobent un large éventail de secteurs d'intérêt relatifs aux langues et au milieu de travail, et évoquent des domaines comme la psychologie, l'économie, la sociologie, la linguistique, les politiques publiques et les sciences politiques.

Les méthodes utilisées sont diversifiées, fondées sur des méthodes statistiques et quantitatives, ainsi que sur un certain nombre de méthodes qualitatives, dont des questionnaires, des études de cas, des entrevues et des études d'observation. Bien que l'examen de la qualité des méthodes employées ne fasse pas partie du champ d'application du présent rapport, on observe une variation importante de la fiabilité et de l'interprétation de certains des résultats présentés.

³ Marion Latour, *Langues et employabilité*, Centre international d'études pédagogiques, septembre 2014. Certaines études en espagnol, en italien et en allemand ont été utilisées dans la présente analyse et d'autres non, car ces études étaient non disponibles, non traduites en français ou en anglais, ou redondantes par rapport à d'autres études.

5. VALEUR MARCHANDE DES COMPÉTENCES EN LANGUE SECONDE

Les études démontrent que les étudiants bilingues ou les postulants à un emploi offrent aux employeurs des compétences langagières « spécialisées et techniques » de même que des compétences « générales ». Certaines des compétences générales que possèdent la plupart des personnes ayant des compétences dans une langue seconde ou ayant travaillé à l'étranger sont de nature cognitive ou psychosociale et sont davantage recherchées par les employeurs que les compétences « techniques » des personnes maîtrisant une langue seconde ou ayant souvent recours à leur langue seconde dans le cadre de leur travail.

Les compétences techniques « spécialisées » offrent des avantages à différentes personnes aux trois niveaux économiques : au niveau microéconomique, elles bénéficient à la personne; au niveau mésoéconomique, elles profitent à l'entreprise et au niveau macroéconomique, c'est tout le pays qui en bénéficie.

5.1 COMPÉTENCES GÉNÉRALES : AVANTAGES COGNITIFS ET PSYCHOSOCIAUX

Le bilinguisme et le plurilinguisme sont répandus dans le monde. Selon certaines estimations, 66 % des enfants à travers le monde sont exposés à plus d'une langue; dans le cadre d'une étude européenne, la majorité des répondants ont affirmé pouvoir parler plus d'une langue (56 %) (Marian, 2012, p. 1). Dans plusieurs pays européens, le nombre de personnes bilingues était encore plus élevé (p. ex. 99 % au Luxembourg, 97 % en Suède et 95 % en Lettonie).

Le bilinguisme est également commun en Afrique de l'Ouest. Le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Cameroun, qui possède aussi quatre *lingua franca* et 285 langues autochtones (Koenig, Chia et Povey, 1983, cité dans Cook, 1997). Le pays voisin, le Nigéria, possède 400 langues secondaires et trois langues principales parlées par 50 % de la population (Bamgbose, 1994, cité dans Cook, 1997).

En comparaison, le niveau de bilinguisme anglais-français au Canada, en 2011, était de 17,5 % (Lepage et Corbeil, 2013). Aux États-Unis, le taux de bilinguisme augmente de façon constante, passant de 10,97 % en 1980 à 19,73 % en 2007 (Marian, 2012, p. 2).

Avant d'examiner les avantages économiques des compétences en langue seconde ou étrangère, il faut d'abord en évaluer les avantages cognitifs et psychosociaux. Cela nous aidera à situer la recherche portant sur l'aspect économique de la langue seconde ou étrangère dans un contexte global. Dans le domaine de la psychologie, les avantages cognitifs ont été clairement établis. Nous les énumérons sommairement dans le présent rapport pour démontrer les liens complexes qui unissent les avantages cognitifs, sociaux et économiques des compétences en langue seconde.

Les études démontrent que les étudiants bilingues ou les postulants à un emploi offrent aux employeurs des compétences langagières « spécialisées et techniques » ainsi que des compétences « générales », par exemple :

- faculté d'adaptation cognitive accrue
- souplesse dans l'exécution des tâches
- minutie
- plusieurs compétences sociales liées à la communication

Ces compétences ont une utilité directe dans toute une gamme d'emplois et de secteurs.

Depuis le début des années 1960, les psychologues ont beaucoup étudié les effets cognitifs et neurologiques du bilinguisme⁴. Une panoplie d'études ont démontré que les avantages débutent dans la petite enfance et perdurent jusqu'au troisième âge.

Bien qu'ils soient très spécifiques, les avantages sociaux et cognitifs sont vastes et touchent autant l'amélioration des processus cognitifs que la modification de la structure du cerveau. Les avantages comprennent :

-
- *amélioration de la fonction exécutive, notamment de l'attention pour les détails, de l'inhibition et de la capacité de passer rapidement d'une tâche à une autre. En effet, il faut être capable de contrôler une langue et d'y accéder inconsciemment tout en parlant une autre langue.*
 - *amélioration de la mémoire, augmentation des compétences visuelles et spatiales, créativité accrue*
 - *amélioration du traitement sensoriel ; l'ouïe se développe pour distinguer les sons, les hauteurs et les fréquences des différentes langues*
 - *amélioration des compétences liées à l'ouïe parallèlement à l'amélioration des compétences sociales – sens de l'écoute et attention portée aux autres*
 - *minutie accrue, blocage des renseignements inutiles (les renseignements initialement importants n'importent plus)*
 - *augmentation du volume de la matière grise et de la substance blanche*
 - *ces développements, une fois rassemblés, entraînent l'amélioration de la capacité d'apprentissage dont profite la personne de façon générale, c'est-à-dire qu'elle en tire des avantages hors du domaine de l'apprentissage des langues.*
-

(Voir le résumé des avantages dans Marian, 2012, p. 2-8. Voir également Genesee, 2009, p. 2.)

Certaines des compétences générales que possèdent souvent les personnes ayant des compétences en langue seconde ou ayant travaillé à l'étranger sont de nature cognitive ou psychosociale et sont davantage recherchées par les employeurs que les compétences « techniques » des personnes maîtrisant une langue seconde ou ayant souvent recours à leur langue seconde dans le cadre de leur travail. Ce rapport démontre que les compétences « générales » et « techniques » des personnes ayant des compétences en langue seconde sont hautement prisées et utilisées dans le cadre de plusieurs emplois. Certains milieux de travail exigent d'une personne qu'elle possède les deux types de compétences, alors que d'autres ne recherchent que la première catégorie, car les employeurs n'ont véritablement besoin que de celle-ci.

De plus en plus de milieux de travail sont plurilingues et désirent intégrer différentes cultures et langues. Cette tendance, plutôt que l'imposition d'une seule langue dans le milieu de travail, pourrait devenir la norme.

⁴ Par exemple, Cook (1997) mentionne Peal et Lambert (1962), Ianco-Worrall (1972), Lambert, Tucker et d'Anglejan (1973), Landry (1974).

Plusieurs employeurs savent qu'un employé bilingue fait également preuve de souplesse et d'une faculté d'adaptation, et qu'il possède des compétences en langues étrangères précises. L'employé qui possède ces qualités et qui possède également les compétences techniques et professionnelles requises peut changer de milieu de travail souvent et facilement, contrairement à l'employé unilingue. Les employeurs savent aussi instinctivement (ou le découvrent après en avoir fait l'expérience) qu'un niveau moyen de compétences langagières est suffisant; la capacité d'écoute et les compétences interculturelles de l'employé bilingue ou polyglotte vont compenser les lacunes de ses compétences langagières.

De plus en plus de milieux de travail sont plurilingues et désirent intégrer différentes cultures et langues. Cette tendance, plutôt que l'imposition d'une seule langue dans le milieu de travail, pourrait devenir la norme.

5.2 COMPÉTENCES TECHNIQUES : AVANTAGES MICRO, MÉSO ET MACROÉCONOMIQUES

Un nombre suffisant d'études économiques ont été effectuées pour faire ressortir les avantages économiques des compétences en langue seconde ou en langues étrangères pour les personnes, pour l'entreprise ou le secteur et pour la région ou le pays. Certaines études se sont efforcées de documenter l'usage véritable d'une langue seconde ou étrangère au travail. Les résultats de ces études démontrent que les compétences techniques « spécialisées » et peut-être aussi les compétences générales ont des répercussions positives sur les compétences cognitives et sociales d'une personne.

Peu importe si les compétences utilisées sont techniques ou générales, car l'incidence sur les politiques générales dans le contexte canadien est assez importante pour justifier :

- des programmes d'immersion ou de base en français et en anglais dans les écoles et les écoles pour les groupes linguistiques minoritaires
- enseignement des langues ancestrales
- intégration des immigrants grâce aux classes données dans les langues officielles et préservation de leur langue maternelle

Les avantages pour les employeurs et les entreprises touchent les secteurs des finances, des technologies de l'information, des ventes et de l'achat et de la haute direction, et tous devraient en profiter. Enfin, les avantages économiques des compétences en langue seconde ou étrangère à l'échelle nationale et régionale en termes de création d'emploi et de contribution au PIB sont considérables sur le plan des politiques publiques.

5.2.1 AVANTAGES ÉCONOMIQUES POUR LA PERSONNE BILINGUE (NIVEAU MICROÉCONOMIQUE)

Cette section explique comment les personnes bilingues profitent de nombreux avantages en raison de leurs compétences langagières. Cela se traduit par une protection contre les mises à pied, de meilleurs salaires et taux d'emploi, des postes dans des emplois et des secteurs dont les salaires sont élevés et une mobilité professionnelle accrue. En outre, les immigrants profitent d'avantages salariaux lorsqu'ils apprennent et utilisent la ou les langues de leur pays d'accueil et qu'ils préservent leur langue maternelle. La présente section s'amorce par une discussion au sujet de l'attention des responsables politiques qui se déplace progressivement de la langue et la culture vers la langue et l'économie.

Les premières recherches en psychologie se sont penchées sur les avantages cognitifs et psychosociaux de l'apprentissage d'une langue seconde et des compétences en langue seconde. Les recherches portent maintenant davantage sur l'examen et l'évaluation de la valeur économique des langues, que ce soit au niveau de l'employabilité, du profit ou de l'augmentation du PIB. Comme l'expliquent Heller et Duchêne (2012) :

« Les années 1990 et le début du XXI^e siècle voient l'émergence généralisée d'éléments discursifs qui abordent le langage et la culture principalement en termes économiques. Ce discours ne remplace pas soudainement ou complètement les discours précédents qui abordent le langage en termes de politique et de culture en l'associant à l'émergence de l'État-nation. Au contraire, les deux discours s'entremêlent de façon complexe. Néanmoins, nous croyons que quelque chose de nouveau est en cours de développement, quelque chose qui modifie les fondements de la différenciation sociale et sur laquelle les relations de pouvoir se construisent. » [Traduction] (Heller et Duchêne, 2012, p. 3)

Un des domaines de recherche, par exemple, envisageait l'évolution historique des rôles des groupes minoritaires et des langues minoritaires, ainsi que des attitudes de l'État envers ceux-ci en termes sociopolitiques; aujourd'hui, cet aspect est davantage étudié sous l'angle de l'économie. Pour exemplifier cette perspective élargie, Heller et Duchêne mentionnent les groupes minoritaires au Canada, les travailleurs invités portugais en Suisse et les groupes minoritaires en Chine, où l'on considère dorénavant ces groupes comme des atouts économiques, par exemple en termes de mobilité de la main-d'œuvre au Canada et de tourisme en Chine (Heller et Duchêne, 2012, p. 7-8).

Le linguiste François Grin et ses collègues ont examiné les recherches économiques sur le multilinguisme qui ont été réalisées depuis le début des années 1960, puis les ont affinées en les catégorisant selon les domaines de recherche en linguistique pour examiner les avantages aux niveaux macroéconomique et microéconomique⁵. Grin (2013) a examiné la demande des employeurs en matière de compétences en langue seconde ou étrangère au niveau microéconomique pour les besoins des opérations de leurs entreprises et a démontré les difficultés conceptuelles et empiriques qui se posent lorsqu'on essaye de répondre à cette question (Grin, 2013, p. 17). Grin mentionne que des études empiriques ont démontré l'usage de plusieurs langues, mais qu'elles n'ont pas prouvé leur valeur économique ni leur lien avec les moyens de production, les taux de profit, etc. Le fait que cela semble avoir du sens ne prouve pas la valeur de ces affirmations pour autant (Grin, 2013, p. 17).

Par ailleurs, bien que de nombreuses enquêtes d'opinion effectuées auprès des acteurs du monde des affaires aient été menées dans le but d'enquêter sur les incidences ou la valeur de la langue au sein de leur entreprise, les questionnaires n'étaient pas basés sur un modèle d'enquête hypothétique dans lequel l'usage de la langue seconde ou étrangère est la variable indépendante et le résultat économique désiré (changement dans le rendement, profits ou coûts) est la variable dépendante.

Les variables indépendantes sont les données à tester afin de déterminer si elles sont la cause des changements dans les résultats donnés. Sans modèle hypothétique pour encadrer le questionnaire, « ... les questions posées ne peuvent l'être qu'un peu (au – *sic*) hasard, sur leur bonne mine, plutôt qu'en raison de leur pertinence pour la compréhension des processus de création de valeur économique. » Bien que certains chercheurs aient fait preuve de prudence lors de l'utilisation des conclusions d'enquêtes d'opinion, Grin et Sfreddo affirment que même si

⁵ Voir, par exemple, Grin, 2013, Grin et Sfreddo, 2011, et Grin, Sfreddo et Vaillancourt, 2010.

l'enquête est effectuée auprès d'un nombre suffisamment élevé de répondants, les chercheurs peuvent tenir compte des biais causés par les techniques statistiques (Grin et Sfreddo, 2011, p. 3).

Pour revenir aux objectifs de la présente section du rapport, Nikuze (2013) explique la nouvelle perspective de la façon suivante :

« Le concept de "valeur marchande de la langue" introduit par François Grin (1997, 2002) rend compte de cette relation langue-économie. À un moment donné, une langue X a une valeur marchande (vs une valeur sociale ou familiale, ed.) lorsque parler cette langue facilite au locuteur de vendre des produits à une clientèle parlant la langue X et réalise davantage de profits, ou si un employé parlant la langue X gagne davantage que ses confrères qui ne la maîtrisent pas.

(Grin, 2002, p. 21). » (Nikuze, 2013, p. 91)

LES COMPÉTENCES EN LANGUE SECONDE PROTÈGENT CONTRE LES MISES À PIED

Un avantage peut-être inattendu du bilinguisme est que, selon une étude suisse, il peut protéger contre les licenciements.

SUISSE

En 2009, une étude de cas innovante menée par Grin Sfreddo et Vaillancourt sur les compétences langagières dans les milieux de travail suisses et qui s'intitulait « *Langues étrangères dans l'activité professionnelle (LEAP)* », a tenté de quantifier la relation entre l'usage de la langue de l'employé et son salaire.

Utilisant des formulations de l'élasticité salariale prises dans les analyses du marché du travail, le projet LEAP cherchait à déterminer si l'élasticité est la même chez les travailleurs unilingues que chez les travailleurs bilingues (Grin, dans DORIF, 2013, p. 9). Les chercheurs voulaient savoir si les employeurs traitaient leurs travailleurs unilingues et bilingues de la même manière à la suite d'une augmentation des coûts de production. Grin et coll. ont analysé les données du LEAP sur le marché du travail suisse et ont découvert qu'à la suite d'une augmentation des coûts de la

L'étude du LEAP suisse a démontré qu'à la suite d'une augmentation des taux de salaire de 5 %, les employeurs étaient moins susceptibles de licencier des employés bilingues (3,7 %) que des employés unilingues (8,7 %), même si les premiers coûtent plus cher.

main-d'œuvre de 5 %, le volume de l'emploi pour les personnes unilingues a chuté de 8,7 %. Par comparaison, à la suite de la même augmentation de 5 % des coûts de la main-d'œuvre, le volume de l'emploi pour les travailleurs bilingues n'a diminué que de 3,7 %. Cela signifie que les **employeurs avaient moins tendance à mettre à pied des travailleurs bilingues** que des travailleurs unilingues (2,35 fois moins) alors que tous coûtaient plus cher, et ce, malgré le fait bien établi que **les travailleurs bilingues ont tendance à être mieux payés**. Ainsi, le bilinguisme protège en quelque sorte contre les licenciements collectifs (Grin, dans DORIF, 2013, p. 9).

EMPLOYABILITÉ ET REVENUS

Les études menées au Royaume-Uni ont démontré que les diplômés en langues étrangères étaient plus susceptibles de travailler ou de poursuivre leurs études que les étudiants de programmes professionnels comme le droit et le commerce, et que leur salaire moyen était supérieur à celui des diplômés en STIM.

ROYAUME-UNI

En ce qui concerne le Royaume-Uni, Mann mentionne que, selon la *Higher Education Statistics Agency* (Agence d'études statistiques de l'enseignement supérieur), les diplômés en langues étrangères ont de **bons taux d'employabilité**, plus que ceux des sujets non professionnels (Mann, 2011, p. 10). Étonnamment, ils sont aussi plus susceptibles d'être sur le marché du travail ou de poursuivre leurs études 3,5 ans après avoir obtenu leur diplôme, en comparaison avec les

étudiants de programmes professionnels comme le droit, l'architecture, le commerce ou l'informatique. Le *Higher Education Funding Council*, ou HEFC (Conseil chargé du financement de l'enseignement supérieur) souligne que les diplômés en langues étrangères modernes ont accès à un large éventail de carrières et que **leur salaire moyen** est de 26,823 £ (41 484 CAD) 3,5 ans après l'obtention de leur diplôme – ce salaire est le plus haut parmi ceux de toutes les matières que le HEFC trouvait stratégiquement importantes – et supérieur aux salaires des étudiants en ingénierie, en mathématiques, en physique et en chimie (Mann, 2011, p. 10). La grande souplesse des compétences des étudiants en langues étrangères leur permet d'avoir accès à un plus large éventail de possibilités d'emploi.

ÉTATS-UNIS

Mann mentionne la recherche menée aux États-Unis sur les **écarts salariaux** des diplômés de niveau secondaire. Deux études longitudinales approfondies rapportent une corrélation significative entre l'étude d'une langue et les avantages salariaux. Dans une autre étude, l'économiste Altonji a découvert que l'étude d'une langue à l'école avait des répercussions « considérables » sur le salaire plus tard (4 %) ; les répercussions les plus importantes touchaient les diplômés de niveau secondaire qui n'ont pas poursuivi d'études universitaires (Mann, 2011, p. 10).

Une étude comparable menée par Saiz et Zoido, réalisée auprès de diplômés universitaires américains, a démontré que les diplômés pouvant soutenir une conversation dans une langue seconde

Les gestionnaires des ressources humaines croient que les nouveaux employés qui possèdent des compétences en langues étrangères ont également des compétences transférables, notamment :

- aptitude pour l'écoute et les relations interpersonnelles
- sensibilisation culturelle accrue
- détermination et discipline
- désir d'apprendre

Les études américaines démontrent qu'un étudiant qui apprend une langue étrangère à l'école ou au niveau postsecondaire bénéficie d'un meilleur salaire à long terme que l'étudiant qui n'a pas appris une autre langue, même lorsque d'autres facteurs sont pris en compte, notamment le niveau de scolarité, le contexte familial et les habiletés cognitives.

touchaient de 2 à 3 % plus de revenu que ceux qui ne le pouvaient pas (Mann, 2011, p. 10). Cet écart de salaire est légèrement plus faible que chez les diplômés de niveau secondaire. Les études américaines indiquent même que l'apprentissage d'une langue seconde apporte des bienfaits encore plus vastes. Les études indiquent en effet que plusieurs diplômés en langues occupent des emplois dans lesquels ils n'ont pas directement besoin

d'utiliser leurs compétences langagières, mais qu'**ils bénéficient quand même d'un meilleur salaire**, même si l'on tient compte d'autres facteurs, notamment le type d'université, les aptitudes cognitives et le contexte familial.

Comme le fait remarquer Mann, « cela a fait en sorte que les scientifiques se sont demandé s'il y avait quelque chose de particulier dans le processus d'apprentissage d'une langue qui entraîne le développement de compétences vastes prisées par les employeurs, par exemple la capacité de communiquer efficacement et avec assurance » [Traduction] (Mann, 2011, p. 10). Dans un groupe de discussion avec les gestionnaires des ressources humaines, les chercheurs ont constaté que les nouveaux employés possédant des compétences en langues étrangères avaient tendance à posséder également toute une gamme de compétences transférables, ou « générales », notamment des aptitudes pour la communication, pour l'écoute et les relations interpersonnelles, une sensibilisation accrue aux cultures, de la détermination et de la discipline et le désir d'apprendre (Mann, 2011:11). Ces observations traduisent bien les bénéfices cognitifs du bilinguisme qu'ont constaté les chercheurs en psychologie.

CANADA

Le Conseil canadien sur l'apprentissage tire des conclusions semblables que celles tirées par Mann au sujet de l'employabilité au Royaume-Uni, et remarque que les taux d'employabilité des Canadiens qui parlent anglais et français sont supérieurs aux taux d'employabilité des Canadiens qui ne parlent que le français ou l'anglais, selon les résultats du recensement canadien de 2006 (CCA, 2008, p. 2). En 2011 au Québec, le salaire annuel moyen des Canadiens qui parlent les deux langues officielles était supérieur d'environ 37 % à ceux qui ne parlent qu'une seule langue. La situation est semblable dans le reste du Canada : le salaire annuel moyen des personnes qui parlent les deux langues officielles était supérieur d'environ 15 % à celui des personnes qui ne parlent pas les deux langues (Enquête nationale auprès des ménages, Statistiques Canada, 2011).

Au Canada, les taux d'employabilité et le salaire annuel moyen des travailleurs qui parlent anglais et français sont supérieurs à ceux des Canadiens qui ne parlent qu'une de ces langues.

ÉTUDE DE CHRISTOFIDES ET SWIDINSKY

Dans une recherche de 2008 se penchant sur les travailleurs bilingues au Québec et dans le reste du Canada, Christofides et Swidinsky ont exploré plus en profondeur les retombées financières qui découlent des compétences associées au bilinguisme (français et anglais, dans ce cas-ci) et l'usage de ces langues au travail (Christofides et Swidinsky, 2008). Depuis 2001, une question du recensement canadien vise à savoir à quel point les personnes bilingues utilisent les deux langues officielles du Canada dans le cadre de leur travail.

Les chercheurs ont pris en compte un certain nombre de variables de contrôle spécifiques à l'emploi et au secteur. Leur analyse révèle que les compétences langagières influent directement sur le choix de l'emploi et du secteur, plus encore que les salaires qui y sont liés (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 16). Les hommes à l'extérieur du Québec ayant des compétences en français étaient surreprésentés dans les professions et les secteurs dont les salaires sont élevés. Les salaires moyens des gestionnaires et, dans une moindre mesure, des professionnels, sont largement supérieurs à la moyenne générale, qui est de 52 737 \$. Les hommes anglophones bilingues à l'extérieur du Québec qui utilisent surtout ou souvent l'anglais ou qui utilisent surtout l'anglais et souvent le français à leur

travail occupent plus souvent des postes de gestionnaires que les anglophones unilingues. Les données sont encore plus saisissantes pour les emplois de professionnels, comme le démontre le tableau suivant :

Hommes anglophones à l'extérieur du Québec

Hommes à l'extérieur du Québec	% qui occupent un poste de gestionnaire	% qui occupe un poste de professionnel
Bilingues qui utilisent surtout ou souvent l'anglais au travail	22,7 %	34,7 %
Bilingues qui utilisent surtout l'anglais et souvent le français au travail	29,3 %	30,6 %
Bilingues qui utilisent autant les deux langues ou qui utilisent souvent le français au travail	16,5 %	42,6 %
Hommes anglophones unilingues	17,1 %	21,2 %

Christofides Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A

Toutefois, les hommes anglophones unilingues étaient plus susceptibles d'occuper des emplois de cols bleus (35,3 %) (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A). En outre, les hommes bilingues sont plus fortement représentés dans les secteurs publics ou parapublics dans le reste du Canada (33,2 % d'hommes bilingues qui utilisent surtout ou souvent l'anglais au travail par rapport à 8,8 % d'hommes unilingues) (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 16).

Les résultats étaient généralement similaires chez les femmes. Les femmes bilingues à l'extérieur du Québec occupaient principalement des postes de professionnelles, des emplois liés à l'administration (en deuxième rang)

Les femmes bilingues à l'extérieur du Québec qui utilisent les deux langues officielles, ou le français surtout, occupent surtout des postes de professionnelles, principalement dans le secteur de l'éducation.

et de gestionnaires (en troisième rang) (Christofides Swidinsky, 2008, p. 23). Les professionnelles sont surtout des femmes qui utilisent les deux langues officielles, ou surtout le français (61,5 %) (Christofides Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A). Près de la moitié de l'échantillon des femmes pour cette catégorie (49,0 %) travaillent dans le secteur de l'éducation et occupent

principalement des emplois d'enseignantes (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 18). Le tableau qui suit résume les résultats :

Femmes anglophones à l'extérieur du Québec

Femmes à l'extérieur du Québec	% qui occupent un poste de gestionnaire	% qui occupent un emploi de col blanc	% qui occupent un poste de professionnelle
Bilingues qui utilisent surtout ou souvent l'anglais au travail	16,8 %	39,1 %	40,8 %
Bilingues qui utilisent surtout l'anglais et souvent le français au travail	16,7 %	42,8 %	38,9 %

Bilingues qui utilisent autant les deux langues ou qui utilisent souvent le français au travail	5,3 %	32,5 %	61,5 %
Femmes anglophones unilingues	11,9 %	53,2 %	29,7 %

Christofides et Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A

Les femmes anglophones unilingues occupent surtout des emplois de cols blancs (53,2 %) (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A), que les auteurs décrivent comme des emplois « relativement moins bien rémunérés » (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 23), en moyenne 31 577\$ (Christofides et Swidinsky, 2008, p. 33, tableau 1A). Les femmes bilingues et unilingues étaient tous sous-représentées dans la catégorie des emplois de cols bleus.

ÉTUDE DE GRENIER ET NADEAU

Dans une étude de 2013, Grenier et Nadeau ont examiné les répercussions de l'usage du français ou de l'anglais au travail sur le salaire de membres de différents groupes linguistiques de Montréal. Ils se sont servis des microdonnées du recensement canadien de 2006 (Grenier Nadeau, à l'Université internationale de Venise, 2013).

En se basant sur un échantillon aléatoire du recensement de 20 % de la population canadienne en 2006, Grenier et Nadeau (2013) ont extrait un échantillon très vaste de 204 653 travailleurs adultes, hommes et femmes, âgés de 18 à 64 ans, travaillant à temps plein à Montréal depuis au moins un an et appartenant à un de ces trois groupes linguistiques : français langue maternelle (71 % de l'échantillon), anglais langue maternelle (11 % de l'échantillon), et autre langue maternelle (18 % de l'échantillon). L'échantillon fournissait également d'autres données, notamment le niveau de scolarité et le lieu de naissance (au Canada ou à l'extérieur du Canada). La variable dépendante à l'étude était le revenu hebdomadaire des travailleurs.

L'analyse initiale de l'usage des langues en milieu de travail a révélé que les travailleurs dont la langue maternelle n'est pas une des langues officielles du Canada étaient les plus susceptibles d'utiliser une langue officielle au travail (français ou anglais 94 % du temps, et anglais 47 % du temps). Cela dément la perception selon laquelle les immigrants ou les Canadiens de première génération travaillent dans des enclaves ethniques et évitent la société ou l'économie francophone et anglophone. Bien que cela puisse parfois être le cas, les travailleurs de Montréal dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais utilisent quand même ces deux langues au travail 94 % du temps. Les données semblent indiquer que les travailleurs du groupe linguistique « autre langue maternelle » sont capables de fonctionner dans les deux langues officielles, ce qui signifie qu'un certain nombre seraient en effet trilingues.

L'étude de Montréal par Grenier et Nadeau indiquent que les travailleurs du groupe linguistique « autre langue maternelle » :

- utilisaient le français ou l'anglais 94 % du temps, et l'anglais 47 % du temps
- seraient capables de fonctionner dans les deux langues officielles, ce qui signifie qu'un certain nombre sont en effet trilingues.

Ces conclusions sont confirmées dans une vaste étude de l'enquête nationale auprès des ménages de 2011 menée par Lepage et Corbeil. Ceux-ci ont découvert que les immigrants vivant au Québec (pas seulement à Montréal) et dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, sont souvent trilingues (Statistiques Canada, 2013, p. 6). Les deux langues officielles sont donc très utiles aux immigrants vivant au Québec.

Les participants du groupe linguistique « français langue maternelle » ont affirmé utiliser l'anglais 20 % du temps, alors que les participants du groupe linguistique « anglais langue maternelle » ont affirmé utiliser le français 32 % du temps.

Après avoir mesuré ces nombres selon la part de la population, Grenier et Nadeau (2013) ont constaté que l'anglais est utilisé 30 % du temps sur les lieux de travail à Montréal, ce qui est trois fois plus que la part de représentation du groupe « anglais langue maternelle », qui est de 11 %. Les chercheurs soutiennent que cet intérêt à utiliser l'anglais au travail ne s'explique pas par l'importance du nombre de personnes dont l'anglais est la langue maternelle dans la population (Grenier et Nadeau, 2013, p. 11). Après avoir examiné davantage chaque langue maternelle autre que le français ou l'anglais, **ils ont constaté que toutes les populations dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ou le français utilisent plus l'anglais au travail** que le sous-groupe « né au Canada » du groupe « français langue maternelle » (qui utilise l'anglais 16 % du temps). Plus précisément : 17 % pour les personnes qui parlent le créole; 27 % pour les personnes qui parlent le khmer; 35 % pour les personnes qui parlent l'arabe; 57 % pour les personnes qui parlent l'allemand et le russe; 82 % pour les personnes qui parlent une langue de l'Asie du Sud et 84 % pour les personnes qui parlent le pilipino (Grenier, Nadeau, 2013, p. 32, tableau 2).

Les immigrants dont la langue maternelle est « autre » que l'anglais ou le français utilisent de plus en plus le français au travail avec le temps.

Dans l'ensemble, les immigrants qui ont une autre langue maternelle utilisent davantage les langues officielles au travail après 10 ans.

L'usage fréquent de l'anglais comme langue seconde en Asie du Sud et aux Philippines explique les statistiques de ces groupes ethniques. De même, l'usage du français au travail est élevé chez les groupes typiquement associés aux pays francophones, comme le créole, le khmer, l'espagnol, le vietnamien et l'arabe. Toutefois, l'usage élevé de l'anglais par les travailleurs dont la langue maternelle est le mandarin ou une

langue de l'Europe du Nord peut s'expliquer par le fait que l'anglais est la *lingua franca* mondiale.

De façon générale, les immigrants qui arrivent et qui parlent davantage l'anglais que le français préfèrent continuer d'utiliser l'anglais au travail (Grenier et Nadeau, 2013, p. 13). Au fil des ans, les immigrants qui parlent français utilisent de plus en plus l'anglais au travail (Grenier et Nadeau, 2013, p. 14). Cependant, les immigrants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français parlent de plus en plus français au travail au fil des ans. Enfin, les immigrants dont la langue maternelle est l'anglais parlent moins français au travail initialement, et ne le parlent pas davantage après un certain temps. Dans l'ensemble, les immigrants qui ont une autre langue maternelle que le français ou l'anglais utilisent davantage les langues officielles au travail après 10 ans.

Dans le cadre de leur étude de Montréal, Grenier et Nadeau ont examiné l'usage des langues en fonction de variables tels le niveau de scolarité, le nombre d'années depuis l'arrivée et le lieu de naissance ou la résidence dans une autre partie du Canada. Ils ont constaté que la scolarité est positivement associée à l'usage de l'anglais au travail, mais pas du français. Cela semble indiquer que la maîtrise de l'anglais est importante dans les emplois qui exigent une longue scolarité. Ils ont aussi conclu que les groupes réagissent différemment aux mêmes motivations pour leur choix de langue à utiliser au travail (Grenier et Nadeau, 2013, p. 15). Les chercheurs ont effectué plusieurs analyses de régression et ont conclu que les membres des groupes d'immigrants « français langue maternelle » et « autre

À Montréal, les membres des groupes d'immigrants « français langue maternelle » et « autre langue maternelle » ont des motivations économiques pour apprendre l'anglais et l'utiliser au travail.

langue maternelle » ont des motivations économiques pour apprendre l'anglais et l'utiliser au travail (Grenier et Nadeau, 2013, p. 24).

REVENUS DES IMMIGRANTS

L'intégration économique réussie des immigrants est un aspect qui doit être pris en compte dans les politiques de tous les pays qui accueillent des immigrants. Des chercheurs au Canada et aux États-Unis ont examiné le rôle du bilinguisme dans l'intégration économique des immigrants à la population active.

ÉTATS-UNIS

Une étude américaine récente (Agirdag, 2013) a révélé que les jeunes immigrants qui préservent leurs habiletés langagières (en anglais et dans leur langue maternelle) à l'école, à la maison ou dans leur communauté ont de meilleurs résultats à l'école et un meilleur emploi plus tard. Tout en gardant constants les autres facteurs, ils ont de meilleurs résultats que les jeunes immigrants non anglophones qui n'ont pas préservé leur langue maternelle ou que les personnes qui ne parlent que l'anglais (c'est-à-dire nées aux États-Unis et n'ayant aucun lien récent avec l'immigration).

Cela démontre l'importance de préserver sa langue maternelle, car celle-ci favorise le succès dans l'apprentissage et plus tard au travail.

CANADA

Une étude canadienne récente réalisée par Ravanera et coll. pour Citoyenneté et Immigration Canada a révélé que les immigrants francophones bilingues (leur première langue officielle parlée, ou PLOP) à l'extérieur du Québec s'en tirent mieux économiquement que les immigrants anglophones bilingues, quoique les premiers semblent moins bien s'intégrer socialement (Ravanera et coll., 2014).

Les immigrants francophones bilingues à l'extérieur du Québec s'en sortent mieux économiquement que les immigrants anglophones bilingues, quoiqu'ils semblent moins bien s'intégrer socialement.

Au Québec, c'est la situation contraire qui prévaut : les immigrants anglophones bilingues s'en sortent mieux économiquement que les immigrants francophones bilingues, quoiqu'ils soient moins bien intégrés socialement eux aussi.

Dans la province de Québec, nous constatons le contraire. Ce sont les immigrants anglophones bilingues qui s'en tirent mieux économiquement que les immigrants francophones bilingues, mais ils s'intègrent moins bien socialement.

Si l'on envisage cette situation du point de vue de l'offre et de la demande, cela semble logique étant donné le nombre élevé de francophones au Québec et d'anglophones dans le reste du Canada. En d'autres mots, la rareté relative des francophones à l'extérieur du Québec augmente l'intérêt qu'on leur porte ; de même, les anglophones sont prisés au Québec. Toutefois, cela soulève également des questions intéressantes au sujet de l'intégration sociale.

Dans le même ordre d'idée, le français (Français langue étrangère, ou FLE) est utilisé en grande majorité dans les activités commerciales au Maroc, malgré les difficultés langagières que cela pose aux personnes dont la langue maternelle est l'arabe et le malaise que cause l'usage du français, comme nous le verrons plus loin (Majdi, 2011).

MOBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le bilinguisme ou le plurilinguisme représente aussi un atout pour ce qui touche la mobilité de la main-d'œuvre et qui devrait être exploité pour avancer professionnellement et profiter de meilleures conditions financières.

CANADA

Une étude canadienne de 2008 sur la mobilité interprovinciale et des revenus a révélé que les francophones à l'extérieur du Québec et les anglophones au Québec étaient plus susceptibles de migrer vers une autre province

Les Canadiens bilingues sont plus susceptibles de se déplacer que les Canadiens unilingues.

pour des raisons économiques que les autres Canadiens, trois fois et dix fois plus susceptibles, respectivement (Bernard et coll., 2008, p. 24).

Bernard remarque qu'un certain nombre d'études canadiennes sur la migration interprovinciale démontrent que celle-ci a des effets positifs sur le revenu (et des effets clairement positifs sur les taux de rendement au pays), mais qu'elle

augmente également les écarts provinciaux en matière de compétences et de capital humain (Bernard et coll., 2008, p. 16). Cet effet significatif des compétences en langues étrangères ou seconde a des répercussions sur le pays et les régions qui souffrent du phénomène d'exode des cerveaux causé par l'émigration des populations jeunes et instruites. En même temps, la migration augmente de façon considérable les versements de fonds à la région d'attache.

UNION EUROPÉENNE

Aparicio et Kuehn (Université internationale de Venise, 2013) se sont demandé si des compétences en langues étrangères préalables influent sur la décision d'une personne d'émigrer vers un pays qui offre de meilleures perspectives économiques (Aparicio et Kuehn, Université internationale de Venise, 2013). Si l'on considère l'importante variation des taux de chômage chez les jeunes à travers l'Europe et la politique de libre circulation de la main-d'œuvre adoptée par l'Union européenne, l'on pourrait s'attendre à ce que les taux de migration soient

L'étude d'une langue étrangère à l'école augmente considérablement la probabilité de migrer dans un pays dont les citoyens parlent cette langue.

suffisamment élevés pour compenser ces différences dans les taux de chômage. En plus de ce facteur d'attraction, les jeunes ressentent moins les coûts liés à la rupture des liens sociaux, et profitent aussi d'une plus longue période de temps durant leur vie active pour récupérer les coûts causés par la migration (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 2). Malgré ces facteurs, les taux de chômage chez les jeunes demeurent élevés dans certaines parties de l'Union européenne.

Aparicio et Kuehn ont eu recours à deux types de données. Pour mesurer les compétences en langues étrangères, ils ont utilisé les normes des programmes de langue étrangère obligatoires du curriculum de différents pays de l'Europe (p. ex. l'anglais en Pologne, l'allemand aux Pays-Bas, le français au Royaume-Uni, etc.) pour 28 pays d'accueil et 31 pays d'origine (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 7). Les étudiants de l'Union européenne (sauf ceux d'Écosse et d'Irlande) apprennent en moyenne 1,5 langue étrangère à l'école secondaire (Eurostat, 2012s, cité dans Aparicio et Kuehn, 2013, p. 3). À l'exception des étudiants du Portugal et du Royaume-Uni, 80 % des étudiants de niveau secondaire de l'Union européenne étudient l'anglais (Eurostat, 2012b, cité dans Aparicio et Kuehn, 2013, p. 3).

En s'inspirant du modèle gravitationnel qui explique la mobilité de la main-d'œuvre chez les immigrants, Aparicio et Kuehn ont pu ajouter une nouvelle variable explicative, la « distance linguistique » (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 5), qui repose sur l'hypothèse selon laquelle l'exposition à l'apprentissage d'une langue étrangère peut servir à réduire la distance.

Le fait de parler la langue du pays d'accueil quintuple les probabilités de migrer vers ce pays.

Dans le cadre de leur étude sur les pays qui donnent des cours obligatoires d'anglais, de français, d'allemand et d'espagnol, les chercheurs ont découvert que les compétences en langues étrangères étaient significativement liées à l'augmentation des probabilités d'émigrer vers le Royaume-Uni, l'Irlande, Malte (où les langues officielles sont le maltais et l'anglais), la Belgique, l'Autriche

et l'Espagne. Leurs analyses statistiques révèlent que ce coefficient reste stable même lorsqu'on contrôle les variables du pays d'accueil, du pays d'origine, du groupe d'âge et des années. Le fait de parler la langue du pays d'accueil quintuple les probabilités de migrer vers ce pays (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 9).

Aparicio et Kuehn ont aussi examiné les données pour déterminer s'il existe un lien entre les décisions gouvernementales en matière de politique (ajouter ou changer une langue étrangère au curriculum) et la propension des peuples de ces pays à migrer (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 10). Ils n'ont trouvé aucun lien entre les réformes scolaires et les changements dans les courants migratoires ou les tendances liées au chômage.

Aparicio et Kuehn n'ont trouvé aucun lien entre les politiques du gouvernement en matière d'éducation et de langue et les courants migratoires.

5.2.2 AVANTAGES ÉCONOMIQUES ET COÛTS ASSOCIÉS AUX COMPÉTENCES LINGUISTIQUES POUR LES ENTREPRISES ET LES SECTEURS (MÉSŒCONOMIE)

Avec tous ces avantages positifs qu'en retirent les personnes individuellement, il est clair que le bilinguisme est avantageux pour leurs employeurs également. Les économistes ont d'abord examiné la langue en tant qu'obstacle au commerce; toutefois, ils ont éventuellement porté leur attention plutôt sur les effets de l'usage de langues étrangères, les coûts associés au manque de compétences linguistiques et les pertes commerciales dans le secteur de l'exportation attribuables aux barrières linguistiques et culturelles.

LA LANGUE COMME OBSTACLE AU COMMERCE

Les recherches antérieures des économistes sur les effets de la langue pour les entreprises avaient tendance à considérer la langue comme un obstacle au commerce. Plusieurs chercheurs des études du CIEP recensées ici ont examiné les travaux antérieurs menés par des économistes qui ont tenté de quantifier les coûts associés aux

Les recherches antérieures des économistes étaient axées sur les coûts et les obstacles associés à la langue.

Les chercheurs et les décideurs mettent désormais l'accent sur les compétences en langues étrangères en tant qu'atouts, et la nécessité que les entreprises se tournent vers le plurilinguisme afin de faire face à la concurrence à l'échelle mondiale, tant sur les marchés nationaux qu'étrangers.

langues étrangères et de les assimiler aux équivalents tarifaires commerciaux (Bel Habib, 2011, p. 8).

Des auteurs, notamment Frankel et Rose (2002) et Heliwel (1999), ont estimé que les coûts associés aux barrières linguistiques étaient équivalents aux

barrières tarifaires de 15 % à 22 %, tandis que l'usage d'une langue commune peut réduire les coûts liés à la langue de 75 à 170 % (Bel Habib, 2011, p. 8). De même, Arcand, du Conference Board du Canada, cite Hutchinson (2001), qui a observé que les échanges bilatéraux des États-Unis entre 1970 et 1986 étaient moindres avec un pays dont la langue dominante est plus difficile à apprendre pour un locuteur anglophone (par exemple le japonais comparativement au français) [Arcand, 2013, p. 7].

Bel Habib (2011, p. 8) cite également Noguer et Siscart (2003), qui ont constaté que les répercussions des barrières linguistiques varient d'un secteur économique à l'autre, et que certains secteurs qui nécessitent des communications plus interactives, notamment l'industrie du vêtement, ou qui dépendent intrinsèquement des compétences linguistiques, tels que les services d'imprimerie et d'édition, sont confrontés à des barrières linguistiques plus importantes que les secteurs de production de biens.

Par contre, de nos jours, en Europe, le plurilinguisme au sein d'une entreprise est de plus en plus considéré comme un atout, une valeur ajoutée et un facteur nécessaire pour la croissance et la compétitivité de l'entreprise (Mattioda, 2013, p. 7). On reconnaît de plus en plus la nécessité de soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) et de promouvoir l'adoption délibérée de politiques linguistiques par les PME. Les grandes sociétés européennes sont depuis longtemps aux prises avec des difficultés liées aux différences linguistiques et culturelles en raison de leur présence dans de nombreuses régions abritant des langues et des cultures diverses (Mattioda, 2013, p. 7). Il se peut qu'elles aient mis au point des politiques linguistiques commerciales qui pourraient être utiles aux PME.

USAGE DE LA LANGUE

Dans une étude datant de 2006, avant que les concepts théoriques pour les modèles économétriques des variables linguistiques par Grin et coll. soient disponibles, un institut belge, *Tweetaligheid In Beweging – Bilinguisme en beweging* (TIBEM), a mené une étude mixte qualitative et quantitative sur l'usage des langues étrangères et les coûts connexes dans les entreprises privées de Bruxelles, capitale de la Belgique et de l'UE. TIBEM a examiné les méthodes et les constatations de 11 études avant d'élaborer la sienne.

La présente section donne un aperçu des études antérieures sur l'usage de la langue citées dans l'étude belge de TIBEM.

L'institut belge TIBEM a observé que selon les études antérieures, les pays ayant plus d'une langue officielle, dont la Suisse (Grin et Stroebel, 2001) et la Belgique, la langue « étrangère » (ou seconde) la plus fréquemment utilisée est une autre langue officielle du pays (TIBEM, 2006, p. 11). Dans le cas de la Belgique, il s'agit du français, en Flandre, et du néerlandais, dans les régions francophones. Cela pourrait s'expliquer par la proximité géographique, mais aussi par le marché intérieur ainsi que les lois et les règlements communs régissant les marchés.

Selon les études européennes, continue l'institut belge, les PME misent davantage sur les langues officielles que les grandes entreprises comptant plus de 50 employés. Les grandes entreprises, qui sont

Dans les pays ayant plus d'une langue officielle, la langue étrangère la plus utilisée dans le secteur privé est l'une des langues officielles.

Les PME ont davantage recours aux langues officielles puisqu'elles ont tendance à cibler les marchés internes.

Les grandes entreprises sont plus susceptibles de mener leurs activités à l'échelle internationale et, par conséquent, elles ont recours autant, sinon plus, à l'anglais ou aux langues utilisées dans leurs marchés d'exportation.

plus susceptibles de mener leurs activités à l'échelle internationale, ont recours autant, sinon plus, à une langue internationale, en particulier l'anglais, ou aux langues utilisées dans les pays d'accueil.

En examinant l'usage de langues étrangères par fonction, Grin et Stroebel (2001) et Hagen (1992) ont constaté que les services des ventes et de la commercialisation étaient plus susceptibles d'utiliser des compétences en langues étrangères et transculturelles pour établir de bonnes relations avec les représentants des ventes à l'étranger dans les pays de langues et des cultures différentes.

COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES, RECRUTEMENT ET AVANCEMENT

La présente section résume la synthèse effectuée par TIBEM des études antérieures sur les compétences en langues étrangères, le recrutement et l'avancement.

Un certain nombre d'études antérieures ont indiqué que les compétences en langues étrangères constituent un critère de recrutement dans la plupart des entreprises (de 50 à 75 %) [Gielis, 2000; Hagen, 1992; Menten, 2002]. Bien que ce soit le cas en Belgique et dans certaines régions de l'Europe, au Royaume-Uni ou au Canada, bien souvent, ces compétences sont souvent considérées comme un atout souhaitable, mais non essentiel.

La maîtrise de langues étrangères est facteur d'avancement pour 75 % des employés (TIBEM, p. 12). Le manque de candidats ayant les compétences requises en langues étrangères a souvent été évoqué comme raison pour les postes demeurés vacants, comme l'indique une étude de 2005 pour expliquer que 14 % des postes en Wallonie n'ont pas été pourvus (Union Wallonne des Entreprises, 2005). Selon une étude de la Région de Bruxelles-Capitale, de nombreux postes n'ont pas été pourvus en raison de la combinaison de conditions essentielles relatives aux compétences multilingues et techniques (Office Régional Bruxellois de l'Emploi, 2004). Les conditions relatives aux compétences multilingues étaient essentielles à tous les niveaux d'emploi dans la région de la capitale. Malgré cette condition, seuls 10,3 % des candidats, en moyenne, possédaient des compétences en communication de vive voix et écrite dans les deux langues officielles, le français et le néerlandais, comparativement à 24,1 % des candidats à des emplois de niveau universitaire. Plus les Belges étaient instruits, plus ils étaient susceptibles de posséder des compétences dans les deux langues officielles, tant de vive voix qu'à l'écrit.

FORMATION LINGUISTIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

La présente section résume la synthèse des études antérieures sur la formation linguistique en milieu de travail effectuée par TIBEM.

Dans les cinq régions européennes étudiées par Hagen (1992), peu d'entreprises possédaient une stratégie pour combler le manque de compétences en langues étrangères de leurs employés (TIBEM, p. 12).

En Belgique, les études ont constaté que la majorité des employés, principalement les gestionnaires intermédiaires puis les membres du personnel en général, suivaient leur formation linguistique à l'extérieur du milieu de travail, avec ou sans soutien ou remboursement de la part de l'employeur (Fédération des entreprises de Belgique, 2004; Menton, 2002).

- Peu d'entreprises possédaient une stratégie pour combler le manque de compétences en langues étrangères de leurs employés.
- La majorité des employés suivaient leur formation linguistique à l'extérieur du milieu de travail, avec ou sans soutien de leur employeur.

COÛTS ASSOCIÉS AUX COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES

La présente section résume la synthèse des études antérieures sur les coûts associés aux compétences en langues étrangères effectuée par TIBEM.

L'institut belge TIBEM cite des études antérieures qui ont constaté que le manque de compétences en langues étrangères se traduit en des pertes financières accrues pour les entreprises. Selon ces études, 15 % des entreprises interrogées dans le Limbourg (Gielis, 2000) et dans le Brabant flamand (Menten, 2002) ont mentionné avoir perdu des contrats en raison du manque de compétences en langues étrangères, alors que 20 % ont affirmé avoir coupé des liens commerciaux pour la même raison (TIBEM, p. 11). Dans l'étude qu'il a menée partout en Europe en 1992, Hagen a constaté que 16 % des entreprises ont perdu des contrats pour la même raison.

Un certain nombre d'études européennes confirment que 15 à 20 % des entreprises interrogées affirment avoir essuyé des pertes commerciales en raison de l'incapacité de communiquer dans la langue de leurs clients.

BELGIQUE

L'étude de TIBEM traite des trois types de coûts associés au multilinguisme : a) la perte de contrats (ou non) attribuable au manque de compétences en langues étrangères, b) les coûts associés au multilinguisme et c) les coûts liés à la formation linguistique.

L'étude révèle que 22 langues différentes sont utilisées dans le secteur privé de Bruxelles, un nombre équivalent à celui d'autres études (TIBEM, p. 51). En plus des langues dominantes de l'UE, le chinois, le japonais, le coréen, le turc et le russe sont aussi utilisés. Pour ce qui est des langues officielles de la Belgique, 95 % des entreprises utilisent le français dans leurs communications internes et externes et 91 % attribuent au français le statut de langue officielle au sein de leur entreprise, en association avec le néerlandais pour 64 % des entreprises.

L'usage des langues dans le secteur privé de Bruxelles :

- 95 % utilisent le français dans leurs communications internes et externes
- 91 % attribuent au français le statut de langue officielle au sein de leur entreprise
- 70 % utilisent le néerlandais à l'interne, et près de 90 % pour les communications externes
- Plus de 80% utilisent l'anglais pour les communications externes et 47% à l'interne
- ensuite viennent l'allemand, l'espagnol et l'italien, pour les communications internes et externes.

Soixante-dix pour cent des entreprises utilisent le néerlandais à l'interne et près de 90 % utilisent cette langue pour les communications externes (TIBEM, p. 51). Comme l'ont révélé d'autres enquêtes, un taux élevé d'entreprises utilisent l'anglais pour les communications externes (plus de 80 %) et un taux moindre d'entreprises utilisent cette langue à l'interne (47 %). Parmi les langues les plus fréquemment utilisées viennent ensuite l'allemand, l'espagnol et l'italien, à divers degrés, pour les communications internes et externes.

L'étude de 2006 a utilisé un échantillon représentatif d'entreprises du secteur privé de la Région de Bruxelles-Capitale classées en fonction de la taille et réparties dans cinq secteurs industriels (TIBEM,

p. 36). Pour la partie quantitative de l'étude, un questionnaire a été envoyé à plus de 5 000 entreprises sur une

période de 4 mois, à la suite de quoi des efforts supplémentaires ont été déployés pour promouvoir le sondage et recruter des répondants. La taille totale de l'échantillon est de 357 questionnaires remplis (TIBEM, p. 42).

Cependant, l'étude ne précise pas de façon explicite si une pondération a été appliquée au nombre de répondants dans chaque groupe afin d'assurer une représentation équilibrée en fonction de la taille et du secteur. Les résultats semblent indiquer que certains groupes sont surreprésentés et d'autres sont sous-représentés dans l'échantillon (TIBEM, p. 43). Dans le cas des groupes sous-représentés, en particulier les petites entreprises comptant moins de 10 employés, les chercheurs ont relevé ce problème et ont cherché à compenser à l'aide de renseignements obtenus lors de la phase qualitative de l'enquête (TIBEM, p. 44). La surreprésentation des moyennes et grandes entreprises et du secteur des services n'a pas été perçue comme un problème étant donné que ce sont précisément ces entreprises qui entreprennent très fréquemment des activités de communications internes et externes et qui sont les plus touchés par la quantité et la qualité des employés qui ont les compétences requises en langues étrangères ou non.

COÛTS ASSOCIÉS AU MANQUE DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

Enfin, la présente section résume la synthèse des coûts associés au manque de compétences linguistiques pour les entreprises bruxelloises effectuée par TIBEM. Dans la présente section, nous passerons également en revue des études plus récentes menées en Suisse et au Royaume-Uni et nous concluons par un examen plus approfondi une étude importante de l'UE intitulée *Incidences du manque de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne* (ELAN).

Dans le cas du sondage de TIBEM, quarante pour cent des entreprises ont répondu qu'elles ont perdu un contrat en raison du manque de compétences en langues étrangères, comparativement à 46,5 % des entreprises pour lesquelles ce n'a pas été le cas (TIBEM, p. 79). La proportion est légèrement plus élevée (44,9 %) pour les petites entreprises (moins de 10 employés). Les entreprises interrogées ont expliqué que les grandes entreprises disposent d'un plus grand nombre d'employés et d'autres ressources pour répondre aux besoins en matière de langues étrangères. Pourtant, les écarts relativement faibles entre les petites et les grandes entreprises pourraient laisser entendre que les petites entreprises peuvent compter sur des ressources externes dans cette capitale importante, telles que des services de traduction et d'interprétation, pour les aider à satisfaire à cette exigence. Selon le secteur, les hôtels et les restaurants sont ceux pour qui la perte de contrats était la plus élevée, la culture étant l'explication évoquée lors des entretiens : les clients ne sont pas intéressés à faire affaire avec un traiteur ou un restaurant francophone pour une clientèle et un choix de menu typiquement néerlandais, et probablement que l'inverse est aussi vrai (TIBEM, p. 81).

Lorsqu'ils sont aux prises avec des postes clés multilingues annoncés demeurés vacants, les employeurs se retrouvent devant la nécessité de choisir entre les compétences professionnelles et les compétences linguistiques (TIBEM, p. 102), comme l'a constaté Tinsley au Royaume-Uni. À Bruxelles, les employeurs ont fait leur choix en fonction du type de postes à pourvoir. Dans le cas des postes des secteurs commercial et administratif et de ceux qui nécessitent de communiquer

Comme c'est le cas dans les pays ayant plus d'une langue officielle, à Bruxelles, la maîtrise de deux langues officielles est un atout important dans le secteur privé.

fréquemment avec les clients (services, réception, etc.), les compétences linguistiques et en communication l'emportent sur les compétences professionnelles. Pour d'autres professions, si le candidat satisfaisait aux exigences professionnelles, l'employeur se disait prêt à investir dans la formation linguistique, à la condition que le candidat soit déjà au moins bilingue ou, à tout le moins, qu'il maîtrise les rudiments de la langue requise.

Comme c'est le cas dans les pays ayant plus d'une langue officielle, comme le Canada et la Suisse, à Bruxelles, la maîtrise de deux langues officielles est un atout important dans le secteur privé (TIBEM, p. 101). Paradoxalement, toutefois, pour certains employeurs il s'est avéré plus difficile de trouver des candidats bilingues (français et néerlandais) que polyglottes. L'une des explications données est que les candidats multilingues ont le choix; ils ne poseront pas leur candidature pour des emplois bilingues peu rémunérés. Une autre explication est la constatation commune selon laquelle souvent, la formation professionnelle de niveau postsecondaire, comme nous l'avons souligné plus tôt, n'exige pas l'apprentissage de langues étrangères.

SUISSE

L'étude LEAP (langues étrangères dans l'activité professionnelle) menée par Grin, Sfreddo et Vaillancourt en 2009 et dont le but était de développer de nouvelles méthodes empiriques pour les langues et l'économie, est l'une des rares études dans lesquelles on a laborieusement mesuré l'utilisation réelle des compétences en langues étrangères dans les diverses divisions d'un échantillon d'entreprises de différents secteurs industriels et régions linguistiques du pays.

IMPORTANCE DE L'APPROVISIONNEMENT OU DE L'IMPORTATION COMME ACTIVITÉS INTERNATIONALES D'UNE ENTREPRISE

Dans une étude innovatrice d'un échantillon d'entreprises privées de la Suisse alémanique et de la Suisse romande, Grin et coll. ont constaté que les divisions des achats étaient les plus susceptibles de recourir à une variété de compétences linguistiques, tant dans les langues officielles que dans les langues étrangères, suivie par les divisions de la direction et les divisions des ventes et du marketing ne viennent qu'en troisième place (2009, p. 38). Ces constatations s'appliquent aux deux régions linguistiques, à différents degrés. Sur un indice de 0:1, les divisions de la production étaient les moins susceptibles de recourir à des compétences en langues étrangères. (Voir le tableau ci-dessous.)

**Degré d'utilisation des langues étrangères, selon la division de l'entreprise
Mesuré au moyen d'un indice de diversité linguistique***

Directions	Suisse romande	Suisse alémanique
Achats	0,60	0,51
Direction	0,52	0,40
Ventes	0,49	0,37
Autre	0,44	0,36
Production	0,28	0,30
Total	0,39	0,40

Grin et coll., 2009, p. 38

**dans laquelle 0 signifie qu'aucune langue autre que la langue majoritaire de la région n'est utilisée, et 1 signifie une diversité maximale de langues nationales et étrangères.*

Cette constatation est corroborée, à tout le moins pour les PME qui exerçaient des activités d'importation et d'exportation, par une enquête à grande échelle statistiquement représentative menée auprès de PME partout en Europe, qui sera examinée ultérieurement dans le présent rapport (Commission européenne, Direction générale des entreprises et de l'industrie [DGEI], 2010, p. 47). L'étude a révélé que 39 % des 2 300 PME européennes qui exerçaient des activités d'importation et d'exportation ont reconnu la nécessité des compétences en langues étrangères en entreprenant d'abord des activités d'importation contre seulement 18 % des PME qui ont commencé leurs activités internationales par l'exportation. Au total, 42 % des PME ont mené des activités d'importation et d'exportation au cours de la même année. Ces résultats établissent clairement l'importance de l'importation, c'est-à-dire l'achat ou l'acquisition dans la chaîne d'approvisionnement, comme porte d'entrée dans l'« internationalisation » et l'utilisation des compétences en langues étrangères.

Pour ce qui est des avantages macroéconomiques, l'étude LEAP de Grin et coll. (2009) a révélé que le multilinguisme contribue à une vaste gamme de secteurs de l'économie et qu'en Suisse, il a généré 46 milliards de francs suisses (49 milliards de dollars canadiens), soit 9 % du PIB (cité dans Bel Habib, 2011, p. 8). Le tableau ci-dessous indique les secteurs économiques pour lesquels le multilinguisme a été profitable. Étonnamment, peut-être, les services de TI arrivent au premier rang, suivis de l'industrie chimique et les transports. Les secteurs pour lesquels le multilinguisme a été le moins profitable sont le commerce de détail et l'administration publique (un apport d'environ 3 % au PIB par secteur). Il est possible qu'en Suisse le secteur du commerce de détail soit davantage actif dans les marchés locaux que dans le commerce électronique, lequel lui permettrait de réaliser plus de ventes hors des frontières, et les employés de l'administration publique en Suisse ont généralement pour mandat de travailler dans une seule langue officielle par région (malgré certaines relations interrégionales dans plus d'une langue officielle).

Compétences en langues étrangères dans les entreprises suisses, par secteur

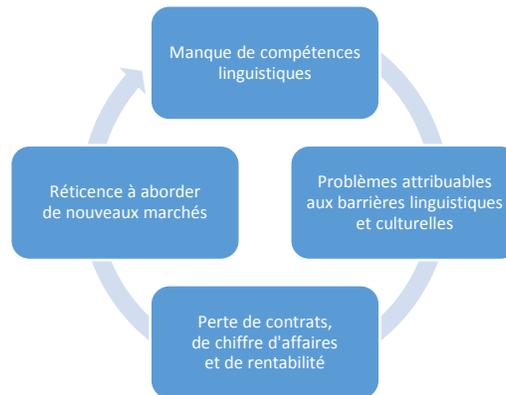
Secteur	Contribution du multilinguisme au PIB
Services de TI	22,67 %
Industrie chimique	16,2 %
Transports	16,03 %
Génie mécanique	15,31 %
Fabrication	12,33 %
Finances	11,92 %
Commerce de détail	3,45 %
Administration publique	2,84 %
PIB	9 %

Grin et al, in Bel Habib, 2011, p. 8

ROYAUME-UNI

En comparaison de l’approche macroéconomique adoptée dans l’étude LEAP, des chercheurs ont aussi examiné la valeur marchande des compétences en langues étrangères pour les entreprises. Bel Habib (2011) décrit le modèle ELAN mis au point pour l’UE par le National Centre for Languages du Royaume-Uni (2006).

Effets du manque de compétences linguistiques sur les exportations



National Centre for Languages (2006), cité dans Bel Habib (2011, p. 9)

Bel Habib établit un rapport entre ce modèle et l’approche adoptée par les Chambres de commerce britanniques (BCC). Dans l’édition de 2004 de son enquête sur la langue de ses membres, la BCC a réparti ceux parmi les répondants qui étaient directeurs export en fonction de la valeur qu’ils accordaient aux compétences en langues étrangères. La BCC a constaté une nette corrélation positive entre l’importance que ces directeurs accordaient aux compétences en langues étrangères et le chiffre d’affaires à l’exportation (Bel Habib, 2011, p. 10).

Plus les directeurs export britanniques accordaient de valeur aux compétences en langues étrangères, plus ils étaient susceptibles de réaliser un chiffre d’affaires annuel supérieur à 750 000 € à l’exportation.

Soixante-dix-sept pour cent des directeurs export de type « facilitateurs », c'est-à-dire qui accordaient le plus de valeur aux compétences en langues étrangères au sein de leur entreprise, avaient un chiffre d'affaires annuel de plus de 750 000 € à l'exportation. Tandis que les ventes à l'exportation ont baissé d'environ 75 000 € par année pour les « opportunistes », elles ont augmenté de 440 000 € en moyenne pour les « facilitateurs ».

Les économistes Williams et Chaston (2004, cités dans Mann, 2011, p. 17) ont comparé les effets des compétences en langues étrangères et de l'expérience internationale et en exportation d'un échantillon représentatif de 400 exportateurs sur la façon dont ils effectuent leur travail :

« Les [directeurs des exportations qui sont...] polyglottes sont plus susceptibles de faire preuve de discernement à propos des renseignements recueillis et d'innovation dans la prise de décisions, et d'utiliser l'information de façon responsable. Ceux qui ont de l'expérience internationale sont susceptibles de recueillir l'information et de prendre des décisions de façon plus active, tandis que le nombre d'années d'expérience en exportation indique une approche plus confiante, bien que plus prudente ». [Traduction]

UNION EUROPÉENNE

PERTES COMMERCIALES DANS LE SECTEUR DE L'EXPORTATION ATTRIBUABLES AUX BARRIÈRES LINGUISTIQUES

L'enquête ELAN sur l'utilisation des compétences en langues étrangères menée auprès de quelque 2000 PME européennes réparties dans 29 pays d'Europe (National Centre for Languages, 2006) a fait état de constatations semblables sur les pertes commerciales dans le secteur de l'exportation que celles de Bel Habib et de l'enquête de la Chambre de commerce du Royaume-Uni auprès de ses membres (voir la section Royaume-Uni ci-dessus). Bien que son échantillon par pays et par secteur ne soit pas tout à fait représentatif, c'est-à-dire que certains groupes sont surreprésentés, d'autres sous-représentés, l'enquête ELAN de l'UE comporte néanmoins des constatations intéressantes qu'il convient de prendre en considération avec d'autres recherches. L'enquête ELAN de 2006 a révélé que 11 % des répondants (195 PME) avaient perdu un contrat d'exportation en raison d'un manque de compétences en langues étrangères. Par contre, seulement 4 % ont déclaré avoir perdu un contrat en raison de barrières culturelles. Parmi les répondants qui ont fourni des détails, pour 10 entreprises, ces pertes de contrats totalisaient plus de 1 million d'euros, pour 37 entreprises, ces pertes sont de l'ordre de 8 à 13,5 millions d'euros, et 54 entreprises ont essuyé des pertes s'élevant à environ 16,5 à 25,3 millions d'euros (cité dans Hagen, 2011, p. 4 et Bel Habib, 2011, p. 10). Deux entreprises sur cinq prévoient acquérir de nouvelles compétences linguistiques dans un proche avenir. Elles n'ont toutefois pas précisé si elles le feront par l'entremise de l'embauche de travailleurs polyglottes ou de l'utilisation de services de traduction et d'interprétation ou autres.

PERTES COMMERCIALES DANS LE SECTEUR DE L'EXPORTATION ATTRIBUABLES AUX BARRIÈRES CULTURELLES

Environ une entreprise européenne sur cinq a également déclaré que les différences culturelles constituent des obstacles à la communication qui nuisent au commerce, y compris au sein du marché commun (Hagen, 2011, p. 4).

L'enquête ELAN tente bel et bien d'établir une corrélation entre l'usage de la langue et une variable économique comparable et spécifique, soit le gain ou la perte de contrats d'exportation. Et pourtant, ces pertes de contrats pourraient aussi découler d'une décision délibérée de la direction. Le fait que les entreprises n'établissent pas de contrats en Russie ou en Chine, par exemple, pourrait facilement s'expliquer par le fait qu'elles n'ont aucun employé parlant le russe ou le chinois, mais il pourrait également s'agir d'une décision délibérée visant à éviter les retards bureaucratiques, les risques pour la propriété intellectuelle ou la fraude potentielle, que les entreprises associent à ces marchés. Ne sachant pas si le questionnaire donnait la possibilité d'explorer d'autres questions de ce genre, il se peut que le manque de compétences linguistiques semble une réponse commode qui pourrait ne pas être tout à fait exacte.

AVANTAGES DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Bel Habib a constaté l'usage répandu d'un certain nombre de langues intermédiaires par les PME européennes dans leurs activités de marketing à l'export vers des marchés tiers. L'anglais n'était pas la seule grande langue internationale utilisée dans les pays ayant une autre langue nationale ; il en va de même pour d'autres langues, comme l'allemand et russe, surtout dans les pays de l'Europe orientale et centrale. À la question à savoir quelles langues les entreprises utilisent dans leurs principaux marchés d'exportation, il a été révélé que l'anglais est utilisé pour les activités commerciales dans 20 marchés (dont quatre marchés anglophones, soit le Royaume-Uni, les États-Unis, le Canada et l'Irlande), l'allemand dans 15 marchés, le français dans 8 marchés et le russe dans au moins 5 marchés (les pays baltes, la Pologne et la Bulgarie) [Bel Habib, 2011, p. 5].

S'appuyant sur les capacités linguistiques de leurs employés, les PME sont flexibles dans leur approche. Certaines ont indiqué qu'elles utilisaient l'espagnol dans leurs activités d'exportation au Portugal ou le français, en Espagne et en Italie (Commission européenne, 2006, citée dans Bel Habib, 2011, p. 5).

L'utilisation de l'allemand par rapport au russe en Europe centrale et orientale est un cas intéressant pour un linguiste. Comme l'explique Grin, les linguistes sont souvent fascinés par les questions d'économie des langues, souvent parce qu'elles sont considérées comme essentielles à la compréhension de certains enjeux d'importance capitale pour les langues, comme la dynamique de la diffusion des langues, du maintien des connaissances linguistiques et du transfert linguistique ou les tendances de l'apprentissage des langues (Grin, 2010, p. 37). Au Canada, par exemple, des analystes de politiques connaissent bien les répercussions sociologiques de la mobilité des travailleurs canadiens bilingues ainsi que les conséquences pour les CLOSM.

L'une des pratiques exemplaires recommandées dans le rapport de la Commission européenne sur les langues au service de l'emploi est d'apprendre la langue des pays voisins (Commission européenne, UE 2020, *Les langues au service de l'emploi : fournir des compétences communicationnelles et multilingues pour le marché du travail*, 2011). Les entreprises autrichiennes ont adopté cette pratique, selon l'*Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft*. L'institut autrichien a examiné les besoins actuels et futurs en langues étrangères pour les activités commerciales et, en plus du russe et de l'allemand « standard », les entreprises autrichiennes utilisent dans leurs relations d'affaires l'italien, le tchèque, le slovaque, le hongrois et le slovène. Ce rapport soutient, tout comme Bel Habib, que chaque compagnie devrait élaborer un plan linguistique en fonction des langues de ses partenaires commerciaux et des objectifs opérationnels actuels et futurs.

À partir d'un échantillon de PME en Suède, Allemagne et France, trois pays ayant des caractéristiques industrielles similaires, Bel Habib a combiné les résultats de l'enquête ELAN à ceux d'autres recherches européennes et a constaté que les PME qui utilisent une plus grande variété de langues étrangères sont celles qui ont le plus de

succès sur les marchés d'exportation. Bel Habib a choisi de maintenir l'ensemble des caractéristiques économiques des pays exportateurs constant : les pays choisis ont des structures industrielles et économiques similaires (Bel Habib, 2011, p. 11). Bel Habib a constaté que, bien que la population suédoise fût généralement plus plurilingue que la population allemande ou française, les PME suédoises employaient moins de langues dans leurs affaires d'export (Bel Habib, 2011 p. 3).

Bel Habib a constaté que, bien que la population suédoise est plus multilingue que soit l'allemand et ou les Français, les PME suédoises utilisent les langues moins dans leur entreprise d'exportation (Bel Habib 2011: 3). Alors que les PME allemandes interrogées utilisaient jusqu'à 12 langues de leurs marchés d'exportation, et les PME françaises utilisaient environ 8 langues des marchés, les PME suédoises utilisaient uniquement 3, principalement l'anglais (Bel Habib 2011: 2). Il l'appelle le «paradoxe de la compétence suédoise» et constate la gamme des impacts - un nombre inférieur de PME exportatrices, un nombre plus limitée de marchés d'exportation potentiels et en conséquence des ventes à l'exportation réduites, et plus spécifiquement un accès réduit aux marchés en croissance, tels que les marchés des pays BRICS (Bel Habib, 2011 p. 3).

5.2.3 AVANTAGES ÉCONOMIQUES POUR LES RÉGIONS ET LES ÉCONOMIES NATIONALES (PLAN MACROÉCONOMIQUE)

Les avantages économiques des compétences en langues secondes ou en langues étrangères permettent également d'accroître, sur le plan macroéconomique, le flux des échanges commerciaux et la création d'emplois comme les recherches effectuées au Canada le démontrent. Un document de recherche du Conference Board du Canada sera examiné, et un document de recherche du Nouveau-Brunswick sera étudié en profondeur. Les compétences en langue seconde contribuent également à l'essor politique et socioéconomique des classes inférieures pauvres comme le démontrera une étude menée en Inde.

CANADA

ÉTUDE DU CONFERENCE BOARD DU CANADA

En citant MM. Christofides et Swidinsky dans l'étude de 2013 intitulée *Le Canada, le bilinguisme et le commerce*,

Le Conference Board du Canada a calculé que la valeur des importations et des exportations du Canada en 2011 était de 3,3 milliards de dollars américains de plus grâce aux compétences en français qu'on trouve au Québec et au Nouveau-Brunswick.

Alan Arcand du Conference Board du Canada reconnaît la recherche démontrant les avantages économiques pour les personnes et explore la façon dont cela pourrait se généraliser sur le plan national ou macroéconomique en utilisant le Canada à titre d'exemple. Comme une étude économique précédente avait établi que le fait d'avoir une

langue commune augmentait les échanges entre deux pays, M. Arcand a émis l'hypothèse que le Québec et le Nouveau-Brunswick, qui ont des taux de bilinguisme élevés, seraient en mesure de commercer avec davantage de pays que les autres provinces, qui ont des taux de bilinguisme moins élevés (Arcand, 2013, p. 4).

À l'aide de deux techniques empiriques différentes, M. Arcand établit que les compétences linguistiques en français du Québec et du Nouveau-Brunswick ont permis d'augmenter leurs échanges commerciaux avec les pays francophones étrangers. À l'aide de quotients de localisation et de données sur le commerce de 2011, M. Arcand a

calculé que les compétences en langues étrangères de ces deux provinces ont permis d'augmenter les exportations à raison de 1,7 milliard de dollars américains et les importations à raison de 7,2 milliards de dollars américains.

Grâce à l'analyse d'une équation gravitationnelle, M. Arcand a calculé que le commerce du Québec et du Nouveau-Brunswick avec les pays francophones serait 65 % plus élevé qu'avec les pays non francophones. Selon des données de 2011, la valeur nominale des exportations et des importations du Canada était plus élevée de 3,3 milliards de dollars en raison des compétences en langues étrangères du Québec et du Nouveau-Brunswick. Ainsi, les compétences dans deux langues fournissent non seulement des avantages sur le plan personnel, mais également au pays puisque cela permet d'accroître le commerce (Arcand, 2013, p. 35).

ÉTUDE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Contrairement au Conference Board, MM. Desjardins et Campbell prennent une approche plutôt microéconomique par secteur dans leur étude de 2015 pour le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. L'étude démontre que les taux élevés de bilinguisme se sont avérés avantageux sur le plan économique au Nouveau-Brunswick dans des secteurs et catégories professionnelles en particulier. Vous trouverez ci-dessous les résultats par secteur.

Bien que certains résultats puissent être reproduits dans d'autres provinces ou régions, cela n'est pas possible pour d'autres puisque l'existence de trop de centres d'appels nationaux, par exemple, ne leur permettrait que de se nuire les uns aux autres. Les analyses de quotient de location ont également été utilisées pour comparer la moyenne nationale à celle de divers centres urbains du Nouveau-Brunswick (Desjardins et Campbell, 2015, p. 20).

AVANTAGES ÉCONOMIQUES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Les centres de traitement d'appels et autres services administratifs, les finances et assurances, les services linguistiques, le commerce et l'investissement interprovincial et international, le tourisme, ainsi que l'éducation et l'immigration sont tous des secteurs qui ont bénéficié du statut bilingue du Nouveau-Brunswick. Les secteurs publics et privés de divers secteurs d'activité ont également été comparés et il a été constaté que plusieurs catégories d'activité, principalement du secteur privé, engagent davantage de travailleurs bilingues que les administrations publiques de la province (au fédéral, provincial et municipal).

Une récente étude menée au Nouveau-Brunswick a révélé que :

- Pour chaque poste bilingue créé dans le secteur du service à la clientèle et des services administratifs, deux autres postes demandant des compétences uniquement dans une langue étaient créés.
- Le secteur a généré 1,4 milliard de dollars en exportations interprovinciales et internationales chaque année pour la province.
- Les industries du secteur privé engagent davantage de travailleurs bilingues que les administrations publiques de la province.

SECTEUR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Desjardins et Campbell ont noté que l'industrie du service à la clientèle et des services administratifs avait généré 1,4 milliard de dollars en exportations interprovinciales et internationales par année avec d'importantes entreprises clientes à l'international, telles ExxonMobil, Xerox, IBM, FedEx, UPS et Unilever, lesquelles se sont implantées dans la province. Fait intéressant, seulement 32 % des 15 400 travailleurs de la province dans ce secteur sont bilingues (anglais et français) et le reste d'entre eux ne parlent qu'anglais (66 %) ou français (2 %).

Pour chaque poste bilingue créé dans le secteur, deux autres postes demandant des compétences en anglais étaient créés (Desjardins et Campbell, 2015 p. 8).

SECTEUR DE LA FINANCE ET DES ASSURANCES

Le Nouveau-Brunswick a attiré un certain nombre de banques et sociétés d'assurances nationales du Canada en raison du personnel bilingue de leurs services administratifs et à la clientèle. Les emplois offerts par les sociétés d'assurance ont augmenté de 55 % entre 2006 et 2013 (Desjardins et Campbell, 2015, p. 5, 23).

SECTEUR DES SERVICES LINGUISTIQUES

Le Nouveau-Brunswick possède la deuxième plus grande concentration en traducteurs, terminologues et interprètes sur le marché du travail au Canada, juste après le Québec si l'on ajuste le calcul à la taille de la population (Desjardins et Campbell, 2015, p. 21). En plus des travailleurs du secteur privé enregistrés dans les données de Statistique Canada, la province est dotée de centres universitaires spécialisés du domaine, notamment l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, le Centre de traduction et de terminologie juridique et l'Observatoire international des droits linguistiques.

COMMERCE INTERPROVINCIAL AVEC LE QUÉBEC

Le Nouveau-Brunswick bénéficie davantage d'échanges et d'investissements avec le Québec par habitant que les autres provinces et y exporte davantage de services professionnels en raison du bilinguisme. Entre 2007 et 2011, le Nouveau-Brunswick a généré des recettes de près de 1,2 milliard de dollars en services d'exportation au Québec, le plaçant au deuxième rang derrière l'Ontario au prorata de la population (Desjardins et Campbell, 2015, p. 5).

TOURISME

Par habitant, le secteur du tourisme (hébergement et alimentation) du Nouveau-Brunswick occupe la deuxième place après l'Île-du-Prince-Édouard pour ce qui est de l'attraction des touristes québécois, générant 123,3 millions de dollars en 2011, soit plus du double de l'Ontario et trois fois plus que la Nouvelle-Écosse si l'on fait une comparaison par habitant (Desjardins et Campbell, 2015, p. 6).

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET IMMIGRATION

Bien que les frais de scolarité soient relativement élevés en comparaison à la moyenne canadienne de 6 324 dollars par année (soit au quatrième rang des frais les plus élevés au Canada après l'Ontario, la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse) [Statistique Canada, *Le Quotidien*, 2014], le Nouveau-Brunswick se classe au troisième rang à l'échelle nationale pour ce qui est d'attirer les étudiants d'autres provinces (Desjardins et Campbell, 2015, p. 6). La proportion d'étudiants faisant leurs études dans les universités de la province a augmenté de 53 % entre 2009 et 2013.

Une proportion significativement plus élevée d'immigrants du Nouveau-Brunswick parlent à la fois le français et l'anglais, soit près du quart des 26 400 immigrants vivant dans la province en 2006, ce qui équivaut au double de la moyenne canadienne (Desjardins et Campbell, 2015, p. 6).

INDE : LES LANGUES DES AFFAIRES ET DE LA POLITIQUE

L'Inde est une grande démocratie parlementaire qui a réduit avec succès les tensions politiques, linguistiques et culturelles grâce à des politiques linguistiques. La méthode utilisée ici est un exemple d'utilisation de l'histoire afin de documenter les améliorations politiques et économiques des minorités opprimées grâce à l'engagement démocratique et à des programmes et politiques socioéconomiques qui en découlent. L'un des objectifs politiques continus a été d'améliorer la situation socioéconomique des castes inférieures, lesquelles comptent les membres les plus pauvres de la société indienne. La politique linguistique a évolué d'une manière fascinante en réponse aux changements culturels, politiques et économiques profonds caractérisant l'Inde depuis son indépendance.

Dans un article comparant les avantages du bilinguisme en Inde et l'utilisation de l'anglais et du hindi, Mme Sonntag (à l'Université internationale de Venise, 2013) retrace cette évolution.

Alors que les compétences linguistiques en anglais suite à l'indépendance étaient limitées aux élites professionnelles et urbaines, le système politique populaire était utilisé afin de défendre les langues régionales de l'Inde, affaiblissant ainsi progressivement l'emprise politique des élites sur les décisions politiques du pays. Les rênes économiques du pouvoir, par contre, sont demeurées entre les mains de l'élite des castes supérieures qui a continué à utiliser l'anglais comme langue des affaires. La réponse politique à cette réalité politique a connu beaucoup de succès.

Sur la scène politique, il est devenu avantageux, voire nécessaire, d'être bilingue, sinon polyglotte, en maîtrisant l'une des langues nationales importantes (le hindi et/ou l'anglais), ainsi qu'une langue maternelle locale ou régionale dans le contexte indien dans lequel il existe des milliers de langues régionales et locales (Sonntag, 2013, p. 1-16). Mme Sonntag expose la différence entre l'utilisation du hindi et des langues régionales dans la sphère politique et parle de l'utilisation de l'anglais comme langue des affaires. Elle soulève les dimensions socio-politiques différentes de l'utilisation du hindi ou de l'anglais. Le fait de promouvoir l'utilisation du hindi et des importantes langues régionales en tant que langues de la scène politique nationale (démocratie participative) a joué un important rôle dans l'habilitation des castes inférieures à s'engager et à influencer l'élaboration des politiques à leur avantage (Sonntag, 2013, p. 3).

Fait intéressant, Mme Sonntag cite une étude menée par Mme Spary, laquelle a révélé que les députés du Parlement national apprenaient l'anglais ou le hindi afin d'être en mesure de travailler avec leurs collègues parlementaires et ainsi faire avancer la cause de leurs circonscriptions. Toutefois ils utilisaient souvent leur langue régionale « majeure » (comme leur langue officielle à leur niveau de l'État) lorsqu'ils parlaient, au Parlement, d'une question d'intérêt local susceptible d'être choisie par leurs médias régionaux (Spary, 2010, citée par Sonntag, 2013, p. 3). Dans le cas de l'Inde, le bilinguisme ou le trilinguisme a eu des avantages socioéconomiques directs sur les castes inférieures traditionnellement pauvres grâce à l'engagement des députés multilingues au Parlement national.

Par la suite, des politiques de libéralisation économique ont été mises en œuvre au début des années 1990 et ont commencé à nuire au processus politique de démocratisation. [Traduction] « Dans la nouvelle économie de

Le bilinguisme ou plurilinguisme en Inde a eu des effets socioéconomiques positifs directs sur les castes inférieures traditionnellement pauvres :

- par l'intermédiaire des députés plurilingues de l'Inde faisant pression pour des réformes au Parlement national ;
- avec l'accroissement de la demande internationale pour des travailleurs du domaine des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques peu coûteux et d'expression anglaise, amenant des emplois de l'étranger dans le sud de l'Inde.

marché libéralisé, la langue est divisée, caractérisée par un gouffre entre les classes ou les castes ; cela se manifeste traditionnellement entre l'élite, qui parle anglais, et le reste, qui utilise des langues vernaculaires. » (Sonntag, 2013, p. 5) Cela a commencé à changer à la fin des années 1990, lorsque l'essor des technologies du sud de l'Inde a provoqué une demande à l'international pour des travailleurs peu coûteux et d'expression anglaise au début des années 2000, en raison de la relocalisation de services commerciaux internationaux en Inde, ce qui a provoqué l'extension de la valeur de l'anglais dans les autres classes de la société indienne. En opposition à leurs revendications politiques antérieures concernant la promotion des langues vernaculaires, les classes inférieures demandent maintenant l'aide de l'État pour suivre des cours d'anglais qui leur permettront de travailler.

6. DEMANDE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL POUR DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES

La bibliographie du CIEP relève plusieurs études concernant les pratiques langagières des entreprises et la demande énoncée. Quelques-unes de ces études sont des sondages sur les perceptions des employeurs ou sur la demande de main-d'œuvre exprimée au moyen d'offres d'emploi.

6.1 ENQUÊTES SUR LES PERCEPTIONS DES EMPLOYEURS ET LA DEMANDE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

THE ECONOMIST 2012 WORLD SURVEY OF SENIOR EXECUTIVES [EN ANGLAIS SEULEMENT]

L'Economist Intelligence Unit (EIU, 2012) a mené un sondage d'opinion des hauts dirigeants œuvrant au sein de grandes entreprises mondiales sur les obstacles linguistiques et culturels, à un moment où la conjoncture économique mondiale était incertaine.

Les grandes entreprises mondiales ont réagi au ralentissement économique mondial en cherchant à accroître leurs exportations et leurs investissements plutôt qu'à se replier.

Elles adoptent de nouvelles façons de faire, ce qui comprend la formation d'équipes de travail transnationales, et requiert une main-d'œuvre plus qualifiée en matière de langues étrangères et de communication interculturelle.

Contre toute attente, l'enquête a démontré que plutôt que de se replier, de nombreuses entreprises ont réagi au ralentissement économique mondial en se tournant vers les marchés étrangers. Bien que les récessions précédentes aient poussé les entreprises à se replier dans le but de réduire leur exposition aux risques, la plupart des répondants à l'enquête de l'EIU ont mentionné que leurs entreprises souhaitent accroître leurs exportations et leurs investissements. Elles sont à la recherche de nouvelles façons de faire, en remplaçant les structures organisationnelles traditionnelles par des équipes de travail transnationales, dont les membres sont établis dans différents marchés. Il va sans dire que ces nouveaux modes de fonctionnement requièrent une attention accrue sur les compétences linguistiques et en communications interculturelles.

Ces résultats proviennent de questionnaires remplis par 572 hauts dirigeants d'entreprises, auxquels s'ajoutent 8 entrevues approfondies auprès de 2 experts indépendants ainsi qu'auprès de présidents-directeurs généraux d'entreprises provenant de la Chine, du Brésil, de l'Inde, de la Suisse, du Royaume-Uni et des États-Unis. L'échantillon était composé principalement de grandes entreprises mondiales (53 % avaient des recettes annuelles de plus de 500 millions de dollars américains). Étant donné que l'enquête portait sur les obstacles linguistiques et culturels, la grande proportion attribuée aux entreprises établies en Europe pourrait être due à leur connaissance accrue du sujet traité (Europe : 51 %, Asie-Pacifique : 17 %, Amérique du Nord : 9 %, Amérique latine : 7 %, et 16 % répartis parmi des entreprises établies en Europe de l'Est, en Afrique et au Moyen-Orient). La moitié des répondants étaient des membres du conseil de leur entreprise (47 %).

Les résultats démontrent la manière dont les grandes entreprises ont traversé la récession en 2012 :

- 89 % des répondants s'attendaient à augmenter leur nombre de clients étrangers.
- 81 % s'attendaient à augmenter leur nombre de partenaires commerciaux ou de fournisseurs étrangers.
- 78 % s'attendaient à augmenter le nombre ou la taille des équipes transnationales au sein de leur organisation.
- 77 % s'attendaient à augmenter le nombre de pays dans lesquels leur organisation était présente (EIU, 2012, annexe 20).

UNE GRANDE IMPORTANCE EST ACCORDÉE AUX COMPÉTENCES INTERCULTURELLES ET EN COMMUNICATION

Dans ce contexte de mondialisation, les employeurs interrogés par l'EIU ont mentionné que les compétences en communication et en collaboration interculturelles étaient essentielles au succès de leur entreprise. Les entreprises actives à l'échelle internationale s'attendent de plus en plus à ce que leurs employés aient des compétences en langues étrangères. La plupart des employeurs interrogés étaient d'avis que le principal obstacle à une collaboration internationale efficace était les malentendus liés aux obstacles culturels plutôt que seulement linguistiques, ce qui correspond aux résultats de l'étude de la Direction générale des entreprises et de l'industrie (DGEI) de la Commission européenne sur les PME européennes, mentionnés plus loin.

« Les résultats du sondage démontrent un monde des affaires qui a au moins reconnu une nouvelle réalité selon laquelle les bons produits et services doivent maintenant être jumelés à la **sensibilisation culturelle et aux compétences en communication** nécessaires pour que les entreprises puissent réussir dans des marchés étrangers.

Cependant, les points de vue exprimés dans ce sondage par les hauts dirigeants d'entreprises mondiales indiquent également que de nombreuses organisations doivent encore mettre en place la plupart des mesures visant à refléter cette réalité ». [Traduction] (EIU, 2012, p. 3)

Les dirigeants d'organisations sont d'avis que les problèmes de langue ont une incidence plus faible sur les communications transnationales que d'autres facteurs.

Incidence sur les communications transnationales :

- Traduction déplorable (23 %)
- Diversité linguistique (27 %)
- Différences en matière de normes du travail (49 %)
- Différences en matière de traditions culturelles (51 %)

Une grande part des répondants considéraient que la diversité linguistique et culturelle est bonne pour :

- L'innovation – 67 %
- Le commerce – 66 %
- Le rendement de l'entreprise – 64 %

Les hauts dirigeants ont reconnu que les avantages des équipes interculturelles ou multilingues sont largement plus significatifs que les problèmes de langue et de culture interne (EIU, 2012, p. 8, figure 4). Une grande part de hauts dirigeants (67 %) étaient d'avis que la nature multiculturelle des équipes transnationales favorise l'innovation, et que la diversité culturelle et linguistique au sein de leur organisation donne lieu à de nouvelles

possibilités commerciales (66 %) (EIU, 2012 : 9, 20). De plus, 64 % avaient l'impression que la coopération transnationale avait joué un rôle décisif dans l'amélioration du rendement de l'entreprise au cours des trois dernières années (EIU, 2012, p. 8, figure 5).

En ce qui concerne les problèmes de langue, les répondants estimaient que leur incidence était plus négligeable sur les communications transnationales que les différences en matière de traditions culturelles ou les normes du travail :

La volonté de coopérer au-delà des obstacles culturels et linguistiques était plus importante que de faibles compétences linguistiques.

- 27 % des répondants ont mentionné la diversité linguistique.
- 23 % des répondants ont mentionné la qualité déplorable des traductions.
- 51 % des répondants ont mentionné les traditions culturelles entre les pays, et
- 49 % des répondants ont mentionné les différences en matière de normes du travail.

Bien que la plupart des entreprises utilisent « une seule langue » dans leurs communications (habituellement la langue du siège social de l'entreprise), lorsqu'elles se sont retrouvées dans une situation où elles ont dû faciliter la collaboration interne, elles ont compris que cette politique n'a pas favorisé leur collaboration interne ou leur rentabilité. Une grande part des répondants, comme il est indiqué plus haut, ont compris, peut-être seulement d'instinct ou de manière anecdotique, que la diversité linguistique et culturelle, à l'intérieur de l'entreprise, favorisait l'innovation, le commerce et le rendement (67 %, 66 % et 64 %, respectivement).

Ces résultats peuvent laisser entendre que les hauts dirigeants sont prêts à tolérer les erreurs de langage au profit de l'entreprise. Eva Lavric a obtenu des résultats similaires dans son étude de 2012 sur les entreprises et les équipes de football (soccer) européennes. Se débrouiller tant bien que mal, une sorte de "bricolage linguistique," semble bien fonctionner. La volonté de coopérer au-delà des obstacles culturels et linguistiques était plus importante que de faibles compétences linguistiques.

COOPÉRATION TRANSFRONTALIÈRE

Lorsque l'on a demandé aux hauts dirigeants de choisir les facteurs qui facilitaient la collaboration au sein de leur organisation :

- 43 % des répondants ont choisi la bonne combinaison de compétences linguistiques, en affaires et en communication, parmi leurs employés.
- 34 % des répondants ont choisi d'avoir une bonne structure organisationnelle en place.
- 22 % des répondants ont choisi d'avoir des chefs d'équipe qui sont sensibilisés aux réalités culturelles.

Cependant, une seule langue pour les communications internes, comme par exemple l'anglais, a été la réponse la moins populaire (19 %) auprès des hauts dirigeants d'entreprises multinationales comme solution pour faciliter la collaboration entre les unités de leur organisation.

L'amélioration des communications transfrontalières devrait également améliorer les facteurs externes : les relations avec les clients dans les marchés étrangers (55 %), les ventes dans les marchés étrangers (43 %), l'image de marque et la réputation dans les marchés étrangers (40 %). Une part plus petite, mais non négligeable de répondants s'attendaient à ce que de meilleurs résultats à l'externe facilitent les relations avec les organismes de réglementation étrangers (17 %), les relations avec les chaînes d'approvisionnement (15 %), les relations avec les investisseurs étrangers (9 %) et les relations avec les médias étrangers (7 %).

FORMATION LINGUISTIQUE ET INTERCULTURELLE OFFERTE PAR LES ENTREPRISES

Cependant, bien que la plupart des entreprises interrogées reconnaissent les avantages qui découleraient du perfectionnement des compétences linguistiques transnationales de leurs employés, peu d'entre elles mettent en œuvre les mesures nécessaires, comme des politiques et des programmes linguistiques (EIU, 2012, p. 4). Quarante-sept pour cent des répondants estimaient que leur entreprise n'offrait pas suffisamment de possibilités de formation visant à améliorer les compétences linguistiques et en communication de ses employés, et 40 % des répondants estimaient que l'entreprise ne mettait pas suffisamment l'accent sur le recrutement de candidats habitués à des environnements interculturels.

La plupart des entreprises reconnaissent les avantages des compétences linguistiques de leurs employés. Par contre :

- 47 % des répondants estimaient que leur entreprise n'offrait pas suffisamment de formation linguistique.
- 40 % estimaient que leur entreprise ne mettait pas suffisamment l'accent sur les compétences interculturelles.

EUROPE

Des organisations européennes ont commandé la réalisation de plusieurs enquêtes auprès d'entreprises relatives à l'usage des langues, comme l'on fait certains pays membres. La région de la Lorraine, en France, examine l'utilisation des compétences en langues étrangères dans les entreprises affiliées établies dans la région. L'Allemagne mène des enquêtes périodiques sur le marché du travail comprenant des questions sur les langues. La Suède a mené un sondage auprès d'employeurs sur leur perception des avantages de l'expérience internationale. La Suisse a examiné les attitudes envers le bilinguisme et les compétences linguistiques dans le secteur de l'enseignement postsecondaire du pays. Vivant dans un pays dont la langue prédominante est l'anglais, au sein d'une Union européenne (UE) multilingue, des analystes de politiques du Royaume-Uni ont évalué les forces et les faiblesses des Britanniques en langues étrangères et l'incidence de la position concurrentielle du pays comparativement à ses partenaires commerciaux.

À la suite de ces enquêtes sur le marché du travail et les entreprises, les enquêtes sur les annonces d'emploi en Espagne, en Italie et au Canada font l'objet d'un examen.

ENQUÊTE DE 2006 D'ELAN SUR LES PME EUROPÉENNES

Voici les raisons choisies par les répondants par rapport aux barrières linguistiques dans l'enquête de 2006 d'ELAN auprès d'environ 2 000 PME européennes :

- les employés ne parlaient pas la langue du client potentiel ;
- les demandes de prix ou d'information ne pouvaient être répondues ;
- un manque de confiance lors de l'utilisation de la langue étrangère en question ;
- une incapacité à répondre au téléphone à la réception (réceptionniste ou agent) ;
- des erreurs de traduction ou d'interprétation ;
- un manque de compréhension culturelle du marché en question.

(Cité dans Hagen, 2011, p. 5)

ENQUÊTE DE 2010 DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LES PME

La Direction générale des entreprises et de l'industrie (DGEI) de la Commission européenne a examiné les pratiques langagières de 9 480 PME établies dans 33 pays partout en Europe (Commission européenne, 2010). Cette étude portait sur des PME qui entreprenaient une variété d'activités internationales, soit qui exportent et importent directement, qui font des investissements directs à l'étranger, qui sous-traitent ou qui sont impliqués dans une coopération technique internationale.

L'enquête a été conçue avec soin pour corriger les faiblesses de certaines enquêtes antérieures de l'UE. Compte tenu du large éventail de pays faisant partie de l'enquête, et de leur taille, un échantillon stratifié disproportionnel a été utilisé afin de s'assurer qu'il soit le plus représentatif possible de chaque pays, relativement à la taille des entreprises et du secteur de l'industrie. Puisque les 33 pays représentés comptent un total de 24 millions de PME, les résultats ont été pondérés afin de tenir compte de la taille, du secteur de l'industrie et des pays représentés. La plupart des résultats sont précis dans un intervalle de confiance de 95 %, à plus ou moins 10 %. Cependant, cela n'a pas toujours été possible pour les groupes sous-divisés, en particulier pour les petits pays ou certains secteurs d'industrie. Le niveau de confiance le plus élevé pour les résultats, c'est-à-dire au niveau de l'UE, est d'un autre côté beaucoup plus élevé, à moins de 1 %, en raison de la grande taille de l'échantillon.

Cette étude est utile pour documenter la situation internationale des PME européennes de manière représentative. L'étude a pu démontrer avec certitude que :

- 25 % des PME faisant partie des 27 états membres de l'UE exportent; environ la moitié (13 %) exportent également au-delà du marché interne de l'UE.
- 29 % des PME importent; encore une fois, environ la moitié (14 %) importent de l'extérieur du marché commun.
- 7 % des PME sont engagées dans une coopération technique avec des partenaires étrangers.
- 7 % des PME sont les sous-traitants d'une entreprise étrangère.
- 7 % des PME ont des sous-traitants étrangers.
- 2 % des PME sont engagées dans des investissements directs à l'étranger.

L'enquête de 2010 de la CE a démontré que les PME européennes avaient un niveau de visibilité internationale relativement plus élevé que leurs homologues nord-américains et britanniques.

Cette visibilité internationale pourrait favoriser une plus grande sensibilisation aux exigences en matière de langues étrangères.

Cette étude a également étudié les pratiques langagières, plus particulièrement auprès des PME établies dans les régions frontalières. Elle a permis de déterminer que les entreprises établies dans les régions transfrontalières avaient plus tendance à effectuer des échanges commerciaux avec les autres PME de cette même région, et à s'exprimer dans la langue des autres; toutefois, l'enquête affirme que cela ne démontre pas que cette pratique constitue la première étape vers l'exportation ou l'importation dans d'autres marchés, comme la Russie, la Chine, le Moyen-Orient ou le Japon.

Ces facteurs contextuels permettent de démontrer que, pour leur taille (micro, petites et moyennes), ces entreprises ont un niveau de visibilité internationale relativement élevé comparativement, par exemple, à leurs homologues nord-américains ou britanniques. Ce type de visibilité internationale pourrait également indiquer une plus grande sensibilisation aux exigences ou aux enjeux en matière de langues étrangères.

LES LANGUES ÉTRANGÈRES COMME OBSTACLE

Parmi les PME actives à l'échelle internationale, peu ont mentionné les problèmes de langue comme étant d'importants obstacles internes (2,2, sur une échelle de 1 à 5) à leurs activités internationales. Cela reflète bien les résultats obtenus par l'EIU concernant les grandes multinationales (voir ci-dessus). Cela permet d'appuyer les conclusions de l'étude selon lesquelles les entreprises actives à l'échelle internationale perçoivent de manière générale ces obstacles, notamment les barrières linguistiques, comme étant moins importants que les entreprises qui ne sont pas actives à l'échelle internationale.

Le fait d'être actives à l'échelle internationale démontre une forte corrélation avec l'augmentation du chiffre d'affaires, de la croissance de l'emploi et du niveau d'innovation. Comme l'ont démontré d'autres études, avoir des employés possédant les bonnes compétences linguistiques, interculturelles, et en communication est une composante nécessaire au succès de l'entreprise.

SELON LES SECTEURS D'INDUSTRIE

Parmi les 26 secteurs d'industrie à l'étude, une grande part des PME actives à l'échelle internationale se trouvaient dans le secteur minier (58 %), de la fabrication (56 %), du commerce de gros (54 %), de la recherche (54 %) et du transport et des communications (39 %).

MESURES STRATÉGIQUES À L'ÉTUDE

Dans le cadre de l'étude, les répondants ont été interrogés à propos de leur niveau de sensibilisation et d'utilisation des programmes gouvernementaux en appui à l'internationalisation, la plupart plus précisément en appui à l'augmentation des exportations. Le niveau de sensibilisation et d'utilisation des programmes d'appui du gouvernement sont habituellement assez faibles ; cependant, les PME actives à l'échelle internationale sont plus sensibilisées à ces programmes (22 % comparativement à 10 %). Une sélection de mesures de soutien stratégiques par pays a été ajoutée à l'enquête ; certaines de ces mesures linguistiques se retrouvent également dans la section Politique et considérations du présent rapport.

RÉGION DE LA LORRAINE, EN FRANCE

Une étude réalisée par l'Observatoire régional de l'Emploi, de la Formation et des Qualifications de Lorraine (OREFQ, 2010), au nom des organismes de développement de la région, a étudié l'utilisation des compétences en langues étrangères des entreprises partiellement ou entièrement étrangères établies dans la région de la Lorraine, dans l'est de la France, à la frontière de l'Allemagne, de la Belgique et du Luxembourg (OREFQ, 2010). Cette étude d'une région frontalière importante et économiquement active de la France fournit un aperçu intéressant des exigences et pratiques linguistiques des entreprises entièrement ou en partie de propriété étrangère. Au total, 27 nationalités différentes sont représentées dans la gamme d'investissements étrangers à l'étude (OREFQ, 2010, p. 5).

L'OREFQ a réalisé un sondage auprès de 635 filiales lesquelles emploient 53 528 travailleurs. De ce nombre, 239 entreprises employant 24 845 travailleurs ont répondu, ce qui équivaut à un taux de réponse de 46 %. L'étude a révélé que deux entreprises participantes sur trois (201) avaient des contacts réguliers avec des régions ou des états non francophones, et qu'elles devaient faire usage de compétences en langues étrangères. De ce nombre, la plupart (71 %) était désigné le siège social français de l'entreprise. Les bureaux secondaires, comme les bureaux

locaux ou les centres de distribution axés sur le marché français étaient moins susceptibles de faire usage de compétences en langues étrangères (51 %) (OREFQ, 2010, p. 10).

REPRÉSENTATION – SECTEURS PROFESSIONNELS

Secteurs de la fabrication en Lorraine qui doivent faire usage de compétences en langues étrangères :

- Machines et équipements électriques ou électroniques ;
- Matériel de transport
- Transformation des aliments
- Autres produits industriels

Le secteur de la fabrication est fortement représenté dans ce sondage sur l'usage des compétences en langues étrangères (49 % des entreprises) (OREFQ, 2010, p. 6). Ce n'est pas surprenant compte tenu de l'importance de l'industrie dans la région. Les types de secteurs de la fabrication représentés sont la fabrication de machines et de matériel électriques et électroniques, de matériel de transport, d'aliments transformés, et d'autres produits industriels.

Le secteur des services était également fortement représenté (43 %), en particulier dans le secteur du commerce de gros, du commerce de détail et de la réparation de matériel automobile, du transport et de l'entreposage, des activités scientifiques et techniques et des services administratifs et de soutien, de la technologie de l'information et des communications, ainsi que dans le secteur de la construction.

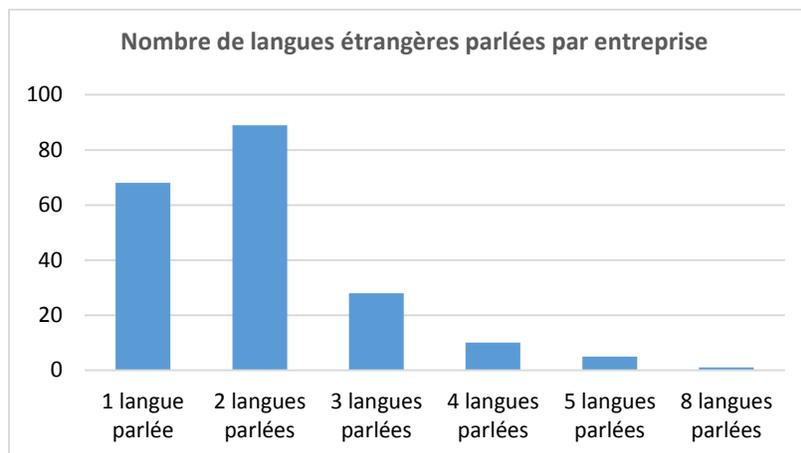
Les secteurs primaires représentaient 7 % des entreprises représentées, soit dans les secteurs de l'énergie, de l'eau et de la gestion des effluents, ainsi que de l'agriculture et des pêches.

Secteurs de services en Lorraine qui doivent faire usage de compétences en langues étrangères :

- Commerce de gros
- Transport et entreposage
- Activités scientifiques et techniques
- Services administratifs et de soutien
- TI et communications
- Construction

LANGUES PARLÉES

Comme cette étude de l'OREFQ porte sur des filiales françaises contrôlées à l'étranger, les décisions stratégiques sont probablement prises ailleurs. Néanmoins, le tableau ci-dessous présente un éventail large de langues utilisées par les répondants au-delà de la zone immédiate des pays voisins.



OREFQ, 2010, p. 11

Le tableau ci-dessous montre que parmi les différentes langues utilisées, l'allemand est utilisé par 159 entreprises (79 %) et l'anglais par 153 (76 %), alors que 18 % des entreprises utilisent l'italien et que 13 % utilisent l'espagnol (OREFQ, 2010, p. 11). Il est intéressant de noter que parmi les sociétés étrangères affiliées établies dans une région frontalière, 89 des 201 entreprises, ou 44 %, utilisent deux langues étrangères de façon régulière au travail, l'une étant probablement la langue du siège social (possiblement l'allemand), et l'autre, la langue du plus important marché étranger, possiblement l'anglais, ou vice versa.

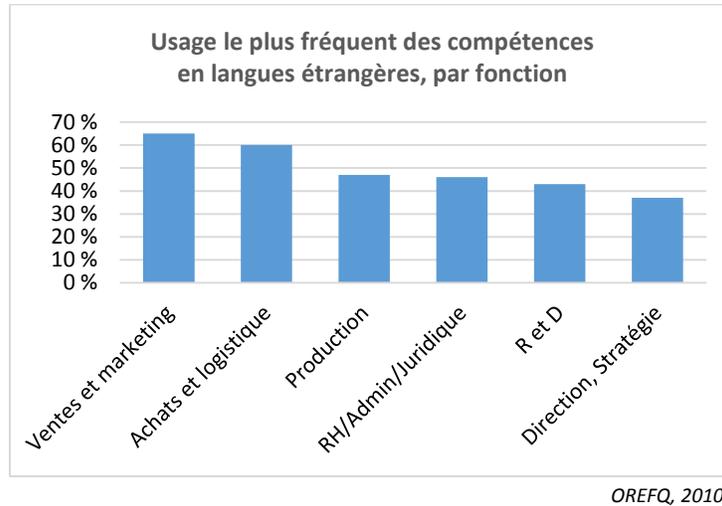
Langues étrangères utilisées au travail dans des sociétés étrangères affiliées

Langue	Nombre d'entreprises	Pourcentage d'entreprises ayant répondu au sondage (sur 201)
Allemand	159	79 %
Anglais	153	76 %
Italien	36	18 %
Espagnol	27	13 %
Luxembourgeois	7	3 %
Chinois	4	2 %
Néerlandais	3	1 %
Russe	3	1 %
Portugais	2	1 %
Polonais	2	1 %
Irlandais (gaélique)	2	1 %
Arabe	2	1 %
Tchèque	1	0,5 %
Flamand	1	0,5 %
Finnois	1	0,5 %

OREFQ, 2010, p. 11

USAGE DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES SELON LA FONCTION

Lorsque l’usage des compétences en langues étrangères est analysé selon les fonctions, ce sont les secteurs des ventes et du marketing, ainsi que des achats et de la logistique qui font le plus usage des compétences en langues étrangères. Ces résultats sont similaires à ceux de Grin, dans son étude sur les LEAP en Suisse. Le large éventail de départements d’entreprises qui font régulièrement usage des compétences en langues étrangères démontre que les compétences en langues étrangères sont importantes pour une plus grande variété d’emploi et de niveaux de scolarité que ce que l’on croyait.



USAGE DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES SELON LE POSTE

Les postes qui nécessitent le plus de compétences dans la langue de la société mère sont les gestionnaires de l’entreprise (83 %), le personnel qualifié (62 %), puis les techniciens spécialisés (48 %). Les cols blancs non qualifiés ou les cols bleus, qu’ils soient qualifiés ou non, sont moins susceptibles de devoir faire usage de compétences en langues étrangères dans la langue utilisée par l’entreprise (12 %, 6 % et 10 %, respectivement). De plus, comme Jonsson l’a constaté en Suède (2010), et la Chambre de commerce britannique (BCC) l’a constaté au Royaume-Uni (2011) – leurs études sont présentées dans cette section – le temps passé à étudier ou à travailler à l’étranger est considéré comme positif (54 % des entreprises qui ont répondu au sondage) [OREFQ, 2010, p. 16].

TÂCHES LINGUISTIQUES EXÉCUTÉES PAR LE PERSONNEL LOCAL

Les entreprises étrangères dépendent largement du personnel local pour les services d'interprétation (87 % des 201) et pour la traduction écrite de documents (84 % des 201) [OREFQ, 2010, p. 13]. Les sondages sur les employeurs européens démontrent que les employeurs ne considèrent pas les compétences en langage technique suffisantes pour leur industrie dans les cabinets de traduction externes. En outre, il faudrait considérer que, pour des raisons stratégiques, les entreprises pourraient préférer faire traduire et interpréter les renseignements organisationnels et stratégiques à l'interne.

En ce qui concerne pour quel type de communications les compétences en langues étrangères étaient-elles employées, les réponses les plus courantes étaient les échanges téléphoniques et les courriels (100 % pour le téléphone et 85 % pour les courriels), suivi par le courrier (72 %), les conférences ou les réunions et les conversations ou les entrevues (63 % et 58 %, respectivement) [OREFQ, 2010, p. 12]. L'OREFQ soulève la question des formes de communication, dont les plus exigeantes relativement aux compétences en langues étrangères sont celles qui exigent d'exécuter rapidement des tâches orales et écrites (échanges téléphoniques et courriels), sans toutefois recevoir de communication non verbale ou toute autre forme de rétroaction favorisant le processus de communication.

Types de communication pour lesquels les compétences en langues étrangères ont été le plus souvent utilisées :

- Échanges téléphoniques (100 %)
- Courriels (85 %)
- Correspondances officielles (72 %)
- Réunions (63 %)
- Conversations (58 %)

Ensuite, du point de vue de la fréquence, ce sont les types de communication officielle qui permettent d'améliorer la qualité de la communication, soit en raison de la plus longue période de temps accordée au processus de rédaction (des lettres), ou encore à la communication en personne, ce qui permet, au moyen d'une communication interactive, de clarifier la compréhension (réunions et conversations ou entrevues). Enfin, ces situations qui exigent les formes de communication les plus formelles et justes (documents liés au travail et interventions publiques, comme les discours) sont en fait les moins fréquentes, 32 % et 18 %, respectivement. Ces formes de communication les plus exigeantes relativement aux compétences en langues étrangères, qui nécessitent un discours spontané et sans aide, sont également les plus fréquentes, ce qui confirme la vieille recommandation des professeurs de langue, qui est d'insister sur les compétences orales avant les compétences grammaticales et écrites.

Tâches exécutées par le personnel local des entreprises étrangères faisant usage de compétences en langues étrangères :

- Interprétation à l'interne (87 %)
- Traduction à l'interne (84 %)
- Documents techniques, juridiques et opérationnels (72 %)
- Sites Web (61 %)
- Documents de vente, de marketing et de publicité (41 %)

Néanmoins, de bonnes compétences en rédaction sont très importantes, puisque 71 % des entreprises misent sur les filiales locales pour produire des documents d'entreprise, que ce soit des avis, des contrats, des spécifications techniques, des rapports, des bulletins d'entreprises, etc. (OREFQ, 2010, p 13). De plus, 61 % des filiales entretiennent des sites Web dans lesquels au moins une partie du contenu est rédigé dans une ou plusieurs langues étrangères (fréquemment l'anglais, et souvent accompagnée de l'allemand ou de l'italien). Enfin, dans 41 % des entreprises, le personnel travaille sur des produits de marketing et de publicité, comme des brochures, des dépliants ou des catalogues, qui doivent parfois être rédigés en trois langues étrangères.

ALLEMAGNE

En Allemagne, les compétences en langues étrangères sont un atout majeur et elles sont même absolument essentielles pour certains travailleurs dans plusieurs secteurs de l'économie (Hall, 2008). Dans un contexte de plus en plus mondialisé et concurrentiel, les emplois allemands requièrent un meilleur niveau d'éducation et de compétences linguistiques, de même qu'une meilleure capacité à travailler à un niveau plus avancé de compétences en langues étrangères. Un important sondage du gouvernement allemand sur la population active, dans le cadre duquel 20 000 travailleurs sont interrogés, est effectué par l'Institut fédéral de l'éducation et de la formation professionnelle (BIBB) et l'Institut fédéral de santé et de sécurité au travail (BAuA).

En 2006, la moitié des travailleurs allemands (49%) devait posséder des compétences en langues étrangères.

- un sur six devait avoir des compétences avancées
- Un tiers devait posséder des compétences de base.

Tout comme les questions du recensement canadien concernant l'utilisation des langues officielles du Canada sur le marché du travail, l'enquête nationale allemande étudie, entre autres, les besoins et compétences en langues étrangères des travailleurs allemands. Ce sondage, en raison de l'étendue des données, est en mesure de faire des comparaisons fiables des besoins en matière de compétences en langues étrangères pour tous les secteurs de l'économie, par poste et autres petits regroupements.

Dans une analyse des résultats du sondage de 2006, Hall révèle qu'un travailleur allemand sur six (16 %, ou quelque 5,3 millions de travailleurs, comparativement à 10 % en 1998-1999) devait posséder des compétences avancées en langues étrangères dans le cadre de son travail, alors que le tiers (33 %, ou un autre 11 millions de travailleurs) devait posséder des compétences de base, tandis que 51 % ne devaient posséder aucune compétence en langues étrangères (Hall, 2008).

LANGUES CHOISIES

Selon le sondage sur la population active en Allemagne, l'anglais est la langue étrangère la plus couramment requise. En effet, 22 % des travailleurs indiquent devoir posséder un niveau de base, 16 % indiquent devoir posséder des compétences orales et écrites, et 7 % indiquent devoir maîtriser la langue, pour un total de 45 % qui indiquent devoir posséder un certain niveau de compétences en langue anglaise (voir le tableau ci-dessous). Puisque le sondage est basé sur un échantillon aléatoire de l'ensemble de la population active en Allemagne, il convient de souligner que les exigences en anglais en 2006 étaient très élevées, alors que les exigences pour d'autres langues étaient vraiment moindres, particulièrement celles des pays francophones ou néerlandophones avoisinants, ou encore de la Pologne.

Langues étrangères (compétences de base ou connaissances approfondies) requises pour l'emploi

Population active en Allemagne	% de tous les travailleurs qui doivent posséder des compétences en langues étrangères dans le cadre de leur emploi actuel
Toutes les langues étrangères	49
Anglais	45
Français	7
Russe	3

Population active en Allemagne	% de tous les travailleurs qui doivent posséder des compétences en langues étrangères dans le cadre de leur emploi actuel
Espagnol	2
Turc	2
Italien	2
Polonais	1
Autre	4

Hall, 2008, p. 225

COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES SELON LES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTUDES, LE SECTEUR ET LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

Les exigences en matière de compétences en langues étrangères varient également selon le niveau d'emploi et l'industrie. En ce qui concerne les postes ne nécessitant aucune formation scolaire, seulement 3 % nécessitaient des connaissances en langues étrangères, alors que 40 % des travailleurs occupant un poste qui nécessitait un diplôme universitaire devaient répondre à des exigences en matière de compétences en langues étrangères. Le secteur du commerce et le secteur hôtelier et de l'alimentation nécessitaient davantage de compétences en langues étrangères. En ce qui concerne ceux qui devaient répondre à des exigences en matière de compétences en langues étrangères, 93 % devaient avoir des compétences en anglais, 33 % devaient avoir des compétences en français, et une plus petite part devait avoir des compétences en russe, en turc, en espagnol, en polonais et en d'autres langues.

En raison du nombre élevé de travailleurs devant posséder des compétences en anglais, il a été possible de mener des recherches plus poussées avec ce grand échantillon, en examinant les données selon la taille de l'entreprise, l'industrie et la profession. Comme il fallait s'y attendre, plus l'entreprise est grande, plus il est probable que des compétences en langues étrangères soient requises (Hall, 2008, p. 221).

Exigences en matière de compétences en anglais selon la taille de l'entreprise

Taille de l'entreprise	Compétences orales et écrites en anglais	Compétences avancées en anglais
Entreprises comptant plus de 500 employés	23 %	12 %
Petites et moyennes entreprises (entre 50 et 499 employés)	16 %	7 %
Petites entreprises (entre 1 et 49 employés)	14 %	6 %

Hall, 2008, p. 221

GROUPES PROFESSIONNELS AXÉS SUR LE SAVOIR

Les groupes professionnels axés sur le savoir, y compris les professions dans les domaines scientifique et technique, des médias et des arts, et juridique et administratif, requièrent davantage de compétences en anglais (Hall, 2008, p. 223). Dans une autre enquête nationale périodique portant sur des diplômés universitaires, près de la moitié de tous les diplômés universitaires et collégiaux ont systématiquement mentionné que les compétences en langues étrangères étaient « importantes ou très importantes dans leur quotidien professionnel ». (Degener, janvier 2013, p. 2). Près de 75 % des ingénieurs et 90 % des scientifiques dans le domaine des sciences pures doivent posséder des compétences en langues étrangères. Kolja Briedis, du système d'enseignement supérieur, avance que « [...] de nombreux spécialistes des sciences naturelles consacrent leurs premières années professionnelles dans la période postdoctorale, à la lecture de publications internationales et à participation à des conférences internationales. » [Traduction] (Degener, 2013, p. 2).

- En Allemagne, les groupes professionnels axés sur le savoir requièrent davantage de compétences en anglais. Elles comprennent des professions dans les domaines scientifique et technique, juridique, administratif, des médias et des arts.
- Près de 75 % des ingénieurs et 90 % des scientifiques dans le domaine des sciences pures doivent posséder des compétences en langues étrangères.

Les conclusions à tirer des études allemandes :

- En Allemagne, l'anglais est considéré comme une *lingua franca* (langage commun) non seulement pour le commerce international, mais également pour les emplois sur le marché domestique.
- Le français est la deuxième langue étrangère en importance.
- Les autres langues reflètent l'emplacement géographique de l'Allemagne en Europe centrale, la longue histoire des travailleurs invités turcs, ainsi que sa portée sur d'autres continents.

SUÈDE

Une importante étude sur les employeurs suédois s'est penchée sur leur perception de la valeur du travail ou des études à l'étranger et de l'apprentissage des langues étrangères relativement aux décisions d'embauche de récents diplômés (Jonsson, 2010). Des études antérieures ont d'abord été examinées afin de tirer profit de leurs conclusions et de leur méthodologie. Il a été décidé d'étudier les employeurs des secteurs public et privé, et de garantir une sélection représentative selon la taille de l'organisation et le secteur d'industrie. Des 4 764 organisations interrogées, 973 questionnaires finaux ont été reçus, ce qui représente un taux de réponse de 21 %. Un intervalle de confiance de 95 % a été utilisé.

VALEUR ACCORDÉE AUX « COMPÉTENCES NON TECHNIQUES » RELATIVEMENT À L'APPRENTISSAGE DES LANGUES ÉTRANGÈRES ET AU TEMPS PASSÉ À L'ÉTRANGER.

Les résultats de cette étude démontrent que, même si l'expérience internationale et l'apprentissage des langues étrangères ne sont pas souvent essentiels à des fins de recrutement, ils sont néanmoins considérés comme un avantage certain sur les autres candidats, tant pour les employeurs du secteur public que du secteur privé. Grâce à sa conception méthodologique, l'étude a permis de démontrer que les compétences les plus importantes pour les employeurs sont celles qui ont été le plus acquises par les étudiants qui ont passé du temps à l'étranger (p. ex. les compétences sociales et en communication, la faculté d'adaptation, et les compétences en langues étrangères). Ce sont également les compétences qui correspondent le plus aux avantages cognitifs et psychosociaux du bilinguisme décrits précédemment dans le présent rapport.

Les compétences les plus importantes aux yeux des employeurs des secteurs public et privé en Suède sont celles qui ont été le plus acquises par les étudiants qui ont passé du temps à l'étranger :

- Compétences sociales et en communication
- Adaptabilité
- Compétences en langues étrangères

TRÈS FAIBLE RECONNAISSANCE DES ATTESTATIONS D'ÉTUDES À L'ÉTRANGER

En ce qui concerne les études entreprises à l'étranger, les résultats de cette étude sont semblables à d'autres, en ce sens que les connaissances ou la compréhension des systèmes d'éducation étrangers sont limitées (les études dans la région de la Lorraine et au Royaume-Uni). Les études en Suède sont très importantes aux yeux des employeurs suédois. Les répondants ont indiqué qu'un diplôme suédois combiné à une expérience de travail ou à des études à l'étranger est l'option la plus intéressante.

LES EMPLOYEURS ACCORDENT UNE GRANDE IMPORTANCE À L'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

L'étude suédoise soutient que les responsables des politiques associées aux études postsecondaires devraient encourager plus d'étudiants à faire de stages et d'expériences de travail à l'étranger puisque les employeurs accordent une grande importance aux expériences de travail et de vie.

Puisque les employeurs accordent une grande importance aux expériences de travail et de vie, les auteurs de l'étude soutiennent que les responsables des politiques associées aux études supérieures encouragent plus d'étudiants à faire de stages et d'expériences de travail coopératif à l'étranger. Les stages à l'étranger permettraient d'augmenter l'éventail de compétences acquises qui sont manifestement importantes aux yeux des employeurs suédois. L'étude révèle également que la proportion d'étudiants suédois de niveau postsecondaire qui étudient ou travaillent à l'étranger est très faible; elle encourage les autorités scolaires à établir des objectifs visant à accroître ce ratio, puisque cela serait positif du point de vue des employeurs et des étudiants.

SUISSE

Meyer et coll. sont venus à des conclusions semblables que les études allemandes, en soulignant l'internationalisation croissante des programmes de formation postsecondaires en Suisse, la mobilité accrue des étudiants et des universitaires, et le nombre croissant d'étudiants internationaux, qui, ensemble, rendent les compétences en langues étrangères encore plus nécessaires (Meyer et coll., Ghisla et Luedi, 2013). De ce fait, l'Association des universités suisses a créé un organisme consultatif visant à accroître l'enseignement des langues

étrangères aux étudiants qui ne se spécialisent pas en langue, intitulé L'Enseignement des Langues dans les Hautes Écoles en Suisse. L'organisme consultatif a mis sur pied un certain nombre de centres linguistiques pour donner des cours de langues étrangères aux étudiants dans diverses disciplines.

Pour examiner ces questions, l'Université de Bâle a réalisé une étude mixte qualitative et quantitative sur les attitudes et les comportements à l'égard du plurilinguisme et du multilinguisme chez les étudiants de son université qui suivent des cours parascolaires de langues étrangères.

L'Association des universités suisses a créé un organisme consultatif visant à accroître l'enseignement des langues étrangères aux étudiants non spécialisés en langues, intitulé L'Enseignement des Langues dans les Hautes Écoles en Suisse.

- Les étudiants suisses considèrent la maîtrise d'une langue étrangère dans un contexte académique plus difficile que dans la plupart des autres contextes.
- Les étudiants ont aussi compris que les langues qui pourraient s'avérer importantes après l'obtention de leur diplôme étaient mises de côté pendant leurs études, alors que l'anglais était désigné comme la langue de la recherche et de l'enseignement.

Les résultats du sondage, auquel ont répondu 745 étudiants, ont démontré que ces étudiants maîtrisaient une grande variété de langues étrangères à divers niveaux de compétence – 42 langues allant du catalan au turc, en passant par l'estonien, le kurde, et le russe (Meyer et coll., 2013, p. 89). Quarante pour cent des étudiants possédaient des compétences en quatre langues étrangères, lesquelles sont constituées des langues traditionnelles les plus couramment enseignées : le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et l'italien. C'était également les langues les plus enseignées dans les centres linguistiques universitaires. Les résultats d'entrevues ciblées ont démontré que les étudiants considéraient la maîtrise d'une langue dans un contexte académique plus difficile que dans la plupart des autres contextes. Ils ont aussi compris que les langues qui pourraient s'avérer importantes après l'obtention de leur diplôme étaient mises de côté pendant leurs études, alors que l'anglais était

désigné comme la langue de la recherche et de l'enseignement. Les étudiants regrettaient d'avoir négligé leurs connaissances durement gagnées d'autres langues étrangères, comme le français et l'espagnol, qu'ils ont appris à l'école.

Un petit groupe d'étudiants hautement plurilingues, ayant souvent un historique de plurilinguisme dans la famille ou des habitudes migratoires, a été interrogé plus en profondeur. Bien qu'ils aient accepté volontiers les avantages utilitaires des langues étrangères, ils ont également compris la richesse et la complexité qu'apporte le fait de maîtriser d'autres langues, comme une fenêtre sur d'autres cultures et sur d'autres façons de savoir et de conceptualiser les connaissances.

Les étudiants hautement plurilingues en Suisse :

- ont accepté volontiers les avantages utilitaires des langues étrangères
- ont compris la richesse et la complexité qu'apporte le fait de maîtriser d'autres langues, comme une fenêtre :
 - sur d'autres cultures,
 - sur d'autres façons de savoir et de conceptualiser les connaissances.

« Maîtriser une autre langue, ce n'est pas simplement une question de traduction – c'est l'accès à une autre culture, à d'autres façons de s'exprimer [...]. Donc, en apprenant une autre langue, c'est comme si on se construisait une autre vie. » [Traduction] (Meyer et coll., 2013, p. 90).

Les étudiants étaient également conscients des liens entre les barrières linguistiques et les obstacles au savoir. Pour plus d'efficacité, bon nombre se sont limités à effectuer leurs recherches dans une ou deux langues, tout en étant conscients qu'ils limitaient ainsi leur base de connaissances. En réponse aux préoccupations des étudiants, un nouveau cours a été élaboré pour aider les élèves à développer la gymnastique mentale requise et à s'habituer à utiliser jusqu'à quatre langues étrangères dans un environnement donné, notamment lors d'une conférence ou d'une réunion (qui est monnaie courante en Europe). Le cours d'essai était axé sur deux des langues officielles de la Suisse : le français et l'italien, en plus de l'anglais comme *lingua franca*, et de l'allemand comme toile de fond (ou langue maternelle), lesquelles seront utilisées dans le cadre de communications organisationnelles et administratives. Le cours portait sur l'enseignement de l'usage des communications axées sur des tâches particulières dans un environnement multilingue (que l'on retrouve dans des contextes universitaires, professionnels et sociaux ou politiques); les possibilités offertes aux élèves pour mettre en pratique la communication dans de nombreuses langues simultanément; et la pratique assidue d'une seule langue dans laquelle l'étudiant pourrait être moins compétent, puisque cela s'avère parfois nécessaire.

Dans un contexte canadien, les ministères et organismes fédéraux à vocation scientifique ont soulevé la question de la prédominance de l'usage de l'anglais dans les conférences scientifiques et dans les journaux, et de la nécessité d'examiner comment ils pourraient accroître l'usage du français.

ROYAUME-UNI

ENQUÊTE DES CHAMBRES DE COMMERCE BRITANNIQUES (BCC) SUR LES COMPÉTENCES

Dans le cadre d'une enquête auprès de plus de 8 000 membres, la BCC a révélé que la sensibilisation aux compétences en langues étrangères, ou son absence, influençait les décisions relatives à la volonté d'exporter et, le cas échéant, à quel endroit exporter (BCC, 2013, p. 1). En 2012, presque la moitié des répondants ont indiqué que les barrières linguistiques influençaient leurs décisions de s'internationaliser. Le français était la langue la plus parlée par les répondants, cependant, seulement 4% se sentait à l'aise de négocier les affaires dans la langue (BCC, 2013, p. 4). Les déficiences linguistiques les plus importantes se situaient au niveau des marchés en forte croissance – la Russie et la Chine.

En commençant par la nécessité de promouvoir les exportations et le commerce international auprès des entreprises britanniques, la BCC recommande au gouvernement britannique de remettre l'apprentissage de langues étrangères comme matière de base dans le curriculum national britannique, ainsi que dans la formation en milieu de travail.

ENQUÊTES NATIONALES SUR LES COMPÉTENCES À L'INTENTION DES EMPLOYEURS AU ROYAUME-UNI

Les perceptions des employeurs sur le manque d'employés ayant des compétences en langues étrangères au Royaume-Uni sont relevées dans les National Employer Skills Surveys (NESS) biennaux, menées par la UK Commission for Employment and Skills (Tinsley, 2013). Dans la NESS de 2011, les employeurs au Royaume-Uni ont attribué 16 % de leur manque de personnel qualifié au manque d'employés ayant des compétences en langues étrangères sur le marché du travail, un pourcentage qui est resté sensiblement stable depuis 2005, ce qui indique un problème récurrent (Tinsley, 2013, p. 44).

En réponse à une question concernant les lacunes en matière de compétences de leurs employés actuels, des employeurs au Royaume-Uni ont indiqué qu'elles représentaient 9 % du manque total de compétences. En 2009,

les employeurs en Angleterre, l'État membre le plus axé sur le commerce international parmi les quatre États membres du Royaume-Uni, ont indiqué que les lacunes en matière de compétences en langues étrangères représentaient 13 % du total des lacunes en matière de compétences (voir le tableau ci-dessous).

Perceptions des employeurs au Royaume-Uni de l'importance des compétences en langues étrangères comparativement aux autres lacunes en matière de compétences

Manque de compétences en langue étrangère par rapport :	2011	2009	2007	2005
Au total des lacunes en matière de compétences sur le marché du travail britannique	16 %	18 %	12 %	13 %
Aux lacunes de leur personnel actuel	9 % (ensemble du Royaume-Uni)	13 % (Angleterre)	9 % (Angleterre)	9 % (Angleterre)

Tinsley, 2013, p. 44

PUBLICITÉ POUR L'EMBAUCHE DE PERSONNEL AYANT DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES

L'un des moyens utilisés par les chercheurs pour évaluer la demande de compétences en langues étrangères consiste à analyser un échantillon prélevé à partir de bases de données d'offres d'emplois en ligne à l'aide de mots clés associés aux compétences en langues étrangères. Les études de ce genre au Royaume-Uni ont révélé que seule une petite proportion des emplois pour lesquels des compétences en langues étrangères étaient requises par les employeurs se rapportait à des postes spécialisés en langues. Dans une étude d'échantillonnage des offres d'emploi dans les principaux moteurs de recherche d'emploi du Royaume-Uni, Mulkerne et Graham (2011) ont constaté que seulement 4 % de toutes les offres d'emploi indiquaient les compétences en langues étrangères comme une exigence, et 9 % des emplois indiquaient que des compétences en langues étrangères étaient « souhaitables, mais non essentielles ».

Dans une enquête de suivi en 2012, Graham a souligné que les rôles spécialisés en langues, comme l'interprétation et la traduction, ne représentaient que 5 % des offres d'emploi exigeant des compétences en langues étrangères. Tous ces emplois ne faisaient pas partie de l'industrie traditionnelle des services linguistiques; en effet, certains faisaient partie de l'industrie de la TI et du secteur des jeux, ainsi que du secteur juridique. Les postes d'enseignement et de tutorat représentaient 3 % des annonces (Tinsley, 2013, p. 45). Cependant, 34 % des annonces contenaient des exigences en matière de compétences en langues étrangères pour des postes dans un grand éventail d'autres domaines, notamment les ventes et les relations avec la clientèle (12 % chacun), le marketing, les relations publiques et les relations avec la clientèle (3 % chacun), les finances et la comptabilité, ainsi que le développement des affaires (2 % chacun).

Selon de nombreux sondages d'opinion sur les entreprises, comme ceux de la BCC et de l'EIU, il est bien connu que les propriétaires d'entreprises et les employeurs reconnaissent les avantages des compétences en langues étrangères — la plupart du temps « souhaitables » plutôt qu'« essentielles » — dans une mesure beaucoup plus grande que ce qui se trouve dans l'échantillon d'offres d'emploi. Près des trois quarts des employeurs britanniques ayant participé à l'enquête nationale de la Confederation of British Industry (CBI) ont répondu que des compétences en langues étrangères étaient « souhaitable » (72 %) [Tinsley, 2013, p. 46], tandis que les compétences en langues étrangères n'ont été considérées comme des exigences que dans 2 % à 12 % des offres d'emploi publiées, pour un total de 42 % de toutes les annonces. Il semble que la perception généralement

positive des employeurs par rapport aux compétences en langues étrangères ne se retrouve pas toujours dans les tâches exécutées par les ressources humaines, comme la rédaction des descriptions de travail ou des avis d'offres d'emploi.

Tinsley réfléchit sur la manière dont les perceptions des employeurs au Royaume-Uni concernant les besoins linguistiques se comparent à celles de leurs homologues internationaux. Bon nombre de leurs homologues européens accordent une importance équivalente ou supérieure à celle du Royaume-Uni par rapport aux compétences en langues étrangères, notamment la Suède, à 81 %, l'Italie, à 77 %, et l'Allemagne, à 70 % (Tinsley, 2013, p. 47).

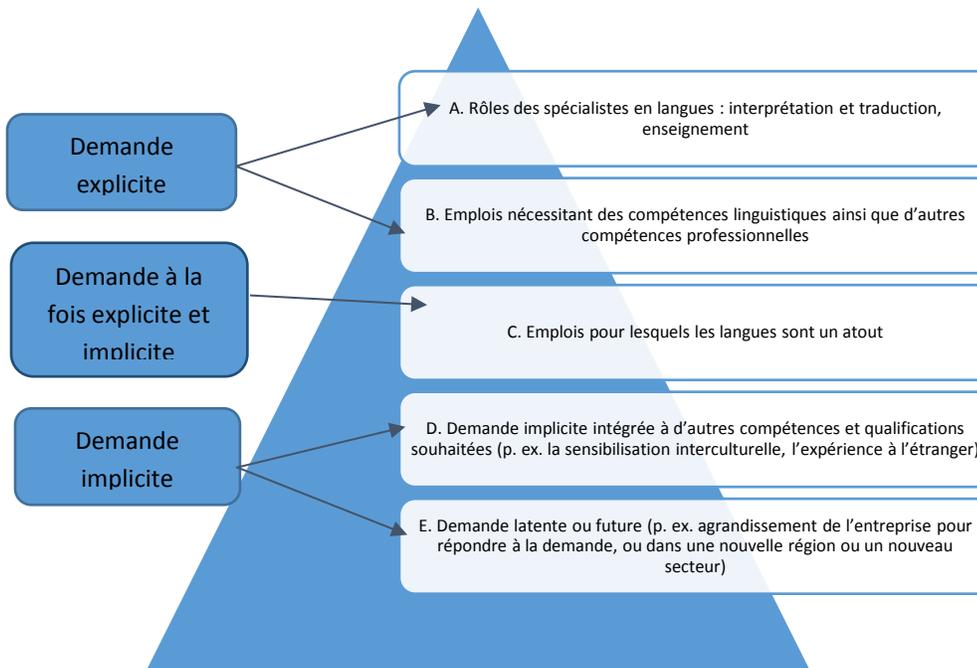
LA VALEUR DE L'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL À L'ÉTRANGER

Les entreprises britanniques cherchent des diplômés étrangers et des diplômés provenant d'autres régions de l'Europe, puisqu'ils ont l'impression que leurs normes d'études sont supérieures relativement à la formation linguistique (Tinsley, 2013, p. 54). Le Council for Industry and Higher Education (Conseil) a réalisé un sondage auprès des cadres supérieurs et des PDG des principales entreprises britanniques faisant partie de l'indice boursier FTSE 100 et ont constaté qu'ils sont de plus en plus multilingues, ce qui crée des attentes selon lesquelles les nouveaux employés devraient également l'être. Le Conseil recommande aux entreprises qu'elles créent davantage de possibilités de travail à l'étranger pour les employés récemment diplômés, et ce, afin de démontrer directement l'importance de l'expérience de travail à l'étranger. Le gouvernement du Royaume-Uni et les universités sont appelés à promouvoir et à faciliter l'apprentissage de langues étrangères et les expériences de travail ou d'études à l'étranger aux étudiants, et les étudiants sont encouragés à reconnaître la manière dont la concurrence relative au recrutement pour les principaux emplois à l'étranger s'est accrue, et la mesure dans laquelle une perspective mondiale est essentielle pour les principaux employeurs à l'échelle mondiale (CIHE, 2008, p. 5).

LA STRUCTURE DU MARCHÉ DU TRAVAIL BRITANNIQUE POUR LES LANGUES

Tinsley a examiné les résultats de la gamme d'études et de sondages britanniques, et a conclu que le marché du travail britannique pour les langues est à la fois plus vaste que prévu, et comprend une demande à la fois implicite et explicite, laquelle est très difficile à estimer (voir la figure ci-dessous).

Le marché du travail britannique pour les compétences en langues étrangères



Tinsley, 2013 : 55, Figure 10

« [...] Les besoins en matière de compétences linguistiques au Royaume-Uni sont souvent sous-estimés par les employeurs qui évitent les barrières linguistiques plutôt que de s'y attaquer, et (également) dans les sondages sur les compétences [...] les employeurs qui sont au courant de leurs besoins y répondent par d'autres moyens : à l'aide de la formation ou en recrutant des ressortissants étrangers.

Cependant, les données probantes qui permettent d'établir un lien entre les compétences linguistiques et l'amélioration du rendement de l'entreprise et l'accès à de nouveaux marchés sont solides. Cela exige donc l'élaboration d'une approche stratégique visant à stimuler la demande et l'offre, et l'offre d'un soutien pour améliorer la gestion des compétences linguistiques par les entreprises afin qu'elles en tirent les avantages connexes ». [Traduction]

Tinsley, 2013, p. 55

LANGUES D'INTÉRÊT PRINCIPAL

Tinsley analyse les compétences en langues étrangères du point de vue de la demande actuelle et future. Selon les sondages annuels de la CBI (Confederation of British Industry), en ce qui concerne la demande actuelle au Royaume-Uni, le français, l'allemand, le mandarin ou le

48 % des employeurs britanniques ont besoin de compétences en français, en allemand et en espagnol.

cantonais, l'espagnol et le polonais sont les cinq principales langues demandées (Tinsley, 2013, p. 56).

Quarante-huit pour cent de la demande totale est pour le français, l'allemand et l'espagnol, qui sont également les langues les plus fréquemment enseignées dans les écoles et les universités britanniques, en plus de l'italien.

- La demande pour des nouvelles langues ne remplace pas la demande pour les langues européennes traditionnellement enseignées ; elle s'y ajoute plutôt.
- Il existe une demande croissante pour des employés multilingues :
 - qui maîtrisent les langues du BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine) ;
 - qui s'expriment en français, en allemand, en espagnol et en italien.

Les tendances de recrutement démontrent également une forte demande pour le français, l'allemand (parfois les deux) et l'espagnol, dans 57 % des offres d'emploi exigeant des compétences en langues étrangères. Quarante-huit pour cent des postes vacants exigent la maîtrise d'une langue européenne, malgré le fait que plus de 25 langues différentes ont été affichées dans les offres d'emploi en 2011, et 47 en 2012. Les 15 langues les plus demandées étaient les mêmes en 2011 et en 2012. Tinsley insiste sur le fait que la demande pour de nouvelles langues ne remplace pas la demande pour les langues traditionnelles des grandes économies européennes ; elle s'y ajoute plutôt. (Tinsley, 2013, p. 56). Malgré la demande croissante pour les langues des pays du BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine) et d'autres économies émergentes, il est encore nécessaire d'avoir recours à des ressources qui maîtrisent le français, l'allemand, l'espagnol et l'italien, ce qui augmente la

demande pour les employés multilingues qui maîtrisent un éventail de langues.

L'analyse de Tinsley sur la demande des employeurs pour des candidats qualifiés en langues étrangères est encourageante :

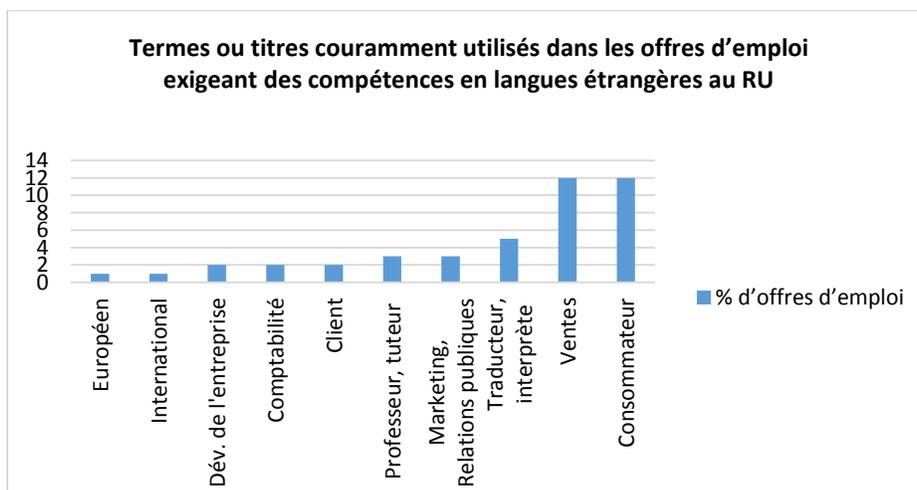
« Ce sondage a également révélé que les entreprises et les organisations qui œuvrent à l'extérieur de l'Angleterre mènent leurs activités de façon multilingue. Elles n'ont pas tendance à se limiter à une ou deux langues étrangères ; une fois les avantages d'aller au-delà de l'anglais perçus, elles emploient le plus grand éventail de langues possible. » [Traduction] (Tinsley, 2013, p. 58)

Bien que l'échantillonnage des offres d'emploi de Mulkerne et Graham démontre que le français et l'allemand sont de loin les principales langues en demande au Royaume-Uni, un large éventail de langues sont demandées par les employeurs britanniques ; les dialectes chinois ont particulièrement augmenté en importance (2011, p. 6-7). Néanmoins, les langues européennes sont de loin les langues les plus demandées dans les offres d'emploi en ligne. Dans leur analyse de 1 000 offres d'emploi en ligne, Mulkerne et Graham ont trouvé plus de 2 000 demandes pour 20 langues différentes sur une période de trois mois.

BESOINS EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES SELON LE SECTEUR

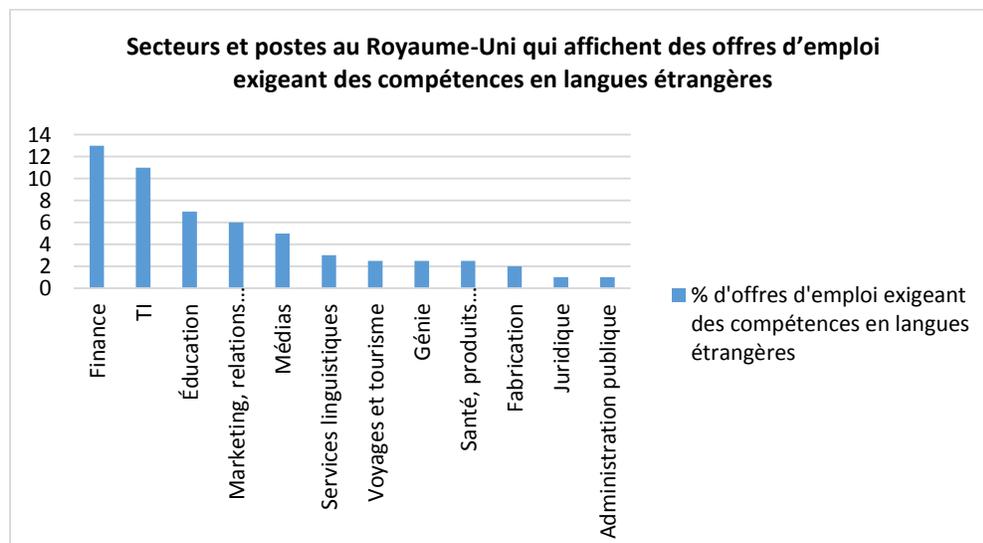
Des 732 offres d'emploi dans le secteur des ventes et du commerce exigeant des compétences en langues étrangères, 163 exigeaient des compétences en français (22 %) et 166 (23 %) exigeait des compétences en allemand. Une enquête de suivi sur les offres d'emploi, réalisée par Graham en 2012, a permis de dévoiler un éventail de termes ou de titres associés aux langues dans les offres d'emploi exigeant des compétences en langues étrangères (Tinsley, annexe 2, figure 1). Fait intéressant, le mot clé « exportations » se retrouvait dans moins de

1 % des descriptions d’emploi, mais les mots « ventes » et « client » étaient chacun mentionnés dans 12 % des offres d’emplois exigeants des compétences en langues étrangères.



Tinsley, annexe 2, figure 1

Trente-cinq secteurs différents ont annoncé des offres d’emploi exigeant des compétences en langues étrangères au cours de la période de trois mois qu’a duré la recherche. La demande la plus élevée se trouvait dans le secteur des finances (13 %), suivi du secteur de la TI (11 %) [Tinsley, 2013, annexe 2, figure 2]. Un autre 12 % des offres d’emploi exigeant des compétences en langues étrangères n’indiquait pas le secteur, ce qui est courant pour les annonces publiées par les agences de recrutement où le client est confidentiel (voir le tableau ci-dessous).



Tinsley, annexe 2, figure 2

Le fait que les compétences en langues étrangères soient considérées comme une exigence essentielle dans une vaste gamme d’emplois est une information clé pour les ministères de l’Éducation et du développement des compétences, ainsi que pour les conseillers en orientation dans les écoles secondaires et les établissements d’enseignement postsecondaire qui travaillent avec des élèves ayant des forces variées et provenant de différents niveaux socioéconomiques.

LANGUES COMMUNAUTAIRES (LANGUES ANCESTRALES OU DES COMMUNAUTÉS IMMIGRANTES)

Tinsley s'est penchée sur l'offre de candidats qualifiés en langues étrangères provenant du système d'éducation britannique (voir le chapitre 4). L'une des conclusions intéressantes qu'elle a tirées concerne les langues des communautés immigrantes et ethniques, nommées « langues communautaires ». Tinsley a découvert un manque de cours de langues ancestrales. Elle cite un rapport indiquant que plus de 300 langues étaient pratiquées dans les écoles de Londres (Grant, *Multilingual Capital : the languages of London's schoolchildren* 2002). Malgré les nombreuses initiatives mises en œuvre depuis, on observe, huit ans plus tard, qu'aucun cours de niveau postsecondaire n'était offert dans les quatre langues communes les plus pratiquées, soit l'ourdou, le cantonais, le pendjabi et le bengali.

Il existe de nombreux obstacles à la formation professionnelle en langues communautaires au Royaume-Uni, non seulement pour l'enseignement, mais aussi pour les services de traduction et d'interprétation, dans des domaines comme la justice, le maintien de l'ordre, la santé et les services sociaux (Tinsley, 2013, p. 40). Il s'agit d'un problème pour les secteurs d'emploi sous-estimés, en particulier les secteurs de la justice et de la santé. Cette situation pourrait également être préoccupante dans le contexte canadien.

ÉVALUATION DE LA DEMANDE DES ENTREPRISES BRITANNIQUES POUR DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES COMPARATIVEMENT À L'OFFRE DE DIPLÔMÉS AYANT DES COMPÉTENCES EN LANGUES ÉTRANGÈRES

Tinsley a systématiquement examiné la demande des entreprises britanniques pour des compétences en langues étrangères et l'offre de diplômés ayant des compétences linguistiques, et a conclu que l'insuffisance de l'offre décourageait les employeurs britanniques à embaucher, ce qui crée un cercle vicieux d'unilinguisme. En fait, Tinsley a découvert que les employeurs britanniques faisaient affaire avec des diplômés étrangers, de l'Europe et d'ailleurs à l'étranger, pour répondre à leurs besoins en langues étrangères.

L'insuffisance de l'offre de jeunes diplômés ayant des compétences en langues étrangères décourage les employeurs britanniques d'embaucher les candidats locaux, ce qui crée un cercle vicieux d'unilinguisme.

Il convient d'analyser si la situation est la même au Canada.

Dans le cadre d'un examen à l'échelle européenne sur les compétences en langues étrangères chez les étudiants du secondaire, l'Enquête européenne sur les compétences linguistiques, les étudiants anglais qui apprenaient une langue étrangère (le français ou l'allemand) s'en sont moins bien sorti que leurs homologues européens⁶.

Les examens ont été effectués par des étudiants de onzième année d'environ 15 ans, à l'automne 2011 : 1 444 d'entre eux étudiaient le français et 1 428 l'allemand; environ la moitié de la cohorte suivait ces cours en vue des examens de leur General Certificate of Secondary Education (GCSE) [l'équivalent d'un diplôme de niveau collégial] (Tinsley, 2013, p. 95).

Calculés en fonction des niveaux du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR), les résultats de l'examen ont révélé que, parmi les deux groupes d'étudiants, 30 % n'avaient même pas atteint le niveau A1, défini comme étant « un utilisateur débutant qui peut utiliser des énoncés très simples avec de l'aide » [Traduction] (Tinsley, 2013, p. 96) [voir le tableau ci-dessous]. Cela est particulièrement décourageant puisque ces

⁶ Commission européenne, *Première Enquête européenne sur les compétences linguistiques : Rapport final*, 2012.

étudiants devaient effectuer les examens du GCSE en français ou en allemand plus tard au cours de la même année. En fait, seulement 9 % des étudiants qui suivaient des cours de français et 6 % des étudiants qui suivaient des cours d'allemand ont atteint le niveau B1 du CECR, défini comme étant « un utilisateur indépendant qui peut résoudre des questions simples et habituelles » [Traduction] (Tinsley, 2013, p. 96).

Cadre européen commun de référence pour les langues

Niveau du CECR	Définition
A1	Un utilisateur débutant qui peut utiliser des énoncés très simples, avec de l'aide
A2	Un utilisateur débutant qui peut utiliser des énoncés simples pour échanger sur des sujets de tous les jours
B1	Un utilisateur indépendant qui peut résoudre des questions simples et habituelles
B2	Un utilisateur indépendant qui peut s'exprimer de façon claire et efficace

Tinsley, 2013, p. 95

Tinsley a également découvert que la formation linguistique dans le système d'éducation britannique n'était pas adaptée aux nouvelles tendances économiques, par exemple l'augmentation des échanges commerciaux avec les pays émergents. La formation linguistique est rarement offerte dans les disciplines spécialisées comme le génie, la géologie ou les sciences, lesquelles ont souvent une dimension internationale. Très peu de langues sont généralement offertes dans les écoles et les établissements d'enseignement postsecondaire, même si une variété de langues sont nécessaires tant dans le secteur public que le secteur privé.

La formation linguistique au Royaume-Uni est rarement offerte dans les disciplines spécialisées comme le génie, la géologie et les sciences, lesquelles ont souvent une dimension internationale.

Il existe une demande importante pour les compétences linguistiques au Royaume-Uni, et une demande encore plus importante sur le continent européen. Les sondages annuels auprès des employeurs de la CBI et de Pearson sur les tendances relatives à l'éducation et aux compétences en milieu de travail (Tinsley, 2013, p. 43) donnent une bonne idée de l'étendue des besoins de compétences en langues étrangères au Royaume-Uni. Le sondage de 2012, fondé sur les réponses de 542 entreprises, a révélé que près des trois quarts des employeurs du secteur privé du Royaume-Uni (72 %) ont pris conscience de la nécessité, ou, du moins, de l'avantage de posséder des candidats ayant des compétences en langues étrangères au sein de leur entreprise, en particulier pour aider à bâtir des relations avec les clients et les fournisseurs. Seulement 28 % ont indiqué n'avoir absolument pas besoin de compétences en langues étrangères.

Dans une autre analyse du sondage de 2010 de la CBI, Mann souligne que 56 % des employeurs ayant répondu au sondage se disaient « insatisfaits » des compétences en langues étrangères des diplômés recrutés, tandis que seulement 3 % se disaient « très satisfaits » (Mann, 2011, p. 8). En outre, 55 % étaient insatisfaits du niveau de sensibilisation internationale aux cultures des diplômés. En tenant compte des données provenant du NESS à grande échelle sur les postes vacants en raison du manque de compétences dans l'ensemble du pays, des 63 000 postes vacants en raison du manque de compétences en Angleterre en 2009, les employeurs ont noté que dans 18 % des cas, ou 11 350 postes vacants dans une vaste gamme de secteurs d'industrie, les compétences en langues étrangères faisaient partie des compétences manquantes chez les candidats britanniques. Tandis que,

comme le fait remarquer Tinsley, les employeurs pourraient pourvoir ces postes vacants avec des candidats étrangers ou de l'UE, cette analyse permet également de démontrer l'augmentation des perspectives d'emploi supplémentaires pour les candidats britanniques possédant les compétences en langues étrangères (Mann, 2011, p. 8). Mann fait également remarquer que les résultats portent à croire que le sondage auprès des employeurs minimise le besoin réel en matière de compétences en langues étrangères, en raison de l'abus de confiance envers l'importance de l'anglais pour le commerce international (Mann, 2011, p. 7).

Au cours de la dernière décennie, la part de postes vacants dans des catégories professionnelles où il manquait de compétences en langues étrangères n'a cessé d'augmenter, passant de 7 % en 2004 à 10 % en 2007, puis à 28 % en 2009. Les résultats du NESS démontrent également une plus forte demande que prévu pour les compétences en langues étrangères dans les métiers « de base » (c'est-à-dire n'exigeant aucune qualification, ou ayant peu d'exigences en matière d'études), lesquelles sont un facteur dans 30 % des cas. Les conclusions de la CBI corroborent ces résultats ; en effet, 71 % des employeurs se sont dits « insatisfaits » des compétences en langues étrangères des diplômés des écoles secondaires (Mann, 2011, p. 9). Puisque les résultats de la CBI démontrent que 65 % des employeurs ne recherchent que des aptitudes à soutenir une conversation en langues étrangères, ces compétences devraient être facilement acquises au sein du système scolaire.

CONCLUSION SUR LA DEMANDE AU ROYAUME-UNI

Il convient de noter les observations de Tinsley sur l'usage des langues étrangères dans l'économie du Royaume-Uni :

« Ce qui ressort de cette enquête est que l'usage des langues est extrêmement diversifié – des compétences dans diverses langues sont utilisées dans l'ensemble du spectre de la vie économique, et ce, dans un large éventail de fonctions et par des employés de tous les niveaux du système. S'il est vrai que cela transmet un message positif permettant de démontrer la contribution des compétences linguistiques dans l'ensemble de l'économie, cette véritable diversité présente un défi pour la gestion des compétences. »

[Traduction] (Tinsley, 2013, annexe 1)

- L'enquête au Royaume-Uni recommande que les étudiants en langues de combiner leurs études avec un programme en relation avec un secteur d'activités ou un emploi.
- Les étudiants qui se concentrent sur une discipline professionnelle ou technique auraient avantage à inclure une composante linguistique appliquée à leurs études.

Tinsley mentionne ensuite que *le grand éventail de langues requises est presque aléatoire du point de vue d'une macroplanification ou d'une planification nationale pour un si grand nombre de domaines d'emploi différents* et qu'« il est impossible d'énoncer clairement les combinaisons les plus souhaitables de compétences sectorielles et de langues ».

[Traduction]

Ses deux conclusions générales sont que les étudiants qui se spécialisent en langues devraient combiner leurs études avec un programme en relation avec un secteur d'activités majeur ou un emploi, et que les étudiants qui se concentrent sur une discipline professionnelle ou technique, ou sur une autre discipline, auraient

avantage à inclure une composante linguistique appliquée à leurs études. De plus, en dépit de la demande accrue pour une formation linguistique orale approfondie, la forte dépendance aux courriels et aux autres formes de communication électronique témoigne de la nécessité de continuer à accorder une importance particulière aux compétences en communication écrite.

Il convient d'ajouter que, en raison de la difficulté actuelle à combiner des formations linguistiques et professionnelles au niveau postsecondaire, alors qu'il est souvent considéré trop tard pour le faire, accorder de nouveau une plus grande importance aux langues étrangères dans le système scolaire, comme le recommandent Tinsley, le BCC et autres, serait considéré comme un atout majeur relativement aux avantages cognitifs dont bénéficient les étudiants. En outre, il ouvre la voie dans l'éventualité où les étudiants choisiraient d'ajouter une composante linguistique à leur programme d'études postsecondaires ou à leur première expérience de travail.

6.2 ENQUÊTES SUR LES OFFRES D'EMPLOI EN ESPAGNE, EN ITALIE ET AU CANADA

ESPAGNE

En Espagne, les compétences en langues étrangères sont considérées comme des atouts importants qui favorisent les chances d'obtenir un emploi ; en outre, certaines entreprises estiment qu'elles sont essentielles. Dans le cadre d'une enquête réalisée auprès de 1 947 travailleurs en 2013, l'agence de recrutement Adecco a révélé que 53,7 % des travailleurs ont été questionnés au sujet de leurs compétences en langues étrangères lors de leur dernière entrevue d'emploi. L'enquête de l'agence sur les offres d'emploi en ligne publiées par des entreprises qui exigent des compétences en langues étrangères a également permis de constater que les secteurs industriels nécessitant des compétences en langues étrangères (une langue ou plus) étaient principalement ceux de l'énergie, de la fabrication et de la santé. En ce qui touche les domaines fonctionnels, la connaissance d'une langue seconde est exigée 9 fois sur 10, surtout dans les secteurs de l'exportation, de la gestion, de l'administration et des finances. Comme l'ont montré d'autres études de ce type, l'anglais est la langue étrangère la plus souvent exigée, suivie du français et de l'allemand.

Exigences en matière de compétences en langues étrangères en Espagne

Selon le secteur d'activité	Part du total
Énergie	44,5 %
Fabrication	39,8 %
Santé	39,6 %
Télécommunications	37,7 %
Études	37,2 %
Selon le domaine fonctionnel	Part du total
Exportation	90 %
Gestion	46,8 %
Administration et Finances	41,6 %

Adecco, 2013

ITALIE

Menée par Zappacosta en 2013, une étude à plus petite échelle concernant 111 offres d'emploi publiées par des entreprises italiennes visait à établir une corrélation entre certaines caractéristiques des entreprises, notamment leur taille, leur situation géographique et leurs exigences en matière de compétences en langues étrangères. Toutefois, contrairement à Adecco, l'agence n'a effectué aucune autre enquête concernant l'utilisation des langues. Soixante pour cent des offres d'emploi ont été publiées par des entreprises italiennes, et 40 % par les filiales italiennes de multinationales étrangères. L'étude des annonces publiées sur le site Web d'une université renommée a révélé que les entreprises ne connaissent pas leurs besoins réels en matière linguistique. En effet, bien que plus d'un tiers des annonces n'exigent aucune compétence linguistique particulière, les dénominations de 25 entreprises italiennes étaient en anglais (p. ex. Qubo Design Group ou Between Spa) ; de plus, 15 entreprises italiennes avaient affiché les titres des postes à pourvoir en anglais (p. ex. « copywriter », « controller » ou « buyer »).

Vingt-deux pour cent des multinationales étrangères examinées dans le cadre de l'enquête (9 sur 40) n'ont pas précisé d'exigences en matière de langue ; or, environ deux fois plus (42 %) d'entreprises italiennes (29 sur 71) n'ont également pas donné de précisions à ce sujet. Il est évident que les multinationales implantées sur un marché local connaissent mieux leurs besoins en matière de langue ; en conséquence, elles sont plus susceptibles de préciser leurs exigences linguistiques. Comme c'est le cas à Lorraine, les sociétés étrangères de l'Italie connaissent bien leurs besoins en matière de langue. Quarante-sept pour cent des multinationales qui cherchaient à recruter des diplômés dans les universités italiennes exigeaient des compétences en anglais, tandis qu'un autre 18 % exigeaient des compétences en anglais et dans une autre langue (10 % en anglais et en italien, 5 % en français ou en anglais, et 3 % en anglais ou en italien). Un autre 5 % ont exigé des compétences en français, et 3 % en allemand et dans une autre langue.

Par ailleurs, la majorité des entreprises italiennes (50 %) exigeaient des compétences en anglais ; 4 % en allemand, et 3 % en français et en anglais (facultatif). L'enquête a également révélé que les exigences des multinationales et des entreprises italiennes en matière de langue manquaient de clarté. Pour 67 % des multinationales et 32 % des entreprises italiennes, la connaissance d'une langue était suffisante, et on en précisait parfois le niveau (excellente, maîtrise et bonne). L'étude a également fait remarquer qu'aucun employeur n'avait mentionné le cadre de

référence linguistique à l'intention des employeurs parrainé par le Conseil de l'Europe, le *Cadre européen de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer* (Zappacosta, 2013, 9).

CANADA

L'exigence des employeurs en ce qui touche l'acquisition de compétences en anglais et en français est l'un des principaux facteurs qui incitent les étudiants canadiens et leurs parents à apprendre les deux langues officielles. Des enquêtes canadiennes ont permis de confirmer que les employeurs considèrent le bilinguisme comme un atout.

Selon une enquête d'Ipsos menée auprès de superviseurs dont les employés sont bilingues pour le compte de Canadian Parents for French en 2008, 84 % des employeurs considèrent que la connaissance des deux langues est un atout ou affirment favoriser les candidats bilingues (Ipsos, 2008). En outre, 81 % d'entre eux estiment que les employés bilingues représentent un atout précieux pour leur organisation.

Par ailleurs, selon le Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA), une enquête menée auprès de 133 dirigeants d'entreprise canadiens en 2003 a révélé que plus de la moitié (55 %) d'entre eux estimaient que les candidats bilingues étaient plus aptes à occuper un emploi que ceux ne connaissant qu'une langue (CCA, 2008, 5). Selon une enquête réalisée auprès de 63 grandes entreprises en 1998, 84 % des employeurs ont affirmé qu'ils considéraient que la connaissance des deux langues était un atout et qu'ils étaient enclins à favoriser les candidats bilingues. Dans une troisième enquête, le CCA fait remarquer qu'il a été déterminé que le bilinguisme était un atout dans les métiers issus de plusieurs secteurs, notamment les affaires et l'administration, le tourisme, les sports et loisirs, et la vente et les services.

La publicité pour l'embauche de personnel fournit des indices additionnels concernant les exigences des entreprises canadiennes en ce qui touche les

compétences dans la langue seconde. La situation au Canada tranche avec celle de l'Europe ; en effet, une analyse des offres d'emploi réalisée par Workopolis en 2015 a révélé que seulement 8,8 % des postes à pourvoir exigeaient le bilinguisme, ce qui représente une légère diminution depuis 2007 (Workopolis, 2015). Seulement 1 % des emplois offerts nécessitent la connaissance d'autres langues.

En ce qui concerne les deux langues, la demande et le nombre de travailleurs bilingues varient beaucoup d'une région à l'autre, et selon la profession et le secteur. Les candidats bilingues sont donc plus avantagés dans certaines parties du pays, tout dépendant des besoins de la région.

Workopolis a révélé un écart entre les candidatures soumises aux employeurs, soit en moyenne 20 % de moins pour les emplois nécessitant le bilinguisme (Workopolis, 2015, p. 2). En Ontario, cet écart atteint 39 %. Workopolis a également établi le classement des villes et des métiers qui présentent un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues.

Au Canada, un faible nombre d'offres d'emploi en ligne exigent les compétences en langue seconde.

- 8,8 % des emplois nécessitent le bilinguisme (anglais-français).
- 1 % des emplois offerts nécessitent la connaissance d'autres langues.

Le tableau ci-dessous montre les 20 principales villes canadiennes présentant un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues.

Les 20 principales villes canadiennes présentant un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues

Rang	Ville	Province	Rang	Ville	Province
1	Toronto	Ontario	11	Ottawa	Ontario
2	Guelph	Ontario	12	Brantford	Ontario
3	Montréal	Québec	13	Québec	Québec
4	Kitchener	Ontario	14	Saint-Jean	Terre-Neuve
5	Frédéricton	Nouveau-Brunswick	15	Winnipeg	Manitoba
6	Hamilton	Ontario	16	Victoria	Colombie-Britannique
7	Régina	Saskatchewan	17	Oshawa	Ontario
8	Moncton	Nouveau-Brunswick	18	Edmonton	Alberta
9	Halifax	Nouvelle-Écosse	19	Kingston	Ontario
10	London	Ontario	20	Cornwall	Ontario

Workopolis, 2015

Il est intéressant de souligner que plusieurs villes de l'Ontario figurent dans les 10 premiers rangs des vingt marchés canadiens qui offrent un avantage concurrentiel aux travailleurs bilingues (au sein desquels la demande est plus forte que l'offre). Montréal est la ville comptant la plus forte demande au pays ; elle se classe cependant au troisième rang étant donné la grande disponibilité de la main-d'œuvre. Quant à la ville de Québec, elle figure au 13^e rang. Après l'Ontario, les régions de l'Atlantique et de l'Ouest détiennent chacune quatre marchés qui présentent un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues. Il est également intéressant de voir que la province du Nouveau-Brunswick, qui est dotée d'une fonction publique bilingue, et qui a travaillé très fort pour établir des centres d'appel et des services administratifs afin de mettre à profit sa main-d'œuvre bilingue, est toujours confrontée à la rareté dans ce domaine; en conséquence, les villes de Frédéricton et de Moncton figurent respectivement au 5^e et au 8^e rang des principales villes canadiennes qui présentent un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues.

PROFESSIONS AU CANADA

Workopolis a également effectué une analyse concurrentielle des professions. Parmi les 10 principales professions qui présentent un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues, 3 sont issues du secteur des finances, 2 du secteur des technologies de l’information, 2 autres du secteur de la vente et du marketing, et 2 du secteur des ressources humaines. Le secteur des services administratifs ne compte qu’une profession dans la liste. Le tableau ci-dessous montre les 10 professions présentant un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues canadiens.

En tenant compte de l’opinion générale voulant que le commerce international et interprovincial soit le domaine nécessitant le plus de compétences en langues étrangères, il est intéressant de constater que le secteur des finances joue un rôle de premier plan, bien plus important que celui de la vente et du marketing, et que les services ministériels de GI/TI et de ressources humaines occupent 4 des 10 premières positions.

Le fait de parler une langue seconde ne semble pas avoir d’incidence particulière sur le développement des affaires au Canada, et ce, tant à l’échelle interprovinciale (anglais et français) qu’à l’échelle internationale (autres langues). Tout comme l’a montré l’analyse des exigences professionnelles en matière de langues étrangères effectuée au Royaume-Uni par Tinsley, les domaines nécessitant des compétences en langues étrangères dans les milieux de travail canadiens ne se limitent pas seulement à ceux du commerce et de la vente et du marketing. C’est une question d’ordre politique ; les compétences en langue seconde suscitent l’intérêt de bien des décideurs, et pas seulement de ceux qui font la promotion des exportations.

Les principales fonctions au Canada nécessitant des compétences en langues étrangères :

- Finances
- GI/TI
- Ressources humaines
- Vente et marketing
- Services administratifs

Les 10 principales professions qui présentent un avantage concurrentiel pour les candidats bilingues

Rang	Profession	Secteur ou domaine fonctionnel
1	Responsable de la facturation	Finances et comptabilité
2	Agent de recouvrement	Finances et comptabilité
3	Administrateur des finances	Finances et comptabilité
4	Agent de soutien technique ou service à la clientèle	GI-TI
5	Conseiller en ressources humaines	Ressources humaines
6	Coordonnateur du marketing	Ventes et marketing
7	Administrateur de systèmes	GI-TI
8	Conseiller en recrutement	Ressources humaines
9	Adjointe administrative	Services administratifs
10	Représentant commercial	Ventes et marketing

Workopolis, 2015

EXIGENCES LINGUISTIQUES EN CE QUI TOUCHE LES LANGUES ÉTRANGÈRES (AUTRES QUE LES LANGUES OFFICIELLES) AU CANADA

Comme il est indiqué plus haut, selon l'enquête effectuée par Workopolis concernant les offres d'emploi en ligne, les postes offerts nécessitant des compétences en langues étrangères (non officielles) sont peu nombreux au Canada, ne représentant que 1 % des offres d'emploi. L'étude antérieure menée par Workopolis en 2006 a révélé que l'espagnol était la langue la plus couramment exigée après le français, et ce, même si selon les données récentes de 2015, elle figure derrière le mandarin et le cantonnais en tant que langue seconde la plus couramment exigée après l'anglais ou le français (Workopolis, 2015, p. 4). Les exigences varient selon la profession, le secteur industriel et la région. L'espagnol est la langue la plus exigée dans le secteur des technologies et des médias numériques ; l'italien dans celui de l'hôtellerie et de la restauration, et le chinois et le russe dans celui des soins de santé. L'espagnol et l'allemand sont les langues les plus exigées dans les domaines de l'ingénierie et les métiers spécialisés, suivies du mandarin et du cantonnais (Workopolis, 2015, p. 4).

Comme c'est le cas pour d'autres pays, ces constatations ne tiennent pas compte des autres sources de données, notamment les agences et les établissements de recrutement spécialisés en langues, comme les départements de langues modernes des universités, qui ont probablement effectué des constatations bien différentes. Les plateformes de publication d'offres d'emploi en ligne constituent uniquement l'un des nombreux outils utilisés par les agences de recrutement canadiennes afin de recruter des candidats appropriés pour leurs clients, par exemple des cadres supérieurs, des avocats, etc. Il est possible que ces moteurs de recherche en ligne contribuent à donner l'impression que les compétences en langues étrangères n'ont qu'une valeur relative, sans prendre en compte les marchés d'emploi moins connus.

7. PRATIQUES LINGUISTIQUES ACTUELLES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL

La présente section met en lumière des études du CIEP qui décrivent et comparent des pratiques linguistiques et des utilisations pratiques du FLS dans divers milieux de travail, pays, régions limitrophes, etc.

Les études sur les pratiques linguistiques visent à évaluer si des décisions de gestion en matière de langues et certaines politiques de gestion ont contribué ou nui aux activités d'une entreprise ou à son rendement. Les études dont il est question dans la présente section démontrent que les pratiques linguistiques dans les entreprises varient grandement en fonction de l'usage de la langue locale et des langues d'enseignement locales. On s'intéresse ici à connaître l'incidence que peuvent avoir ces variations et ces pratiques sur le rendement économique d'une entreprise.

Truchot passe brièvement en revue l'étude théorique sur les pratiques linguistiques en milieu de travail et les politiques linguistiques d'États et d'organisations internationales. Truchot, tout comme Grin, indique qu'il faut d'abord comprendre les pratiques linguistiques en milieu de travail avant de chercher à déterminer leurs avantages économiques (Currivand et Truchot, 2010).

Truchot établit la typologie suivante des considérations linguistiques dans le contexte des affaires, des décisions en matière de langues qui seraient communes à toutes les entreprises ayant plus d'un lieu d'affaires et employant du personnel parlant des langues différentes :

- i) considérations avec une dimension économique (décisions de gestion liées au choix de langues pour les communications internes, qu'elles soient orales, écrites ou électroniques, et pour les communications externes) ;

- ii) considérations avec une dimension linguistique (c'est-à-dire choix de langues – qu'il s'agisse de la langue locale du pays hôte, de plusieurs langues locales, de la langue utilisée au siège social de l'entreprise ou d'une langue intermédiaire ou véhiculaire, généralement l'anglais) ;
- iii) considérations d'ordre politique ou juridique, selon l'attention accordée au fonctionnement interne de l'entreprise par le gouvernement national ou le gouvernement local concerné.

Toutes les décisions de gestion fondées sur ces considérations linguistiques peuvent finir par aider ou par nuire à l'exécution du mandat de l'entreprise, malgré le fait que l'objectif visé par la direction concernant cette question consiste toujours à faciliter le bon fonctionnement de l'entreprise et, par conséquent, à favoriser son bénéfice net, en éliminant les difficultés découlant des barrières linguistiques.

Tout comme Tinsley, Truchot fait remarquer qu'il existe des décisions de gestion et des politiques implicites et explicites en ce qui a trait à la langue. Même si certaines entreprises peuvent avoir comme politique d'utiliser l'anglais comme langue intermédiaire ou comme langue de communication, dans la pratique, d'autres langues locales continuent de jouer un rôle. En Suisse, il a été démontré que dans ces entreprises, l'allemand, le français, le suisse allemand et l'italien continuent de jouer un rôle alors qu'en Belgique, une entreprise de la Wallonie peut utiliser le français comme langue de communication, tout en utilisant le flamand, et inversement pour une entreprise établie en Flandre.

En examinant l'usage de l'anglais comme langue de communication principale, Truchot et Currivand (2010) décrivent des effets négatifs des mauvaises décisions en matière de langues qui ne tiennent aucun compte des pratiques et des compétences linguistiques de la main-d'œuvre locale. Il peut s'agir d'effets sociaux et sur la santé au travail (insécurité linguistique des travailleurs, malaise, stress, inégalité et discrimination linguistique) et d'effets économiques, qui causent des baisses de productivité et d'efficacité, qui peuvent entraîner des réactions en chaîne sur toute la chaîne de production et affecter d'autres unités de travail, ou des délais et des coûts. Ces problèmes peuvent aussi engendrer des conflits dans le milieu de travail qui peuvent se transformer en conflit juridique (Truchot et Currivand, 2010, 20).

Truchot passe brièvement en revue ces effets négatifs dans un article où il se penche sur toutes les études de cas disponibles de grandes sociétés en France (Truchot, 2013). Il arrive aux mêmes conclusions que l'étude de l'EIU selon lesquelles les cadres supérieurs ont un point de vue stéréotypé de l'utilisation des langues au sein de leur entreprise : « En France, on utilise le français, à l'international l'anglais, et il est recommandé d'utiliser la langue des clients. » (Truchot, 2013, 80). Truchot s'appuie sur diverses études de cas qualitatives pour démontrer que ce point de vue stéréotypé de l'utilisation des langues ne tient aucun compte de tout un éventail de langues utilisées dans la pratique.

ÉTUDE PIMLICO DE LA COMMISSION EUROPÉENNE, 2011

L'étude Pimlico de 2011, commandée par la Commission européenne, a dressé un **inventaire des pratiques exemplaires en matière de stratégies et de politiques de gestion des langues dans 50 PME européennes** (Hagen, étude Pimlico, 2011). Le rapport final met en lumière les profils des entreprises ayant les meilleures pratiques.

Certains points importants, communs à la plupart des entreprises ayant les meilleures pratiques, valent la peine d'être soulignés. La plupart des meilleures entreprises indiquent que le recours à des locuteurs natifs, dans toutes les langues des marchés desservies, est essentiel à leur réussite. Une stratégie de gestion des langues de l'une des meilleures entreprises était axée sur l'excellence du service à la clientèle, dans la langue exigée, et sur l'établissement de relations à long terme avec les acheteurs. De nombreuses entreprises s'attendent à ce que leur personnel parle au moins une langue étrangère, sinon deux. Bon nombre de ces meilleures entreprises comptent sur leur personnel multilingue pour réaliser des tâches de traduction et d'interprétation à l'interne. Les meilleures entreprises tiennent un répertoire des langues étrangères parlées par les membres du personnel et de leurs compétences culturelles qu'elles utilisent, selon les besoins, et leurs sites Web sont disponibles dans plusieurs langues.

Voici deux des meilleures pratiques recensées dans les PME européennes :

- tenir un répertoire des langues étrangères parlées par les membres du personnel et de leurs compétences culturelles et l'utiliser, selon les besoins.
- rendre les sites Web des entreprises disponibles dans plusieurs langues.

Afin d'offrir un excellent service à la clientèle, une entreprise a fait remarquer ce qui suit : « On ne peut pas offrir un service à la clientèle dans une langue neutre comme l'anglais ; il faut s'efforcer d'être compétent dans la langue de l'acheteur. C'est seulement en s'adaptant à la langue et à la culture du client que l'entreprise peut faire connaître sa marque et fidéliser ses clients. Mieux on connaît le marché et maîtrise la langue, meilleures sont les ventes. » [Traduction] (Hagen, étude Pimlico, 2011)

Les difficultés commerciales liées aux problèmes de langues peuvent avoir des répercussions importantes : « L'entreprise a échoué en Allemagne. Le logiciel a été traduit, mais l'entreprise n'a pas fait appel à des locuteurs allemands nés sur place pour vendre le produit. Il y avait un manque de stratégie culturelle et de vision. La division allemande a dû fermer... et n'a été rouverte que deux ans plus tard. » [Traduction] (Everteam, entreprise française, étude Pimlico, 2011, cité dans Hagen, 2011, p. 5) De façon similaire : « L'entreprise a commencé à communiquer en anglais avec le marché espagnol, mais n'arrivait pas à bien communiquer. Après avoir embauché un directeur de comptes qui parlait parfaitement espagnol, la situation a changé complètement. » [Traduction] (Fotona, entreprise slovène, étude Pimlico, 2011)

Comme l'étude Pimlico, le LILAMA network, coordonné par la section des services d'emploi du gouvernement de la Navarre en Espagne, s'est vu confier par la Commission européenne le mandat de dresser l'inventaire des politiques linguistiques et des programmes de formation, et de les évaluer, au niveau du gouvernement cette fois, en vue de cerner des pratiques exemplaires qui pourraient être mises en œuvre dans d'autres administrations (Gobierno de Navarra, 2011). Le LILAMA a établi un certain nombre de critères pour évaluer et retenir des politiques et des programmes en mettant l'accent sur la qualité (sept critères pour les politiques et six critères pour les programmes de formation) et la transférabilité (cinq critères).

Les études empiriques dont il est question dans la présente section de la bibliographie du CIEP, souvent des études de cas et des entrevues ciblées, ont révélé certains faits intéressants :

- L'anglais en tant que *lingua franca* a une utilisation plus limitée dans un monde diversifié sur le plan linguistique que ce qui est généralement perçu.
- L'anglais en tant que *lingua franca* peut être utilisé avec efficacité dans certains secteurs limités, comme la haute finance.

- L'anglais en tant que *lingua franca* est essentiellement défini comme étant une forme de langage télégraphique et limitée utilisant un vocabulaire très restreint. (voir la définition de « globish » donnée par Truchot Currivand)
- Cette forme limitée d'anglais peut très bien fonctionner à des échelons inférieurs ou subalternes d'une entreprise.
- Toutefois, à des échelons plus élevés, à mesure que le niveau de travail devient plus raffiné, nuancé et adapté à des situations spécifiques, on utilise une version plus élaborée de la langue parlée par les locuteurs natifs, avec un vocabulaire plus étendu, qu'il s'agisse de l'anglais ou d'une autre langue choisie par les dirigeants de l'entreprise.

DANEMARK

Dans le cadre d'une étude portant sur les perceptions relatives aux besoins linguistiques dans les entreprises danoises, Millar et coll. constatent une sorte d'obligation morale à utiliser l'anglais dans toutes les communications internationales (Millar et coll., « The perceptions of language needs in Danish companies: Representations and repercussions », *Luedi*, 2012). Dans une étude de cas quantitative et qualitative mixte sur les travailleurs d'entreprises établies au Danemark, des travailleurs de 19 entreprises ont rempli un questionnaire et des travailleurs de 12 autres entreprises, 3 en moyenne par entreprise, ont été interrogés. Millar et coll. ont constaté que les travailleurs avaient un intérêt pour les autres langues, mais qu'ils acceptaient d'emblée l'anglais comme *lingua franca* internationale des affaires. Les Danois interrogés étaient nombreux à penser que les « autres » dans d'autres pays (clients, fournisseurs, etc.) ne maîtrisent pas bien l'anglais (ou qu'ils n'ont pas accepté l'anglais comme *lingua franca* aussi facilement que les Danois), ce qui entraîne des problèmes du point de vue commercial.

Certains Danois se sentent moins à l'aise de parler « scandinave » avec des personnes provenant d'autres pays nordiques comme la Norvège et la Suède (Millar et coll., p. 89) ; peut-être que les plus jeunes générations perdent progressivement la capacité de communiquer entre langues scandinaves et préfèrent utiliser l'anglais. D'autres personnes interrogées ont cependant parlé de leurs adaptations linguistiques personnelles (stratégies d'hybridation) qu'elles utilisent pour communiquer avec des interlocuteurs d'autres pays scandinaves – « une langue inter nordique », « parler scandinave ». Il est évident que de nombreuses personnes interrogées ne voient aucune nécessité d'apprendre le suédois ou le norvégien. Si l'intelligibilité mutuelle ne fonctionne pas, la solution est simple, l'anglais. « L'étude a permis de constater que les gestionnaires et les travailleurs font preuve de beaucoup de pragmatisme dans le milieu de travail danois. Il serait souhaitable d'encourager ce comportement consistant à se débrouiller tant bien que mal et de réduire l'importance de maîtriser parfaitement la langue du locuteur ainsi que le désir de perfection linguistique des travailleurs danois. » [Traduction] (Millar, 2012, p. 93)

FRANCE

Les facteurs qui influencent l'usage du français en France dans les grandes sociétés ou leurs filiales comprennent l'importance et le rôle des divisions françaises (siège social et centre de recherche par exemple), le modèle de gouvernance de l'entreprise et les liens avec des entreprises étrangères (fusions, alliances) (Truchot 2013).

Les résultats dépendent des efforts déployés pour permettre l'usage du français (traduction de documents de travail, conception de logiciels et de systèmes intranet en français, adaptation des outils informatiques en français, cours de français pour les employés étrangers qui travaillent en France, etc.). D'autre part, les filiales étrangères présentes en France ont tendance à utiliser la langue du siège social de l'entreprise, alors que les filiales de distribution commerciale s'efforcent d'utiliser la langue locale pour des raisons de marketing, une filiale allemande

en Alsace qui utilise le français par exemple. On commence toutefois à favoriser l'anglais au détriment de l'allemand dans les communications entre les filiales et le siège social.

Truchot se penche sur les politiques linguistiques des multinationales américaines en raison des conséquences pour les filiales françaises établies en France. L'usage de l'anglais dans les multinationales américaines a trois raisons d'être : premièrement, l'anglais est la langue de la hiérarchie parce qu'elle est la langue du siège social de l'entreprise, deuxièmement, l'anglais est la langue intermédiaire de toutes les filiales internationales et, finalement, l'anglais est la langue de référence pour la terminologie qui provient des divisions américaines. Pour prendre un exemple précis, une multinationale américaine établie en Europe depuis les années 1960 a adopté un modèle décentralisé pour sa filiale française, mais ce n'est plus le cas dans ce nouveau siècle. Toutes les filiales subissent des pressions pour accroître l'usage de l'anglais à l'interne, y compris dans les communications avec les partenaires et les clients. L'anglais est imposé plutôt pour des raisons idéologiques et on fait fi d'une évaluation des avantages d'utiliser les langues nationales ou locales, c'est-à-dire la langue que le personnel maîtrise le mieux et dans laquelle il est plus efficace.

Dans plusieurs secteurs d'activité, on a présumé que l'anglais était devenu la langue principale. L'anglais est considéré non seulement comme la langue du secteur financier (établie en grande partie à Londres, au Royaume-Uni), mais aussi des secteurs de l'informatique, de l'aéronautique, de l'électronique, de la pharmaceutique et des hôtels haut de gamme. (Truchot, 2013, p. 83) Pour citer un exemple provenant du secteur de l'aérospatial, le syndicat des pilotes d'Air France a demandé que les principaux manuels des aéronefs soient traduits en français, ce qui lui a été refusé en invoquant que l'anglais était la langue de l'aéronautique. Le syndicat a fait valoir que cela n'empêcherait pas les pilotes de faire des traductions informelles des manuels et que les erreurs commises pourraient entraîner des graves problèmes de sécurité. Le syndicat a fait appel aux tribunaux qui se sont d'abord rangés de son côté, mais le syndicat a perdu en appel, en dépit du fait que l'aéronautique fait partie du paysage depuis un siècle dans une grande variété de langues. (Truchot, 2013, p. 84)

L'examen des études de cas réalisé par Truchot a révélé que pratiquement tous les cas de fusions ou d'alliances entre des entreprises de nationalités différentes ont mené à l'usage de l'anglais comme langue intermédiaire sans qu'on envisage d'autres solutions.

MAROC

Au Maroc, le français (le français langue étrangère – FLE) est sans contredit la langue étrangère la plus importante pour les affaires, après l'arabe, langue nationale du pays. Bien que l'usage du français remonte à l'époque coloniale, Majdi affirme que « sa place aujourd'hui fait de lui une langue de modernité, de progrès et d'ouverture sur l'Occident ». (Majdi, 2011)

D'après une enquête mixte comprenant des entrevues ciblées et des questionnaires auprès de 50 dirigeants et 145 employés des échelons intermédiaires et supérieurs de PME de trois grands centres d'affaires, Marrakech, Casablanca et Béni Mellal, en 2004-2005, Majdi a constaté que le français est non seulement la langue dominante des affaires, mais il occupe une place privilégiée, ou un statut, par rapport à d'autres langues de la région (l'arabe et le berbère par exemple) (Majdi, 2011, p. 136, 142-

Au Maroc, le français est non seulement la langue dominante des affaires, mais il occupe une place privilégiée par rapport à d'autres langues comme l'arabe et le berbère.

Le français était utilisé en moyenne dans 80 % de toutes les communications écrites, 50 % des communications orales et 100 % des communications électroniques.

144). Majdi s'est concentré sur les PME parce que celles-ci constituent le principal moteur de l'économie marocaine. Les PME ont été choisies parmi 39 secteurs d'activité, les secteurs primaires (mines et agriculture), secondaires (construction, agroalimentaire, pharmaceutique, ingénierie et métiers d'art) et des services (soins médicaux, accueil et voyage, commerce de détail et vente en gros, médias et communications) (Majdi, 2011, p. 334). Le français était utilisé en moyenne dans 80 % de toutes les

communications écrites, 50 % des communications orales et 100 % des communications électroniques (courriel, sites Wb, etc.) (Majdi, p. 160). Certains employés éprouvaient pourtant des difficultés en raison de leur connaissance limitée du français. Le français occupe toujours une place importante dans les communications d'entreprises orales, mais l'arabe est aussi utilisé. L'arabe est aussi la langue utilisée dans la rue, avec les amis et la famille et la langue des médias écrits et parlés.

Une majorité de répondants (64 %) considérait l'usage du FLE comme un facteur de réussite important pour permettre à leur entreprise de fonctionner de manière efficace, alors qu'une minorité (16 %) estimait qu'il avait contribué à instaurer un sentiment d'aliénation au sein de l'entreprise (Majdi, p. 225-226). Ce contraste montre toutefois que les répondants reconnaissent l'avantage économique de l'usage du français dans leur entreprise. De plus, dans les 50 entrevues ciblées, tous les répondants considéraient que l'usage du français ne constituait pas un danger pour leur mode de vie traditionnel. L'avantage économique du français a légitimé son usage au Maroc, sans créer de rivalité avec la langue nationale. Pour 70 % des dirigeants de PME, l'usage du français était le moyen qui permettait à leur entreprise de suivre de près les progrès scientifiques et technologiques, alors que pour 65 % d'entre eux, il permettait d'accéder au monde extérieur, c'est-à-dire les marchés extérieurs, en particulier les marchés francophones, et 34 % estimaient que le français était une source de culture qui permettait de stimuler l'imagination (Majdi, p. 226).

Classement des langues (1 à 4) par les employés marocains selon leur utilité

Langue	Grade	Moyenne	Écart-type
Arabe (langue nationale)	1	1,85	1,50
Français	2	1,94	1,50
Anglais	3	2,86	1,50
Espagnol	4	3,85	1,50

Majdi, 2011, p. 262, tableau 10

Selon ces dirigeants et employés de PME marocaines, le français langue étrangère (FLE) continue de jouer un rôle prépondérant et respecté en affaires et son usage généralisé au Maroc, par rapport à d'autres langues étrangères, dont l'anglais et l'espagnol, malgré le fait que l'Espagne soit le pays européen le plus près du Maroc. On trouvera probablement la même situation dans bon nombre de pays en développement et émergents ayant des liens étroits avec la francophonie.

IMPORTANCE DU FRANÇAIS COMME LANGUE ÉTRANGÈRE POUR INTÉGRER LE MARCHÉ DU TRAVAIL MAROCAIN

Dans un livre de 2013 dirigé par Blanchet et Messaoudi, les chercheurs publient les conclusions de leurs études de cas sur l'importance des compétences en langues étrangères (dans ce cas le français ou le FLE) pour intégrer le marché du travail marocain. Depuis que la réforme de l'éducation qui a commencé dans les années 1980 a instauré l'arabe classique comme langue dominante du système scolaire public, le système d'éducation du Maroc ne prépare pas efficacement les étudiants en vue des études postsecondaires ou pour le marché du travail (Sibenali, p. 96 dans Blanchet 2013).

Les études des chercheurs confirment que le français est non seulement utile, mais essentiel pour les jeunes travailleurs qui intègrent le marché du travail dans une variété de secteurs économiques. Lors du recrutement, seul le français était utilisé dans les entrevues officielles dans tous les secteurs étudiés. Dans une étude de cas du secteur de l'automobile, Haidar constate que le FLE est essentiel pour le recrutement (Haidar dans Blanchet 2013, p. 217). Le français est utilisé par les agents commerciaux dans les communications orales dans diverses situations et il est essentiel pour les communications écrites des ingénieurs et des techniciens spécialisés. Le français est aussi la langue de spécialité des industries de l'automobile et manufacturière et il est fréquemment utilisé chez les concessionnaires automobiles, dans les usines et autres sites industriels (Haidar dans Blanchet, p. 203-218).

7.1 MYTHE ET RÉALITÉ DE LA LINGUA FRANCA ET ASPECTS ÉCONOMIQUES DES LANGUES

Par le passé, on admettait généralement que l'anglais deviendrait la *lingua franca* de la mondialisation ou « l'anglais mondial », une langue universelle commune. Cette perspective perd toutefois de l'intérêt. Par exemple, Nikuze (2013) se penche sur le rôle joué par diverses langues dans la région africaine des Grands Lacs et la Communauté d'Afrique de l'Est où il constate que l'anglais était insuffisant pour s'adonner aux échanges et au commerce, en particulier dans les pays francophones que sont le Rwanda et le Burundi qui ont intégré récemment la Communauté d'Afrique de l'Est, dont certains membres ont de forts liens coloniaux britanniques, en vue de créer une ambitieuse communauté économique.

Comme il a été révélé dans une enquête de la BCC, les chambres de commerce axées sur l'exportation sont vraiment sensibles aux particularités linguistiques des nouveaux marchés. Lors d'une table ronde de gens d'affaires, Carmen Gisoni de la chambre de commerce de Turin en Italie a fait la remarque qui suit :

« L'expérience des dernières années nous amène à affirmer que l'anglais ne suffit plus pour répondre à tous les besoins des "contacts linguistiques" si vous voulez être vraiment présent dans des nouveaux marchés comme le Brésil, la Chine et l'Inde, alors qu'en Russie, nous avons remarqué une méconnaissance de l'anglais. Si vous voulez pénétrer certains marchés, vous devez donc avoir un intermédiaire linguistique sur place qui parle italien et anglais, mais qui interagit dans la langue locale.

C'est également vrai pour la Chine, un marché en plein essor, mais où la plupart des contrats et des négociations se font dans la langue locale. Afin de se démarquer de la concurrence, il faudra donc, dans un avenir proche, avoir des habiletés de gestion et apprendre des langues comme le russe et le chinois en plus de l'anglais. »

[Traduction] (Mattioda, 2013, p. 6)

Gisoni constate toutefois qu'en ce qui concerne les projets spéciaux internationaux d'envergure (comme fournisseur ou partenaire) dans une variété de secteurs (de l'aérospatial aux technologies de l'information et des communications [TIC]), la capacité de communiquer en anglais est une condition préalable pour soumettre une déclaration d'intérêt pour des contrats. Pour les participants de la table ronde, l'anglais comme langue seconde requise pour les affaires allait de soi. Toutefois, comme l'ont constaté Grin et coll. en ce qui concerne les LEAP en Suisse, l'anglais était davantage utilisé que les autres langues requises pour les affaires, comme l'était le français dans la partie germanophone et l'allemand dans la partie francophone de la Suisse. La nature intégrée d'une économie nationale et le fait d'avoir comme voisins la France et l'Allemagne, deux importantes économies industrielles, contribuent à expliquer la demande pour ces langues.

Comme l'explique Truchot : « Une gestion explicite des questions de langues doit pouvoir reposer sur des principes, objectifs ou pratiques auxquels l'entreprise se réfère à chaque fois qu'elle est confrontée à ces questions. Pour ce faire, ces questions doivent être intégrées dans le fonctionnement même de l'entreprise ainsi que dans sa culture. » (Truchot, 2013, p. 88). Ce point de vue a aussi été soulevé dans les pays anglophones dominants où le « modèle anglais seulement » est de plus en plus remis en question.

Curriand et Truchot discutent du terme « globish » et expliquent qu'il ne s'agit pas du tout d'une langue mondiale, mais plutôt d'une version minimaliste et télégraphique de l'anglais utilisée par des non-anglophones. Plus on monte dans la hiérarchie d'une entreprise et plus le travail devient complexe, plus il faudra un niveau de langue plus complexe. Dans l'étude portant sur une société multinationale de services financiers établie à Londres au R.-U., à l'échelon inférieur, la connaissance de 1 500 mots anglais et de la terminologie financière était suffisante, alors qu'à l'échelon de la haute direction, 50 000 mots anglais étaient couramment utilisés, ce qui

permettait de traduire toutes les nuances et la subtilité du discours et les analyses en profondeur (Currivand Truchot, 2010, p. 23).

Nikuze cite une étude réalisée en 1997 pour le compte du British Council dans laquelle David Graddol conclut que même si l'anglais continue de jouer un rôle important étant donné le nombre élevé de ses locuteurs, sa dispersion géographique et la présence d'autres facteurs, sa position est menacée dans certaines régions géographiques et dans certains domaines à cause de diverses tendances politiques, démographiques et économiques en cours. Dans le domaine économique, afin de favoriser l'efficacité des communications entre les acheteurs et les vendeurs dans un marché mondialisé, la tendance est au bilinguisme, et même au trilinguisme et au quadrilinguisme et les langues des pays émergents viendront remodeler le paysage linguistique du commerce mondial (Nikuze, 2013, p. 89).

7.2 LES EFFETS NÉGATIFS DE L'ANGLAIS EN TANT QUE LINGUA FRANCA D'UNE ENTREPRISE

Les études dont il est question dans la présente section servent à démontrer que les entreprises et les organisations établies à plusieurs endroits qui ne tiennent pas compte des questions de langues ou qui appliquent uniformément une politique linguistique simple, comme d'adopter l'anglais comme langue de communication mondiale, mettent en péril leur moral, leur productivité et leurs bénéfices.

Currivand fait des observations utiles concernant les risques de creuser un fossé entre les élites multilingues à l'aise de travailler dans plusieurs langues et cultures et ceux qui sont axés sur la réalité locale. Les coûts pour une entreprise ayant une politique prônant l'anglais comme langue unique, comme la baisse de productivité des travailleurs par rapport à leur productivité lorsqu'ils travaillent dans leur langue, et les coûts de la formation linguistique en anglais par rapport aux coûts de la traduction dans la langue locale doivent tous être évalués de façon rationnelle avant d'établir une politique linguistique de l'entreprise. Truchot donne l'exemple d'une multinationale pharmaceutique suisse qui a imposé l'usage de l'anglais pour toutes les communications internes et externes, tous les outils de GI et de TI et l'intranet de l'entreprise. Tous, à tous les niveaux, doivent utiliser l'anglais, y compris toutes les filiales, incluant la filiale française (Truchot, 2013, p. 82). Des représentants syndicaux ont réussi à traîner la direction de leur entreprise devant les tribunaux pour plusieurs affaires entourant l'obligation d'utiliser des outils de GI et de TI dans une langue qu'ils ne parlaient pas couramment.

7.2.1 « L'ANGLAIS POUR TOUS » COMPROMET LES COMMUNICATIONS INTERNES

L'anglais est souvent adopté comme langue d'entreprise sans que la direction n'effectue de surveillance et d'examen suffisants, se donnant encore moins la peine de discuter et de négocier avec les employés, ou d'examiner les conséquences potentielles.

Les études de cas françaises mentionnées par Truchot font toutes ressortir l'insistance des cadres supérieurs à imposer l'anglais dans les communications internes de l'entreprise, y compris dans les réunions et les discours importants, ce qui entraîne une marginalisation ou une exclusion des employés francophones et leur enlève essentiellement le droit de s'exprimer dans des réunions ou des événements importants de l'entreprise. Ces travailleurs unilingues sont souvent, mais pas toujours, soit les plus âgés, c'est-à-dire ceux ayant le plus d'ancienneté dans l'entreprise, ou les moins qualifiés.

L'imposition générale d'une langue étrangère dans un milieu de travail est non seulement une source de stress et de frustration pour les employés, mais elle réduit également le potentiel de productivité de l'entreprise. Lorsqu'une réunion se déroule dans une seule langue pour satisfaire une partie des participants, d'autres participants très compétents ne pourront peut-être pas apporter une contribution significative, ce qui est aussi une perte pour l'entreprise.

- L'imposition d'une langue étrangère dans un milieu de travail est une source de stress et de frustration pour les employés et réduit le potentiel de productivité de l'entreprise.
- Lorsqu'une réunion se déroule dans une seule langue pour satisfaire une partie des participants, d'autres participants très compétents, mais qui sont à l'aise dans une autre langue, ne pourront peut-être pas apporter une contribution significative.

D'autres entreprises font toutefois des efforts réfléchis pour adopter ce que Lavric appelle une « approche adaptative » (Lavric, 2009). Dans les années 1970, une entreprise française de machinerie agricole de taille moyenne a pris la peine d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie d'adaptation linguistique parallèlement à sa stratégie d'expansion internationale (Truchot, 2013, p. 87-88). L'entreprise s'est efforcée de comprendre chaque marché local dans sa propre langue. Des divisions de l'exportation ont été créées en fonction de la capacité du personnel à maîtriser les langues locales en s'appuyant d'abord sur les ressources internes ayant des compétences en langues étrangères puis en procédant à du recrutement externe. Aujourd'hui, l'entreprise compte 4 200 employés, neuf usines et un réseau de distribution desservant plus de 80 pays. Des documents d'information sont disponibles dans 15 langues et chaque filiale a son propre site Web dans la langue locale. L'entreprise croit que le rendement de son investissement dans la traduction et la formation linguistique est significatif.

7.2.2 DÉCLIN DE LA COMMUNICATION SCIENTIFIQUE ET DU MULTILINGUISME

Dans le domaine des sciences sociales, la situation est tout aussi difficile. Nikuze (2013) cite une étude de 2009 réalisée pour le compte de l'Académie britannique par Levitt et coll. qui constatent les effets dommageables du déficit de compétences en langues étrangères des chercheurs britanniques qui limite leur participation à des études internationales, en particulier dans le domaine des sciences humaines, et compromet leurs perspectives de carrière et leur compétitivité au niveau international dans leur domaine d'étude (Nikuze, 2013, p. 89).

Dans le domaine des sciences pures, le nombre d'articles et les taux de citation, de chercheurs asiatiques en particulier, a augmenté de façon exponentielle. Aux États-Unis, on observe une prise de conscience des limites de l'unilinguisme dans tous les domaines de la recherche universitaire (des sciences et de la technologie). En 2007, l'Office of Scientific and Technical Information du département de l'Énergie a lancé une plateforme multilingue internationale (worldwidescience.org) qui permet d'exploiter dans 10 langues importantes l'information scientifique en provenance de 69 établissements dans 66 pays (Nikuze, 2013, p.90).

7.2.3 LA MARCHANDISATION DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

Dans son étude portant sur le secteur des télécommunications, Boutet adopte une autre approche pour étudier le rôle joué par les travailleurs du langage dans l'économie en prenant pour exemple les téléphonistes, omniprésents au début du XX^e siècle, et les travailleurs de centres d'appels qui les ont suivis 50 ans plus tard (Boutet, dans

Duchene et Heller, 2012). L'évolution de l'usage de la langue peut être étudiée dans le contexte des forces de la mondialisation. Boutet fait référence à Grin et coll. (2010) quand elle discute de ce processus :

« Les langues et l'activité langagière font partie du processus de mondialisation de l'économie. En raison de la mondialisation, la langue est en proie à des contradictions entre une conception fondamentalement axée sur l'identité et historiquement axée sur la géographie, héritée en grande partie de l'idéologie du Siècle des lumières et de la Révolution française (une langue, un pays, une nation), d'une part, et, d'autre part, son statut économique actuel de marchandise dont on peut estimer la valeur et qu'on peut monnayer, constituant ainsi une source de rentabilité pour les entreprises commerciales...

Autrement dit, les langues continuent d'être considérées comme des attributs identitaires et constituent par conséquent l'un des fondements des revendications nationalistes dans le monde entier et sont en même temps enlisées dans des processus de marchandisation où les valeurs identitaires n'ont plus d'emprise et apparaissent comme des ressources et une source de revenus pour les entreprises. »
[Traduction] (Boutet, p. 207)

Boutet illustre cette situation en prenant pour exemple des pays de l'Afrique du Nord où le conflit identitaire et les aspirations liées à la protection et à la promotion des langues des minorités berbères, parallèlement à l'arabe, s'opposent à la présence économique accordée au français dû à la sous-traitance effectuée par des sociétés françaises dans la région et les échanges commerciaux continus avec la France (Boutet, p. 207).

Boutet conclut que les travailleurs de centres d'appels, comme les téléphonistes qui les ont précédés, utilisent un discours simplifié et limité, très répétitif et hautement contrôlé (Boutet, p. 223). Ils sont essentiellement des travailleurs d'usine d'un nouveau genre qui travaillent dans une « usine de services ».

Les personnes ayant des compétences en langue seconde apprennent cette leçon rapidement lorsqu'ils réfléchissent à leurs perspectives de carrière. Exploiter ses compétences en langue seconde comme des compétences spécialisées et techniques pour occuper un emploi hautement spécialisé (comme les professions de traducteur et d'interprète) s'avère épuisant et exigeant en plus de demander souvent un niveau élevé de compétence et de précision et de ne pas être nécessairement bien rémunéré, un lourd tribut à payer pour la personne qui fait ce choix. On trouve une observation similaire dans l'étude de Bruxelles (TIBEM, p. 101). Bon nombre de locuteurs ayant des compétences en langue seconde « aboutissent » dans des carrières ou choisissent des carrières ou des emplois qui exploitent ou rémunèrent les compétences générales associées à la maîtrise de langues étrangères ou bien utilisent la langue comme une compétence secondaire et non comme une compétence principale. Par exemple, un candidat bilingue est embauché à titre d'ingénieur et, étant donné ses compétences en langue seconde, est invité à travailler dans des équipes de travail interculturelles ou à participer à des conférences ou à des salons professionnels internationaux.

7.3 COMPENSER LES LACUNES ET LES COÛTS D'UNE LINGUA FRANCA

Une approche pour étudier les coûts potentiels liés à l'imposition d'une *lingua franca* consiste à examiner des échantillons de courriels internes. En analysant les échanges de courriels de trois entreprises, une entreprise européenne ayant un site de production en Chine et deux autres entreprises participant à une coentreprise, une française et une chinoise, Tréguer-Felten (dans Mattioda, 2013) constate que l'anglais en tant que *lingua franca* entraîne des malentendus, qu'il soit utilisé à son niveau mécaniste le plus élémentaire ou à un niveau plus avancé.

Elle démontre que les pratiques culturelles et linguistiques des deux parties qui communiquent (française et chinoise dans cet exemple) sont masquées par l'usage apparemment neutre d'une troisième langue.

Voici certaines politiques et pratiques d'entreprise concluantes et efficaces pour faire face aux différences linguistiques et culturelles :

- Embaucher des intermédiaires bilingues ou trilingues
- Élaborer et utiliser des lexiques techniques multilingues
- Déterminer les exigences linguistiques de chaque poste.

Tréguer-Felten soutient qu'il serait de loin préférable de prendre plusieurs autres mesures pour compenser les lacunes évidentes découlant de l'utilisation d'une *lingua franca* simple, notamment :

- embaucher des intermédiaires bilingues ou trilingues prêts à intervenir en cas de malentendus ;
 - élaborer un lexique dans toutes les langues utilisées dans les sites de l'entreprise (une pratique exemplaire utilisée par AXA Assistance);
 - détailler les exigences linguistiques pour chaque description de poste à l'aide du cadre européen des critères linguistiques;
 - exiger une note minimale au TOEIC (Test of English for International Communication) lors du recrutement;
- pour les équipes de travail internationales, choisir des employés qui, à qualité égale, ont aussi des compétences dans l'autre langue principale de l'entreprise (p. ex., Renault-Nissan exige, en plus de l'anglais, des compétences en japonais et en français selon la langue maternelle de l'employé) (Tréguer-Felten, 2013, p. 56).

Tréguer-Felten prend pour exemple d'autres entreprises, comme Electrolux en Suède, qui utilisent l'anglais comme *lingua franca* dans l'ensemble de l'entreprise et qui ont recours à une forme de « mauvais anglais » afin d'éviter de créer un climat de tension entre ceux qui ont une meilleure connaissance de l'anglais et le travailleur moyen qui parle un anglais rudimentaire.

Tout porte à croire que, du point de vue professionnel, la langue anglaise sera, à l'avenir, de plus en plus nécessaire mais de moins en moins suffisante.

Amin Maalouf, Le Monde, 28/02/2008, dans Tréguer-Felten, 2013, p. 57

7.3.1 INTÉGRATION D'UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE DANS LA STRUCTURE DÉCISIONNELLE D'UNE ENTREPRISE

Bien que les services d'assistance internationale soient généralement offerts en anglais, une entreprise spécialisée dans ce domaine, AXA Assistance, a choisi d'adopter une approche de gestion délibérée pour les questions de langue.

« On peut citer la formation linguistique qui est diversifiée et adaptée, la valorisation des compétences linguistiques en interne et parmi les personnes recrutées, la mise en place d'une méthode de calibre d'évaluation des niveaux de compétence linguistique fondée sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), le large recours à la traduction, l'adaptation linguistique (c'est-à-dire localisation) des équipements informatiques. »

La principale réussite a été d'intégrer la politique de gestion des questions de langue dans la structure décisionnelle d'une entreprise. Une commission de la terminologie constituée de représentants de la direction et de travailleurs a été créée pour traiter des questions liées à la langue. Un représentant syndical a fait remarquer qu'« [o]n est passé de l'implicite à l'explicite. La gestion explicite (des questions linguistiques) fait partie maintenant de la culture de l'entreprise. » (Truchot, 2013, p. 88)

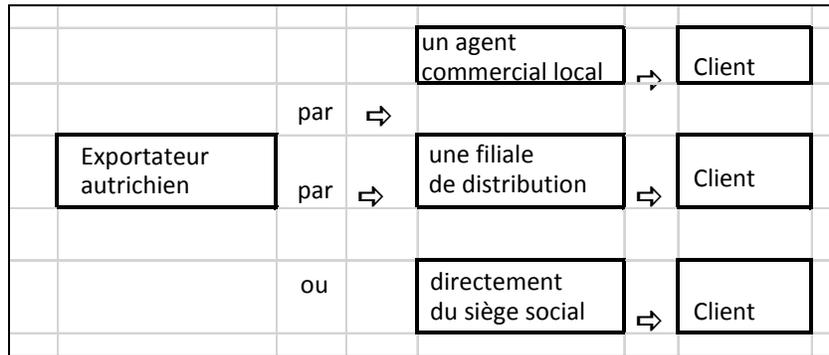
EXAMEN DE 30 ÉTUDES DE CAS D'ENTREPRISES EUROPÉENNES PAR LAVRIC

Dans son rapport, *Stratégies et identités plurilingues des entreprises et des individus dans les entreprises*, Lavric utilise des études statistico-quantitatives et va plus loin en ayant recours à des techniques de recherche qualitative afin de déterminer les contextes et les facteurs qui peuvent amener des entreprises à choisir un type de politique linguistique pour les communications internes et externes plutôt qu'un autre. Elle présente des constatations fondées sur une série de 30 études de cas qualitatives portant sur des entreprises de divers secteurs ayant des activités à l'échelle internationale et qui sont établies en Europe (Lavric, 2009). Lavric dans sa recherche examine la base empirique qui soutient deux points de vue fréquents ; le premier étant que, puisque tout le monde dans le milieu des affaires parle anglais, la langue ne constitue plus réellement un problème, ce qu'on appelle la « thèse de l'anglais seulement » ou la « thèse de la standardisation » (Lavric, 2009, p. 3).

Le deuxième point de vue est que, dans le milieu des affaires, il faut toujours parler la langue du client, c'est la « thèse de l'adaptation », qui est diamétralement opposée à la thèse précédente. Il est probable que les entreprises qui desservent des marchés internationaux aient recours à un éventail de stratégies de communication qui se situent quelque part entre ces deux approches linguistiques.

La principale constatation de Lavric est que bon nombre d'entreprises, sinon la plupart, se fient sur leurs réseaux de distribution pour gérer les questions relatives aux langues locales, évitant ainsi de devoir adapter les politiques et les pratiques linguistiques de l'entreprise pour chaque nouveau marché ou chaque nouvelle source de production (Lavric, 2009, p. 7). Une entreprise peut employer une ou plusieurs des trois approches en matière de distribution selon la taille de l'entreprise et des marchés : elle peut décider de servir l'acheteur étranger directement à partir de son siège social, s'occupant ainsi de tous les besoins linguistiques elle-même ; elle peut recruter des agents commerciaux dans le marché local ; ou finalement elle peut établir une filiale de distribution pour assumer ce rôle, comme on peut le voir ci-dessous :

Trois approches généralement utilisées pour l'administration des ventes



Lavric, 2009, p.8

Deuxièmement, Lavric constate que la vaste majorité des entreprises étudiées ont procédé à une certaine forme d'adaptation, c'est-à-dire qu'elles ont eu des communications externes dans la langue du client, tout en ayant à leur disposition un choix de langues varié pour les communications internes – allemand-anglais-français, anglais-français, français seulement, etc.

Seules deux des trente entreprises étudiées ont réussi à mettre en œuvre une politique linguistique de l'« anglais seulement », mais dans les deux cas, elles ont eu recours à une structure de distribution indirecte pour les ventes internationales (Lavric, 2009, p. 8). Donc, dans la pratique, le modèle de l'adaptation a aussi été utilisé, mais il a été mis en œuvre soit par une filiale locale ou un agent. La grande entreprise examinée dans l'étude de cas n° 19 a établi des filiales locales dans tous les marchés étrangers avec lesquelles toutes les communications internes se font en anglais et ces filiales exécutent toutes les activités liées au marketing, aux communications et au service à la clientèle dans la langue locale. La petite entreprise de l'étude de cas n° 7 a une pratique semblable, mais fait appel à des distributeurs locaux désignés dans chaque marché.

7.4 CONCLUSIONS DE LA SECTION SUR LES PRATIQUES LINGUISTIQUES ACTUELLES

Les constatations présentées dans cette section peuvent être pertinentes à différents égards pour le Canada. Premièrement, en ce qui concerne les milieux de travail, les constatations révèlent que les gens sont beaucoup plus productifs lorsqu'ils travaillent dans leur langue maternelle ou leur langue d'enseignement que lorsqu'ils travaillent dans une langue apprise au travail. Les organisations devraient choisir leurs politiques linguistiques avec soin, en tenant compte de la langue et des pratiques linguistiques locales afin d'optimiser la santé au travail, l'efficacité et la productivité.

Il faudrait aussi tenir compte de ces facteurs si on emploie des travailleurs dont la langue maternelle ou la langue d'enseignement n'est pas l'une des langues officielles du Canada, mais plutôt des langues autochtones ou des immigrants par exemple, comme dans le cas des travailleurs agricoles saisonniers et des autres travailleurs étrangers temporaires.

Ces situations s'appliqueraient dans des milieux de travail canadiens comme les suivants :

- Les lieux de travail fédéraux (partie V de la LLO)
- Des parties du pays où des organisations pourraient utiliser une langue de communication qui est différente de la langue locale
- Si on emploie des travailleurs dont la langue maternelle ou la langue d'enseignement n'est pas l'une des langues officielles du Canada, p. ex. des langues autochtones ou des immigrants, comme aux sites d'exploitation minière et raffineries, camps forestiers, usines de transformation du poisson, fermes
- Petites entreprises exploitées par leur propriétaire qui emploient souvent des membres de la famille ou des membres d'une même communauté, comme les restaurants ethniques, les épiceries, les boulangeries, etc.

- La recherche montre que les gens sont beaucoup plus productifs lorsqu'ils travaillent dans leur langue maternelle ou leur langue d'enseignement que lorsqu'ils travaillent dans une langue apprise au travail.
- Les organisations devraient choisir leurs politiques linguistiques avec soin, en tenant compte de la langue et des pratiques linguistiques locales afin d'optimiser la santé au travail et la productivité.

Les multinationales de propriété étrangère établies au Canada qui emploient un certain nombre d'employés peuvent aussi avoir à respecter des obligations linguistiques juridiques et réglementaires, comme au Québec par exemple. De façon similaire, les grandes sociétés canadiennes, que ce soit au Canada ou à l'étranger, devraient choisir leurs pratiques et politiques linguistiques avec soin et tenir compte des exigences réglementaires, de la langue en usage et de la langue d'enseignement de la main-d'œuvre locale.

8. UTILISATION DES LANGUES ET IDENTITÉ

Dans cette section, CURRIVAND examine la question de la langue et de l'identité, une question d'intérêt dans le contexte canadien. Il décrit l'identité linguistique d'une grande société multinationale française d'une importance symbolique pour le pays. Au Canada, une étude longitudinale des jeunes adultes issus de l'immigration à Montréal fait valoir que le français est bien vivant dans les jeunes générations à la fois pour la vie publique et dans le monde du travail.

CANADA

Dans le cadre d'une récente étude longitudinale réunissant une cohorte de jeunes immigrants plurilingues de Montréal, Lamarre et coll. ont conclu que ceux-ci n'établissaient pas de lien entre leurs compétences linguistiques et leur sens de l'identité. Si ces immigrants entretenaient un fort sentiment d'appartenance envers Montréal et le Québec (« Je suis d'ici » et « J'habite ici, donc je suis Québécois »), ils reconnaissaient néanmoins que leur sens de l'identité ne correspondait pas au concept ethnolinguistique commun de « Québécois » que se fait la majorité de la population (« Je ne passe pas pour Québécois ») (Lamarre et coll., 2015, p. 2).

- Les jeunes immigrants de Montréal considèrent aujourd'hui le français comme étant la langue première de la ville, soit dans la vie publique et le domaine des affaires.
- Les jeunes immigrants montréalais démontrent une facilité pour de nombreuses langues qu'ils partagent probablement avec plusieurs autres jeunes immigrants de partout au Canada.

L'étude se penchait également sur leur utilisation de la langue, à l'instar d'autres études citées dans le présent document. Lamarre et coll. ont démontré qu'ils appliquaient un large éventail de pratiques linguistiques, et ce, en fonction de leurs interlocuteurs (Lamarre et coll., 2015, p. 1). Ces immigrants ont adapté leur utilisation de la langue avec facilité, limitant ainsi leurs formes multilingues de communication avec les personnes partageant les mêmes compétences linguistiques qu'eux, soit principalement les membres de leur famille et leurs amis. L'utilisation du français, laquelle était très courante pendant le secondaire, avait quelque peu diminué chez les sujets ayant choisi un établissement

d'enseignement anglophone pour leurs études postsecondaires. Le français était aussi la première langue parlée en public avec un étranger.

Il y a trois leçons à tirer de cette étude :

1. Les jeunes immigrants de Montréal considèrent aujourd'hui le français comme étant la langue première de la ville, soit dans la vie publique et dans le domaine des affaires ;
2. Les jeunes plurilingues de Montréal jouissent d'une mobilité sur le plan du travail ;
3. Les jeunes Montréalais démontrent une facilité pour de nombreuses langues qu'ils partagent probablement avec plusieurs autres jeunes immigrants du Canada.

Lamarre et coll. affirment que l'on devrait mener des recherches supplémentaires sur l'utilisation de nombreuses langues dans un contexte canadien, soit en s'appuyant sur d'autres variables – extérieur de la maison et du milieu de travail, autres endroits et environnements « dans toute leur complexité », y compris l'utilisation d'un mélange de langues – afin de dresser un portrait plus juste et actuel des dynamiques de la langue et de la vitalité du français (Lamarre et coll., 2015, p. 2). L'étude de Lamarre et coll. montre que l'alternance de codes linguistiques, soit d'une langue à une autre et vice versa, est une pratique très courante chez les personnes plurilingues du Canada, tout comme c'est le cas en Europe.

Ces jeunes Montréalais avec leurs compétences multilinguistiques supérieures disposent de possibilités économiques accrues, comme de choisir la meilleure offre d'emploi qu'on leur présente (Lamarre et coll., 2015, p. 1). Leur sentiment de rupture avec la majorité de la population s'ajoute à leurs compétences linguistiques et à leur volonté à profiter de toute possibilité que le sort leur réserve.

8.1 QUESTIONS LIÉES À L'IDENTITÉ ET L'ENTREPRISE

Currivand (2010) soulève une question d'intérêt dans un contexte canadien. Il traite de l'identité linguistique de l'entreprise Renault telle que conceptualisée par deux de ses dirigeants. Louis Schweitzer, ancien président, soutenait que Renault possédait en tant que société française une identité linguistique et culturelle qui devait être « préservée ». En revanche, Carlos Ghosn, président et PDG actuel de Renault et Nissan, est Brésilien et ayant effectué ses études postsecondaires d'ingénieur en France, ainsi que travaillé au service de multinationales françaises (Michelin et Renault). Celui-ci envisageait donc la langue comme un simple outil et a perçu la nécessité de créer une identité d'entreprise commune à laquelle adhèreraient des employés travaillant en équipe dont les perspectives et les origines sont différentes et qui mettraient graduellement de côté leurs différences. Il pourrait s'agir d'une analogie intéressante pour le Canada dont la société multiculturelle s'articule autour de deux langues

officielles : le bilinguisme français-anglais étant une pierre angulaire qui sert de tremplin vers d'autres langues et cultures.

La langue étant un outil, Ghosn a choisi l'anglais comme langue intermédiaire de la société. Il y a lieu d'avancer que Ghosn estime que la conception que Schweitzer se fait de l'identité linguistique de Renault relève essentiellement du vingtième siècle et que la sienne s'inscrirait plutôt dans le vingt et unième siècle, soit dans une perspective multiculturelle et multinationale (Currivand Truchot, 2010, p. 20). Alors que nous avançons dans ce nouveau siècle, et que plusieurs années ont passé depuis la publication de leurs mémoires à titre de PDG de Renault, l'utilisation d'Internet et l'émergence d'autres économies d'importance continuent d'évoluer et peuvent toutes deux avoir des répercussions majeures sur l'usage de la langue au sein et entre les entreprises.

8.2 LA LANGUE COMME MOYEN DE COMMUNICATION PAR OPPOSITION À LA LANGUE EN TANT QU'ÉLÉMENT DE L'IDENTITÉ CULTURELLE

À l'instar de Boutet, Tréguer-Felten et Truchot, Grenier et Nadeau établissent une distinction pertinente entre les utilisations de la langue comme moyens de communication relativement à la langue en tant qu'élément de l'identité culturelle. Dans le premier cas, plus le nombre de personnes utilisant une langue est élevé, plus cette langue est utile à titre d'outil de communication. Grenier et Nadeau appellent ce principe « les effets externes du réseau de la langue » [Traduction] (Grenier et Nadeau, 2013, p. 4).

On peut cependant pousser ce concept plus loin. Comme en Inde, la hiérarchie linguistique a lieu d'exister ; dans ce pays l'anglais et le hindi étant utilisés à l'échelle nationale, les langues régionales représentant des langues principales au sein des états et des régions, et les milliers de langues locales et de dialectes étant employés par une plus faible proportion de la population. Parallèlement dans d'autres pays, alors que l'anglais est quelquefois utile à titre de *lingua franca*, d'autres langues principales servent également pour des collectivités à des fins de communication collective, comme le français dans les pays de la francophonie et, à une échelle plus régionale, dans certaines parties de l'Afrique, ainsi que l'allemand en Europe centrale et orientale, où les langues vernaculaires sont utilisées aux échelles locale et nationale. De plus, des études sur les pratiques linguistiques démontrent que le français et d'autres langues latines majeures, comme l'espagnol et l'italien, constituent souvent des langues véhiculaires appropriées les unes par rapport aux autres, et pour le portugais et le roumain. Les effets externes du réseau du français sont plus importants que ce que l'on suppose actuellement.

La langue, toutefois, ne traduit pas simplement le sens d'un point de vue purement terminologique, mais aussi des valeurs morales et des opinions communes à l'égard d'autres références sociales ou politiques. Dans le cadre de son étude qualitative sur les courriels qu'échangent des sociétés de différents profils linguistiques, Tréguer-Felten illustre très bien ce qui est susceptible d'arriver lorsque des entreprises de nationalités différentes utilisent une langue commune (anglais) en tant que simple moyen de communication et que ces dernières se heurtent à des malentendus de nature culturelle (Tréguer-Felten, 2013).

La conclusion que tire Nikuze à cet égard présente un intérêt particulier : « À l'heure de la mondialisation, marquée par l'émergence des BRICS, il n'est plus possible de faire l'impasse sur la question des langues en matière de communication. De ce point de vue, elle ne concerne pas que les spécialistes du domaine ou la communauté des enseignants et des chercheurs, toutes disciplines confondues : elle est l'affaire de tous. »

8.3 BESOINS ET FORCES LINGUISTIQUES DES IMMIGRANTS EUROPÉENS

Les ministres européens de l'Éducation, lors d'une réunion du Conseil de l'Europe en 2009, ont démontré qu'ils comprenaient bien ce qui suit à propos des jeunes immigrants de l'Europe (Commission européenne, 2011, p. 18). On a estimé qu'au moins 175 nationalités sont maintenant représentées à l'intérieur des frontières de l'UE. Si les ministres avaient principalement pour but de fermement préserver les assises linguistiques des pays d'accueil, ils ont également souligné que l'on devait encourager les écoliers et les étudiants à maintenir leur connaissance de leurs langues patrimoniales, et ce, comme l'a constaté Agirdag pour les États-Unis, en raison des avantages qu'ils en tireraient dans le cadre de leurs futures carrières. On a donc invité les États membres de l'UE à financer des formations spécialisées à l'intention des enseignants et d'autres membres du personnel scolaire, soit sur la gestion de la diversité linguistique et culturelle et de la communication interculturelle.

Par ailleurs, le groupe de travail de spécialistes de l'UE comprenait parfaitement que les problèmes en matière d'emploi qui touchent les immigrants européens s'étendent bien au-delà de la salle de classe et à la main-d'œuvre elle-même. On a fait mention à cet égard d'une pratique exemplaire adoptée dans le cadre d'un partenariat entre l'aéroport Heathrow de Londres, le Learning and Skills Council local de l'ouest de Londres et le national Centre for Languages (Centre for Information on Language Teaching and Research [CILT]) (Commission européenne, 2011, p. 18). Ils ont donc commandé un audit sur les langues du personnel de l'aéroport Heathrow, et ont relevé 27 différentes langues maternelles et un total de 45 langues parlées au sein de l'échantillon de 150 employés. Le rapport comprenait des recommandations quant à la façon d'utiliser ces compétences en langues étrangères afin d'améliorer le service à la clientèle de l'aéroport, ainsi que sur les besoins en matière de formation, y compris en anglais langue seconde (ALS), et d'autres difficultés.

Ce cas présente des éléments d'intérêt pour le Canada. La tenue de vérifications sur les langues, en tant que pratique exemplaire, pourrait être souhaitable pour les aéroports, les gares d'autocars et les ports assujettis à la réglementation fédérale du Canada, ainsi que pour les commissions du tourisme locales et provinciales, dont le personnel communique également avec des voyageurs étrangers sur une base régulière.

9. QUESTIONS DE POLITIQUES PUBLIQUES ET PRATIQUES EXEMPLAIRES CONCERNANT LES LANGUES ÉTRANGÈRES EN EUROPE

Les gouvernements ainsi qu'un éventail d'instituts de politiques privés et d'associations de l'Europe commandent et examinent depuis de nombreuses années des études sur la question des compétences en langues étrangères, comme en témoignent les ouvrages recensés dans la bibliographie du CIEP et étudiés dans le cadre du présent rapport. En réponse à ces initiatives, les organismes de l'UE, tout en bénéficiant de la participation active des représentants de leurs pays membres, ont publié bon nombre de déclarations de politiques et d'initiatives sur le rôle des compétences en langues étrangères ou de l'apprentissage d'une langue seconde au regard de l'employabilité et des entreprises. Un certain nombre de ces publications figurent dans la bibliographie du CIEP et c'est pourquoi elles font l'objet d'un examen dans le cadre de la présente analyse documentaire

Les déclarations de politique et les études européennes soulignent l'importance des compétences en langues étrangères

- en tant que compétences de base à acquérir à l'école
- leur rôle à l'égard de la mobilité de la main-d'œuvre, du renforcement de la cohésion sociale et du maintien de la compétitivité de l'UE.

(p. ex., on a précédemment cité les études suivantes : ELAN, 2006 ; EC DGEI, 2010 et Pimlico, 2011).

Par conséquent, dans la présente section, l'analyse ne sera plus axée sur les avantages économiques, mais s'inscrira plutôt dans une perspective comparative des politiques publiques, et ce tout en mettant l'accent sur les cadres et les recommandations politiques d'intérêt potentiel pour le contexte canadien.

Les discussions menées en Europe dans un large éventail de domaines politiques ont été motivées par les avantages associés aux compétences en langues étrangères et par la façon dont celles-ci contribuent à résoudre de nombreuses questions politiquement pressantes. Les déclarations politiques et les études soulignent l'importance des compétences en langues étrangères, par exemple en tant que compétences de base à acquérir à l'école, ainsi que leur rôle à l'égard de la mobilité de la main-d'œuvre, du renforcement de la cohésion sociale et du maintien de la compétitivité de l'UE.

Le rapport du Conseil de l'UE du 29 novembre 2011, les *Conclusions du Conseil sur les compétences linguistiques visant à améliorer la mobilité*, comportait un résumé utile des déclarations politiques présentées par le passé et se rapportant aux langues et à l'employabilité, dont :

- La Déclaration de Barcelone de mars 2002, laquelle recommandait l'apprentissage d'au moins deux langues étrangères en milieu scolaire dès le plus jeune âge ;
- La réaffirmation de mai 2006 selon laquelle les compétences en langues étrangères sont essentielles pour la mobilité de la main-d'œuvre et contribuent à la compétitivité de l'économie de l'UE ;
- La recommandation du Parlement européen et du Conseil de décembre 2006, laquelle incluait les compétences en langues étrangères parmi les compétences clés en matière de formation tout au long de la vie, et soulignait leur contribution à l'employabilité au sein d'une société du savoir ;
- La Résolution du Conseil du 21 novembre 2008 relative à une stratégie européenne en faveur du multilinguisme s'articulait autour des questions de compétitivité et d'employabilité, et d'objectifs sociaux et culturels ;
- Plusieurs initiatives stratégiques de l'UE dans le cadre du programme Éducation et formation 2020 qui établissaient un lien entre l'acquisition de langues étrangères et la formation professionnelle, ainsi que la création d'un marché du travail plus dynamique ;
- Une déclaration de politique non énoncée dans la déclaration de 2011 et se rapportant aux Conclusions du Conseil du 26 novembre 2009 « sur l'éducation des enfants issus de l'immigration », dans laquelle on affirmait que l'on devait non seulement aider les enfants d'immigrants à apprendre la langue de leur pays d'accueil, mais également les encourager à maintenir leur connaissance de leur langue patrimoniale (Conseil de l'UE, 2011, p. 1-2).

Depuis 2002, les membres de l'UE travaillent à la mise en œuvre de la politique « 1 + 2 » dans les écoles primaires :

- Apprentissage d'une langue nationale
- Deux autres langues (nationales, régionales, immigrantes).

La Déclaration de Barcelone de mars 2002 recommandant l'enseignement d'au moins deux langues étrangères en milieu scolaire dès le plus jeune âge, et se résumant souvent au principe d'apprentissage « 1 + 2 », constituait une recommandation clé et a incité les États membres à entreprendre des discussions et à mettre en place des mesures. La déclaration recommande d'enseigner une langue nationale ainsi que deux autres langues, soit étrangères, régionales,

minoritaires ou immigrantes, et ce, dès l'école primaire, ou même à la maternelle. À titre d'exemple, les centres nationaux des langues de la Grande-Bretagne et de l'Écosse ont mis sur pied des initiatives de sensibilisation en

vue de promouvoir l'enseignement d'une langue seconde aux jeunes écoliers (Centre for Information on Language Teaching and Research [CILT], 2006). Ainsi, le ministère de l'Éducation de l'Écosse travaille actuellement à l'intégration de « l'approche 1 + 2 » dans son curriculum et déploie des efforts en vue de renforcer la capacité des écoles et du personnel enseignant à mettre en œuvre le programme.

Le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) représente une autre initiative stratégique actuellement promulguée à différents degrés par les États membres. Celui-ci a été établi par le Conseil de l'Europe (CE) au début des années 1990 dans le but de mettre en place une ressource et une approche communes en matière de politiques et de pratiques linguistiques, et ce, dans tous les domaines politiques (éducation, enseignement postsecondaire, affaires, métiers, etc.) (Voir l'exemple de l'Istituto per la Ricerca Sociale, Lilama, The CEFRL and the Labour Market : options for transferability, non daté).

Dans le cadre de ce processus d'élaboration des politiques, on a demandé à un certain nombre de comités d'experts et de conseils du secteur public ou privé de fournir des recommandations et des lignes directrices en matière de politiques aux commissaires de l'UE et à des institutions des pays membres. À titre

Le Forum des entreprises pour le multilinguisme a constaté que l'Europe risquait de perdre son avantage concurrentiel, en particulier sur les économies émergentes de l'Asie et de l'Amérique latine qui acquièrent rapidement des compétences en langues étrangères.

d'exemple, on a mis sur pied le *Forum des entreprises pour le multilinguisme* (Forum Davignon) afin que celui-ci se penche sur la façon dont les compétences linguistiques influent sur le commerce et l'emploi au sein de l'UE (Davignon et coll., 2008). Le Conseil européen et la Commission européenne ont accepté son rapport final en novembre 2008 (on en fait mention dans le résumé du Conseil de 2011 cité précédemment).

Dans ce rapport final, le Forum Davignon constatait que l'Europe risquait de perdre son avantage concurrentiel, en particulier sur les économies émergentes de l'Asie et de l'Amérique latine qui acquièrent rapidement des compétences en langues étrangères.

Des données provenant des États-Unis corroborent les observations présentées dans le rapport final du Forum Davignon. L'Institute of International Education (IIE) des États-Unis a constaté qu'en 2013-2014, 50 % de tous les étudiants internationaux des É.-U. venaient de la Chine, de l'Inde et de la Corée du Sud (IIE, 2014, p. 8), alors que les étudiants dont le nombre avait le plus augmenté provenaient du Koweït (43 %), de l'Arabie saoudite (21 %), du Brésil (22 %), de l'Iran (17 %), de la Chine (17 %), et du Venezuela (14 %) [IIE, 2014, p. 12]. Les étudiants internationaux avaient en grande majorité opté pour des domaines d'études liés aux sciences, aux technologies, à l'ingénierie et aux mathématiques (STIM), pour un total de 42 %, et dans une proportion d'importance seconde pour des programmes d'administration des affaires (21 %) [IIE, 2014, p. 16]. Les étudiants de ces principaux pays d'origine devaient donc effectuer leurs études en anglais, c'est-à-dire qu'ils devaient s'efforcer de réussir celles-ci en utilisant l'anglais en tant que langue étrangère.

Dans la deuxième moitié du rapport américain portant sur les étudiants des États-Unis poursuivant des études à l'étranger, l'IIE remarquait que leurs 5 principales destinations en 2012-2013 étaient : le Royaume-Uni, l'Italie, l'Espagne, la France et la Chine, ce qui témoignait d'une certaine volonté de la part des étudiants américains à s'immerger dans une autre langue et culture (IIE, 2014, p. 31). Pour ce qui est des autres pays, les études axées sur la profession ou la carrière étaient également très populaires, les domaines liés au STIM comptant pour 23 % et ceux des affaires pour 20 %. Les sciences sociales représentaient également un choix dominant chez les étudiants américains (22 % contre 8 % chez les étudiants internationaux des États-Unis [IIE, 2014, p. 31]).

Selon le National Languages and Literacy

Institute de l'Australie, 12,8 % d'étudiants australiens de 12^e année apprenaient une langue étrangère en 2014, soit une langue asiatique pour environ la moitié d'eux (5,8 %) [Blakkarly, *The Diplomat*, 2014]. Après le japonais, le français était la langue la plus couramment apprise par les étudiants de 12^e année, suivie de l'indonésien et de l'allemand.

Pour en revenir au Forum des entreprises pour le multilinguisme, ce dernier a formulé quatre grandes recommandations dans son rapport final :

1. On devrait encourager l'utilisation de méthodes conventionnelles et non conventionnelles d'apprentissage d'une langue, et pour un large éventail de langues étrangères, et ce, en tant que moyen d'accroître considérablement le nombre de travailleurs multilingues disponibles afin de soutenir les entreprises européennes d'aujourd'hui ;
2. Les entreprises de l'ensemble de l'Europe doivent adopter des stratégies en matière de langues étrangères, et ce, au plus haut niveau hiérarchique de leurs organisations. Ces stratégies devraient viser : un investissement dans les formations linguistiques, l'embauche de locuteurs indigènes et l'utilisation de nombreuses différentes langues dans toutes les communications par courriel et sur le Web ;
3. Comme les langues étrangères relèvent d'un domaine de gestion relativement récent pour les entreprises, celles-ci devraient bénéficier de mécanismes de soutien qui les aideraient à mettre en œuvre leurs stratégies linguistiques. Les organismes de promotion des exportations, entre autres, peuvent jouer un rôle primordial à cet égard ;
4. Enfin, on recommandait de créer une plateforme européenne permettant de partager sur une base continue des pratiques linguistiques exemplaires à l'intention des entreprises. Suivant cette recommandation, on a mis sur pied en 2009 une plateforme des entreprises, maintenant appelée CELAN, laquelle vise principalement à établir un dialogue continu entre la communauté des acteurs économiques et les professionnels linguistiques (voir le lien : <http://www.celan-platform.eu/celan%20french/index.html>) (Davignon et coll., 2008, p. 6).

Le Forum des entreprises pour le multilinguisme de l'UE a formulé les recommandations suivantes :

- Il faut encourager l'utilisation de méthodes d'apprentissage de langue conventionnelles et non conventionnelles, et pour un large éventail de langues étrangères ;
- Les entreprises devraient adopter des stratégies en matière de langues étrangères, dont l'investissement dans les formations linguistiques, l'embauche de locuteurs indigènes et l'utilisation de nombreuses différentes langues dans l'ensemble des communications électroniques.

On a par ailleurs élargi la portée de ces quatre grandes recommandations afin d'y inclure des recommandations s'adressant spécifiquement aux entreprises, aux gouvernements nationaux, aux administrations locales et régionales, et aux institutions européennes.

Le Forum des entreprises pour le multilinguisme a constaté que la mobilité de la main-d'œuvre est actuellement très faible en Europe, à l'instar de ce que l'on a observé ailleurs en comparaison avec le contexte nord-américain. Seulement 2 % des Européens d'âge actif vivent et travaillent dans un autre pays de l'Europe, alors que les taux associés aux travailleurs provenant de pays tiers ou nés à l'extérieur de l'UE sont presque deux fois plus élevés. Les études citées précédemment ont démontré que la connaissance d'une langue étrangère représentait un facteur facilitant ou décourageant la migration. L'amélioration des compétences en langues étrangères du côté de la l'offre encouragera davantage les travailleurs à profiter des possibilités économiques qu'offrent les parties plus prospères de l'UE.

- Sur 69 universités de 14 pays de l'UE, 62 d'entre elles offrent des cours de langue à des étudiants non spécialisés dans un domaine linguistique.
- Sur 69 universités, 31 d'entre elles offrent des cours dans plus de quatre différentes langues étrangères à des non-spécialistes des langues.

Outre ces études, un document récent de la Commission européenne, fréquemment utilisé à titre de référence et intitulé « **L'Europe riche de ses langues** », fournit un aperçu utile des tendances liées aux politiques et aux pratiques en matière de multilinguisme que l'on a observées dans 14 des pays membres de l'UE (Extra et Yagmur, 2013).

Par l'entremise de différentes enquêtes, on a déterminé pour chaque pays participant quelles langues étaient utilisées

durant la petite enfance, à l'école primaire, au secondaire et pendant les études postsecondaires, ainsi que dans les médias nationaux, les sphères publiques et politiques, les recensements et les autres enquêtes gouvernementales, et enfin dans le secteur commercial. Cette enquête comparative fournit un précieux inventaire que l'on peut employer en tant qu'outil de référence afin de déterminer l'utilisation du multilinguisme dans de nombreuses sphères de l'UE, et ce, pour chaque pays participant. À titre d'exemple, on a constaté qu'au niveau postsecondaire, 62 de 69 universités des 14 pays participants offrent déjà des cours de langue à des étudiants non spécialisés dans un domaine linguistique, ce qui répond à une recommandation particulière de la Commission européenne (Extra et Yagmur, 2013). Sur 69 universités, 31 d'entre elles offrent des cours dans plus de quatre différentes langues étrangères à des étudiants non inscrits à un programme linguistique. Il est également encourageant de noter que dans les 63 villes sondées, on offre des services municipaux et publics dans 140 différentes langues au total pour l'ensemble de l'échantillon, alors que 10 villes seulement n'assurent aucun services multilingues.

9.1 UNION EUROPÉENNE : QUATRE CATÉGORIES DE POLITIQUES SUR L'OFFRE ET LA DEMANDE EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ÉTRANGÈRES

Une autre initiative stratégique de l'UE visait principalement à accroître la contribution du secteur de l'éducation et de la formation, ou du côté de l'offre, sur le plan des compétences en langues étrangères. En 2010, la Commission européenne a mis sur pied un groupe de travail de spécialistes, nommé « Les langues au service de l'emploi » et réunissant des représentants nationaux de ministères de l'Éducation. La Commission a donc chargé ce groupe de formuler des recommandations politiques afin d'assurer une meilleure adéquation entre l'offre et la demande en matière de compétences en langues étrangères au sein du marché du travail européen (Commission européenne, Cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la

formation, Éducation et formation 2020, 2011). Leurs principales constatations reflétaient la majorité des résultats de recherche sur le sujet et ont servi de base solide pour leurs recommandations. La présente analyse documentaire ne fait mention que de quelques-unes des nombreuses initiatives stratégiques et pratiques exemplaires de vaste envergure de l'UE. Certaines d'entre elles sont toutefois susceptibles d'être applicables au contexte canadien et sont donc présentées en annexe du présent rapport.

Le rapport « Les langues au service de l'emploi » élaboré par le groupe de travail du même nom dans le cadre du programme Éducation et formation 2020, classe les difficultés politiques en fonction des quatre catégories de politiques présentées ci-après.

1. Demande de différentes langues et en matière de compétences en communication.
2. Langues offertes par les secteurs de l'éducation et de la formation :
 - a. Notamment les formations des enseignants, et la documentation et méthodes améliorées pour les langues offertes ;
 - b. Langues offertes dans les formations professionnelles (professions et métiers).
3. Validation ou certification des compétences acquises en matière de langue et de communication.
4. Dialogue entre les entreprises et le secteur de l'éducation et de la formation à l'égard des besoins linguistiques. (Commission européenne, Éducation et formation, 2020, *Les langues au service de l'emploi*, 2011)

9.2 PRATIQUE EXEMPLAIRE DU ROYAUME-UNI : IDENTIFICATION DES PRINCIPALES DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE

Pour ce qui est de la première catégorie, on a traité en profondeur du côté de la demande au Royaume-Uni dans une section précédente de la présente revue de littérature, laquelle a également permis de démontrer qu'il existe un certain nombre de difficultés quant à la détermination de la demande des employeurs, en particulier dans les secteurs public et bénévole. Tinsley, pour le RU, et le rapport *Les langues au service de l'emploi* pour la CE, constatent tous deux que les ministères de l'Éducation et du Développement des compétences, les écoles et les établissements d'enseignement postsecondaires doivent comprendre que l'on a démonté de façon empirique que les compétences en langues étrangères constituaient une exigence fondamentale pour l'obtention d'un vaste éventail d'emplois.

LANGUES OFFERTES PAR LES SECTEURS DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION

Conformément à la deuxième catégorie du rapport *Les langues au service de l'emploi*, les principales difficultés politiques du côté de l'offre au Royaume-Uni, selon Tinsley, sont les suivantes.

- Le degré de participation aux activités d'apprentissage linguistique dans les écoles primaires et secondaires a diminué de façon remarquable, alors que l'apprentissage d'une langue étrangère (traditionnellement le français et l'allemand) n'est plus obligatoire.
- Les langues enseignées, c'est-à-dire l'éventail de cours proposé et celles offertes, ne permettent pas de répondre à toutes les besoins linguistiques en milieu de travail.
- L'équilibre social sur le plan de l'apprentissage linguistique, en ce qui concerne notamment le statut socioéconomique et le sexe des apprenants, constitue un obstacle en matière de possibilités de carrière

pour les étudiants de classes socioéconomiques modestes. Les garçons sont moins nombreux que les filles à apprendre une langue étrangère à l'école, ce qui les désavantage dans le cadre de programmes professionnels ou techniques de niveau postsecondaire, lesquels sont plus populaires auprès des garçons et ne prévoient pas de cours dans leur curriculum pour l'acquisition d'une langue ou le maintien de celle-ci. Des compétences en langues étrangères sont souvent requises à de nombreux différents niveaux de compétences et d'ancienneté d'une organisation, et non pas seulement aux échelons supérieurs.

- Comme au Canada, les programmes de formation professionnelle ne comportent pas de cours de langue, que ce soit au niveau collégial ou universitaire.
- Au Royaume-Uni, on s'inquiète de la répartition géographique de l'apprentissage des langues et des inégalités en ce sens entre les quatre nations du pays (Angleterre, Écosse, pays de Galles et Irlande du Nord). Cette situation pourrait s'appliquer au Canada, soit au chapitre de la séparation entre les régions rurales et les régions urbaines, ou entre les provinces et les territoires.

Tinsley soulève une autre question, soit que les pressions pesant sur le système d'éducation sur le plan des compétences et de la formation, notamment dans les domaines d'études liés aux STIM, ont entraîné une diminution de l'offre de formation en langues étrangères au sein du système scolaire (Tinsley, 2013, p. 40). On a observé des conséquences semblables au Canada. Contrairement aux matières des STIM, il n'y a pas eu le même niveau d'effort dans l'élaboration de politiques en ce qui concerne le rapport entre les langues, l'économie et l'employabilité. Les responsables des normes professionnelles nationales (National Occupational Standards) du Royaume-Uni, toutefois, procèdent régulièrement à un examen de la demande et de l'offre pour les compétences linguistiques, comme la traduction et l'interprétation.

- L'offre de cours en langues étrangères dans les écoles britanniques a diminué en raison des pressions pour les compétences et la formation en matière de STIM.
- Contrairement à ce qui est le cas pour les STIM, aucun processus d'élaboration de politiques n'a été mené examinant les liens entre les langues, l'économie et l'employabilité.
- Toutefois les responsables des normes professionnelles nationales du Royaume-Uni procèdent régulièrement à un examen de la demande et de l'offre pour les compétences linguistiques, comme la traduction et l'interprétation.

Dans son effort visant à élucider la baisse d'intérêt et de motivation relativement à l'apprentissage des langues étrangères en milieu scolaire, Mann (2011) a mené un examen sur les initiatives stratégiques conçues pour stimuler la motivation d'apprendre une langue, et ce, à l'aide de modèles linguistiques et d'exemples concrets de l'utilité des compétences en langues étrangères dans le cadre d'emplois au pays et à l'étranger. Les programmes britanniques Business Language Champions (BLC) et Routes into Languages sont tous deux très populaires et visent à mettre en contact des employeurs et de jeunes servant de modèles avec des écoles locales afin que ceux-ci entame un dialogue sur l'utilisation des langues dans des situations réelles.

Par exemple, le directeur des opérations d'un club de soccer (football) local, le Bradford City Football Club, employant plusieurs centaines de personnes, a rencontré une classe de 11^e année d'une école locale de garçons et a discuté avec eux de la façon dont il avait utilisé l'espagnol dans le cadre de la négociation et de la signature d'un contrat avec un grand joueur de soccer du Chili (Mann, 2011, p. 30). Par l'entremise du BLC, on a organisé un éventail d'activités, dont des rencontres entre le joueur de soccer chilien et les élèves de différentes classes. Ce partenariat a eu un effet marqué sur le nombre d'inscriptions aux cours de langue : la prise de cours d'espagnol

ayant quadruplé au niveau secondaire. Autre exemple, l'aéroport de Birmingham a invité des élèves de 9^e année d'une école locale à participer à un concours de conception d'affiche en français faisant la promotion touristique de leur ville. Encore une fois, cette initiative a eu un effet direct sur la prise de cours de français au niveau secondaire. Le BLC a ainsi servi de précieux intermédiaire en aidant les enseignants en langue à exposer leurs élèves à situations réelles en vue de les motiver.

Les évaluations du programme BLC présentaient des résultats encourageants : 97 % des enseignants ont affirmé que la participation au programme BLC avait stimulé l'intérêt de leurs élèves pour les langues étrangères; plus de quatre cinquièmes d'entre eux estimaient que le programme avait permis de sensibiliser davantage leurs élèves à l'interculturalisme. Deux tiers des enseignants jugeaient que la participation au programme BLC avait directement accru le nombre d'inscriptions à des cours de langues chez les élèves de 9^e année (Mann, 2011, p. 22). En corrélation, en 2009, les écoles offrant des programmes de langues et participant à des projets axés sur l'expérience linguistique au travail ou dans la vie personnelle étaient engagées à pleine capacité.

Le nombre d'inscriptions a augmenté de façon remarquable chez les élèves d'écoles offrant des programmes de langues et participant à des projets axés sur l'expérience linguistique au travail ou dans la vie personnelle.

DIALOGUE ENTRE LES ENTREPRISES ET LES SECTEURS DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION À L'ÉGARD DES BESOINS LINGUISTIQUES

Pour ce qui est de la quatrième catégorie du rapport *Les langues au service de l'emploi*, selon laquelle un dialogue plus engagé entre les entreprises et le secteur de l'éducation et de la formation pourrait contribuer à rééquilibrer l'offre linguistique vis-à-vis des besoins des entreprises, le manque de dialogue a entraîné des conséquences à long terme. Si des études universitaires ont clairement démontré la contribution des compétences linguistiques au développement économique et à l'employabilité, le grand public et les médias n'en sont toujours pas conscients. Il en va de même dans les domaines professionnels et techniques – les programmes de maîtrise en administration des affaires étant la rare exception à cette tendance. Toutefois, ce principe est officiellement reconnu en milieu de travail par les gens qui sont actifs sur la scène internationale et qui sont bien conscients de ces avantages. Le présent document s'est appuyé sur la documentation en vue de démontrer qu'un éventail plus large d'emplois et d'échelons hiérarchiques nécessite des compétences en langues étrangères, ce que devraient reconnaître le système d'éducation et les employeurs.

Il y a par ailleurs lieu de mentionner un exemple de pratique exemplaire du Royaume-Uni s'inscrivant dans la quatrième catégorie du rapport *Les langues au service de l'emploi*. La mise en relation des besoins linguistiques ciblés par les entreprises et de l'offre en matière de compétences en langues étrangères est susceptible de grandement faciliter l'identification des cas de déséquilibre entre l'offre et les demandes actuelles et futures, comme le constate Tinsley avec l'exemple britannique qui suit (voir le tableau ci-dessous).

Langues clés jugées importantes au sein du marché du travail britannique et leur présence dans les écoles et les universités

(Le vert témoigne d'un équilibre entre la demande des entreprises et l'offre, le jaune d'un léger déséquilibre, et le rouge d'un déséquilibre important.)

Langues clés actuellement demandées	Parlée par les écoliers	Enseignée dans les écoles	Offerte dans le cadre de programmes d'études universitaires
Arabe			
Néerlandais	Faibles nombres	Évaluée, mais non enseignée	
Français			
Allemand	Faibles nombres		
Italien			
Mandarin			
Mandarin			
Polonais		Évaluée, mais non enseignée	Faibles nombres
Portugais		Évaluée, mais non enseignée	Faibles nombres
Russe			
Espagnol	Très répandue à Londres		
Langues scandinaves : danois, norvégien et suédois	Faibles nombres		Faibles nombres

Tinsley, p. 129, Figure 90

Cet exercice a également été entrepris avec les entreprises britanniques pour identifier la demande futures des langues pour les marchés croissantes (voir le tableau ci-dessous).

Langues des marchés qui prendront de l'expansion et leur présence dans les écoles et les universités

(Le vert témoigne d'un équilibre entre la demande des entreprises et l'offre, le jaune d'un léger déséquilibre, et le rouge d'un déséquilibre important.)

Langues relevées pour les marchés qui prendront de l'expansion	Parlée par les écoliers	Enseignée dans les écoles	Offerte dans le cadre de programmes d'études universitaires
Akan			
Bengali		Évaluée, mais non enseignée	Très faible
Cantonais			
Tchèque	Faibles nombres		
Dari/persan	Très répandue à Londres	Évaluée, mais non enseignée	Très faible
Haoussa			
Hindi/autres langues indiennes		Évaluée, mais non enseignée	
Igbo			
Indonésien	Faibles nombres		Très faible
Kazakh	Faibles nombres		

Langues relevées pour les marchés qui prendront de l'expansion	Parlée par les écoliers	Enseignée dans les écoles	Offerte dans le cadre de programmes d'études universitaires
Coréen			
Malais	Faibles nombres		
Tagalog	Surtout à Londres		
Thaï	Faibles nombres		
Turc	Très répandue à Londres	Évaluée, mais non enseignée	
Ukrainien	Faibles nombres		Très faible
Ourdou			Très faible
Vietnamien	Faibles nombres		Très faible
Yoruba	Très répandue à Londres		

Tinsley, p. 130, Figure 91

La tenue de vérifications sur les langues étant encouragée auprès des entreprises, les villes et les provinces canadiennes pourraient également mener des examens sur les compétences disponibles en langues étrangères, soit celles peu connues et utilisées par les collectivités immigrantes, ainsi que celles enseignées à l'école, au niveau postsecondaire et dans les établissements d'enseignement aux adultes, et ce, tout en tenant compte de la demande régionale des entreprises à l'égard des langues associées à leurs marchés actuels et futurs. À titre d'exemple, dans les provinces des Prairies, le secteur agricole des céréales, des oléagineux et des légumineuses connaît bien les demandes actuelles et futures de son marché, ainsi que les nouvelles tendances qui l'influencent, comme celles en matière de végétarisme et d'aliments ethniques. Certains facteurs linguistiques ont une incidence sur ces marchés étrangers ; les immigrants du Canada connaissent très bien ces aliments, et pourraient mettre à profit leurs compétences linguistiques et culturelles afin de faciliter leur vente dans leur pays d'origine, ainsi que la mise au point de nouveaux produits alimentaires adaptés à leur culture. Agriculture et Agroalimentaire Canada, de concert avec ses homologues provinciaux, contribuent à la collecte de renseignements sur les secteurs et les marchés.

Il y a une bonne occasion de recherche pour déterminer la pénurie de compétences linguistiques techniques dans certains sous-secteurs de l'économie. Cela pourrait par exemple bénéficier les efforts de promotion de marché à l'exportation et de l'accès aux marchés du secteur agricole canadien sur les marchés étrangers, en employant du personnel ayant des compétences linguistiques et des sensibilités culturelles qui sont pertinentes pour ces marchés.

9.3 FRANCE : PRATIQUES LINGUISTIQUES EXEMPLAIRES AU SEIN DES ENTREPRISES FRANÇAISES

L'objectif du présent document se rapporte à l'une des principales orientations de politiques d'un secteur du ministère français de la Culture et de la Communication, lequel est responsable du français et des langues de la France (délégation générale à la langue française et aux langues de France [DGLFLF]). Après avoir mené à bien en 2007 une enquête approfondie sur l'utilisation du français et des langues étrangères dans 15 000 moyennes et grandes entreprises françaises de partout au pays, la DGLFLF a sélectionné des pratiques exemplaires et élaboré un guide sur le sujet en collaboration avec les sociétés participantes. On trouve un échantillon de ces pratiques à l'annexe 1.

Le Ministère a également créé un site Web intitulé www.francaisautravail.org, ainsi que des outils axés sur le sujet des langues en milieu de travail à l'intention des employeurs et des travailleurs français. De concert avec l'Office québécois de la langue française, le guide pratique a été mis à jour et des pratiques exemplaires de la France et du Québec y ont été incluses. Le guide est disponible sur le site Web mentionné précédemment.

10. CONCLUSIONS TIRÉES DES RÉSULTATS DE RECHERCHE

La présente revue des recherches menées au cours des 10 dernières années a permis de démontrer que les compétences en langue seconde, ou en langues étrangères, constituent un avantage direct pour les travailleurs et pour les entreprises, les grandes comme les petites. Sur le plan individuel, les études en psychologie démontrent que les personnes bilingues disposent d'avantages considérables sur les plans cognitif et psychosocial, et qu'elles possèdent des compétences linguistiques techniques qui sont généralement associées avec la connaissance d'une deuxième langue. Par la suite, des études quantitatives ont démontré d'un point de vue économique que les personnes possédant des compétences en langue seconde et en langues étrangères profitent de possibilités accrues en matière de mobilité de la main-d'œuvre et de choix de la profession, et qu'elles touchent des revenus plus élevés dans de nombreux pays. Les compétences en langues étrangères aident également à prévenir les pertes d'emploi, en considérant l'élasticité du secteur comme un critère de mesure.

Pour ce qui est des entreprises, les enquêtes sur les employeurs et les offres d'emploi ont démontré que davantage de grandes que de petites entreprises s'appuient sur les compétences en langues étrangères, en particulier leurs divisions d'exportation, de finance, des GI-TI, de vente, marketing, et d'achat, ainsi que la haute direction. Les PME ont recours en premier lieu aux compétences en matière de langues officielles, et en deuxième lieu aux compétences en langues étrangères, et ce, selon le pays et souvent les compétences en langues étrangères du propriétaire de la PME. Les organismes publics et parapublics tirent aussi profit des compétences en langue seconde et en langues étrangères, en particulier ceux qui s'appuient fortement sur les compétences en langue seconde spécialisées et techniques, comme les services d'établissement pour les immigrants ou les écoles. Sur le plan de l'économie, les études macroéconomiques ont démontré que les compétences en langues étrangères présentent des avantages économiques aux échelles régionale et nationale pour l'ensemble des pays. En ce qui concerne l'incidence sur la mobilité de la main-d'œuvre, en dépit de l'exode de personnes bilingues d'une région à une autre, l'ensemble de l'économie profite de la productivité accrue résultant de la migration de travailleurs bilingues vers des secteurs économiques en croissance. Du côté de la création d'emploi, les constatations de l'étude menée au Nouveau-Brunswick montrent que l'on a créé deux postes unilingues pour chaque emploi bilingue, et que la création d'emplois bilingues était plus importante dans certains secteurs privés que dans les secteurs publics et parapublics.

La recherche qualitative a introduit le concept de *lingua franca* et a fait état de ses forces et utilisations pratiques. On a par la suite mis en lumière ses faiblesses, particulièrement en ce qui concerne l'anglais à titre de *lingua franca*, mais aussi d'autres langues véhiculaires dominantes. Des études sur les pratiques linguistiques des entreprises ont démontré que la *lingua franca* représentait une approche plutôt simpliste pour les organisations, en particulier pour celles qui sont actives dans de nombreuses régions de profils linguistiques, culturels et historiques différents. On recommande donc d'adopter une approche nuancée qui est adaptée aux besoins de l'entreprise et de son personnel, ainsi que liée à d'autres sphères linguistiques et culturelles. L'application d'une approche nuancée aura pour effet d'accroître la productivité et de relever le moral du personnel de l'entreprise.

On a ensuite présenté des approches aux pratiques linguistiques observées en milieu de travail d'un point de vue empirique, telles qu'appliquées en situation réelle, après quoi on a proposé quelques solutions théoriques de

rechange. Les gens de différents profils linguistiques et culturels qui sont appelés à travailler en étroite collaboration et qui possèdent peu de connaissances linguistiques en commun, voire aucune, doivent essentiellement se débrouiller tant bien que mal, utilisant une sorte de débrouillardise ou de « bricolage linguistique ».

En revanche, certaines études ont montré que les taux de bilinguisme et de multilinguisme, ainsi que la demande du marché semblaient considérablement moins élevés au Canada que dans de nombreuses régions de l'Europe. Pourtant, l'examen a aussi démontré que la taille de l'économie linguistique, sur le plan de l'offre et la demande, est considérablement plus importante que ne le croient les non-initiés, comme Tinsley l'a établi à l'aide de sa pyramide. Il en va probablement de même au Canada. La compréhension des avantages associés aux compétences en langue seconde et en langues étrangères d'un propriétaire d'entreprise moyen ou d'un étudiant de niveau postsecondaire est plus souvent basée sur l'intuition que sur les faits.

Bel Habib s'est penché sur le cas des PME européennes qui ont perdu d'importants contrats d'exportation, car elles n'étaient pas en mesure de servir un client potentiel dans une langue commune. De telles situations sont probablement survenues aussi fréquemment au Canada. Que les entreprises soient actives dans le secteur du tourisme ou celui de l'importation et de l'exportation, ou qu'elles disposent de centres nationaux de service à la clientèle, l'adoption et la mise en œuvre adéquate d'une politique linguistique représentent une pratique de gestion des risques appropriée.

Les constatations de la présente revue fournissent aux organismes axés sur la clientèle de nombreuses suggestions pratiques leur permettant de s'assurer qu'ils disposent de compétences linguistiques lorsque nécessaire, dont certaines sont présentées dans l'annexe qui suit.

11. ORIENTATIONS PROPOSÉES CONCERNANT LES INITIATIVES DE POLITIQUE LINGUISTIQUE AU CANADA

Le Canada, comme de nombreux pays, subit actuellement des pressions économiques pour s'ajuster aux forces de la mondialisation, à la croissance lente dans ses marchés traditionnels, aux fournisseurs concurrents et à la transition vers les nouveaux domaines d'activité économique. Il doit également continuer à assurer un équilibre des besoins en matière de développement économique dans les régions et des CLOSM de chaque région. Concernant le marché du travail, le Canada doit également faire face au vieillissement de la main-d'œuvre, se concentrer sur l'offre de meilleures possibilités d'emploi pour les jeunes, continuer à travailler sur l'intégration des immigrants sur le marché du travail, accommoder la diversité ethnique, ainsi qu'accroître le nombre d'immigrants francophones et le nombre de réfugiés admis. Offrir davantage d'occasions d'emplois et d'affaires aux peuples autochtones du Canada est également une priorité puisqu'ils ont aussi besoin que l'on soutienne les langues et la culture autochtone. De plus, les obligations du gouvernement fédéral en vertu de la LLO se poursuivent dans le but de soutenir le développement socioéconomique des CLOSM et de promouvoir l'utilisation du français et de l'anglais par tous les Canadiens.

La diversité linguistique et culturelle propre au Canada n'est pas sans rappeler les caractéristiques sociodémographiques de l'Union européenne. En raison de cette diversité, ses États membres ont été exhortés, dans la Déclaration de Barcelone de 2002, d'adopter la politique du « 1+2 » en vertu de laquelle chaque enfant doit apprendre une langue nationale ou maternelle en plus de deux langues étrangères, minoritaires, régionales ou patrimoniales en bas âge. L'objectif de la politique sur la langue seconde est d'être capable, dès l'âge de 15 ans, de

converser simplement dans deux langues secondes. La riche structure socioculturelle du Canada et ses deux langues officielles pourraient établir un contexte adéquat pour la proposition d'une politique similaire.

La recherche démontre que le bilinguisme du Canada est un atout compétitif majeur que ce soit pour le pays, les entreprises ou les individus eux-mêmes. En outre, au Canada, le bilinguisme est un tremplin vers d'autres langues et cultures. Nous négligeons le bilinguisme officiel à nos risques et périls. La recherche démontre que l'utilisation et l'apprentissage de langues étrangères sont plus bas dans les pays anglophones et que les avantages des compétences en langue seconde et en langues étrangères sont moins bien compris.

Une recherche menée en Suisse, au Canada et en Belgique a montré de façon irréfutable que le statut de langue officielle crée une demande en compétences en langue seconde sur le marché du travail dans un large éventail de métiers, d'industries et de niveaux de compétence. Au Canada, il existe des besoins immédiats en matière de compétence dans les langues officielles.

11.1 TROIS PILIERS DES INITIATIVES DE POLITIQUE ET DE RECHERCHE LINGUISTIQUE

Une approche stratégique globale est proposée pour maximiser les avantages du bilinguisme pour l'économie canadienne. Les positions de principe du Canada pourraient être considérées en se basant sur les trois catégories ou piliers suivants :

- Promotion de l'utilisation commerciale des langues secondes
- Emplois et recrutement
- Éducation et formation

En s'appuyant sur la recherche et l'innovation, il serait possible de présenter des preuves issues du contexte canadien et de fournir des outils et pratiques linguistiques pour les trois piliers mentionnés ci-dessus.

11.1.1 PROMOTION DE L'UTILISATION COMMERCIALE DES LANGUES SECONDES

Il est essentiel que les entreprises canadiennes soient pleinement conscientes des avantages des compétences en langue seconde et en langues étrangères pour leurs résultats, que ce soit sur le marché canadien ou les marchés d'outre-mer. Lors de périodes économiques difficiles, d'importants actifs linguistiques sont sous-utilisés.

Dans cette optique, il est nécessaire de tenir une campagne de promotion, de concert avec les principaux intervenants, notamment les professionnels, les associations commerciales et de travailleurs, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les communautés en matière d'éducation et de formation, ainsi que l'industrie de la langue. La promotion doit mettre en lumière comment ces compétences profiteront à la situation financière des entreprises et à la productivité de leur main-d'œuvre.

Les avantages en matière d'emploi qu'apportent des compétences en langue seconde et en langues étrangères doivent également être présentés aux travailleurs sur le marché du travail et aux jeunes Canadiens qui feront leurs choix de cours à l'école et plus tard dans des établissements postsecondaires.

Exposer cette question, comme cela a été fait en Europe pendant plus d'une décennie, suscitera le débat public entre les employeurs et les employés d'organisations de toutes les tailles. Susciter le débat au sein des acteurs économiques devrait également encourager une meilleure compréhension de leurs exigences sur les plans linguistique et interculturel.

Il est également nécessaire que les entreprises disposent d'outils pour les appuyer dans l'adoption d'un usage plus large des compétences en langue seconde et en langues étrangères, que ce soit en terme d'outils de l'industrie de la langue ou de nouvelles stratégies de ressources humaines pour le recrutement et le soutien de travailleurs ayant des compétences en langue seconde et en langues étrangères. Les outils linguistiques du Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), en commençant par TERMIUM, sont de toute évidence des outils devant être partagés avec le secteur privé canadien.

11.1.2 EMPLOIS ET RECRUTEMENT

Des efforts concertés doivent être déployés afin de lier une demande visiblement augmentée en compétences en langue seconde et en langues étrangères à l'offre dans ce domaine. Comme au Royaume-Uni, il existe probablement une spirale descendante de monolinguisme sur le marché du travail, malgré l'enthousiasme pour l'immersion en français dans les écoles et pour l'apprentissage de l'anglais au Québec. Pour paraphraser Tinsley, il se peut qu'il y ait un cercle vicieux entre une demande faible ou latente qui mène à un déclin dans la quantité disponible (Tinsley, p. 134).

Au Canada, il existe un besoin de recherche plus complète et approfondie concernant les compétences en langue seconde et en langues étrangères des Canadiens aux études et sur le marché du travail, ainsi que sur la demande de ces compétences par les employeurs canadiens. Les besoins linguistiques des entreprises de différents secteurs, métiers et domaines doivent être documentés et il faut évaluer dans quelle mesure ces besoins sont satisfaits. Les entreprises pourront ensuite agir en conséquence. Une entreprise donnée pourra alors procéder à une vérification de ses propres capacités sur le plan linguistique en se fondant sur ce qui est approprié pour les caractéristiques de son industrie.

Il devra également y avoir une stratégie d'information fournissant aux principales industries et métiers des instruments d'information, en particulier à celles qui n'ont pas reconnu leurs besoins linguistiques, comme dans le secteur des finances et de la technologie de l'information. Les prestataires de cours de formation devront également être tenus au courant des demandes linguistiques de plus en plus importantes sur le marché du travail.

11.1.3 ÉDUCATION ET FORMATION

Le système d'éducation joue un rôle important dans l'appui de ces objectifs en fournissant les diplômés ayant des compétences en langue seconde et en langues étrangères. Un objectif est proposé afin d'améliorer l'apprentissage d'une langue seconde et de langues étrangères dans les écoles et les établissements d'enseignement postsecondaire.

Les langues officielles du Canada sont la base sur laquelle dépend la diversité culturelle et linguistique du pays. Son dialogue national doit continuer à se faire dans deux langues communes. Toutefois, de façon plus générale et en raison des données probantes, des objectifs devraient être fixés en ce qui concerne non seulement les deux langues officielles du Canada, mais également afin d'augmenter la proportion d'étudiants issus de tout contexte socioéconomique et culturel qui choisissent d'étudier une langue autochtone, étrangère ou patrimoniale, selon leurs intérêts personnels. Les étudiants de tous les programmes universitaires ou non universitaires devraient tous être encouragés sans exception. Les résultats de la recherche concernant les avantages psychosociaux, économiques et d'employabilité soulignent ce point.

Des objectifs publics mesurables sont une façon de capter l'attention de tout le système d'éducation. Des objectifs mesurables de chaque système pourraient prendre la forme suivante :

Écoles primaires et secondaires :

Langues officielles :

1. Pourcentage de la majorité d'élèves inscrits à des programmes de base et d'immersion dans une langue officielle
2. Pourcentage d'élèves issus de CLOSM inscrits à des écoles de langue minoritaire

Autres langues :

3. Pourcentage de tous les élèves suivant un cours d'apprentissage d'une langue étrangère (primaire et secondaire)
4. Pourcentage d'élèves autochtones et immigrants suivant des cours afin de conserver leur langue maternelle

Niveau postsecondaire :

1. Pourcentage d'étudiants inscrits à des formations professionnelles ou de métiers qui suivent des formations pratiques de langue officielle ou de langues étrangères
2. Pourcentage des étudiants de niveau postsecondaire issus de CLOSM qui étudient dans leur langue minoritaire

Des mesures de référence existent déjà en ce qui concerne l'enseignement des langues officielles et, dans une certaine mesure, des langues autochtones et étrangères sur lesquelles de tels objectifs peuvent être bâtis.

Il est nécessaire de se mobiliser et de favoriser l'apprentissage des langues de concert avec les acteurs du système d'éducation également. Une initiative promotionnelle avec les entreprises afin de convaincre les étudiants de la pertinence d'apprendre une langue seconde ou étrangère dans la vie réelle serait à envisager. Un exemple britannique, le programme **Business Language Champions** [Champions des langues en entreprises], s'est avéré un franc succès en ce qui concerne la sensibilisation des étudiants à la valeur de l'apprentissage de compétences dans une langue étrangère en présentant dans des écoles locales des exemples réels de travailleurs ayant appris une langue étrangère.

Au niveau postsecondaire, l'apprentissage des langues doit être intégré à des programmes collégiaux et universitaires à vocation professionnelle, comme dans les domaines des STIM, ainsi que les programmes professionnels, comme par exemple en commerce, en droit et en sciences informatiques. Les facultés de STIM et de programmes professionnels doivent tenir compte des réalités du marché mondial du travail auquel auront à faire face leurs diplômés et laisser de la place dans l'horaire des étudiants pour la formation linguistique.

L'innovation et le pragmatisme seront bénéfiques en ce qui concerne l'apprentissage des langues. Pour reconnaître les demandes intensives des programmes que suivent ces étudiants, une méthode d'apprentissage hautement appliquée doit être adoptée.

Formation des adultes

Un dialogue de haut niveau devrait être ouvert entre les associations d'affaires et l'industrie de l'enseignement des langues afin que les besoins du marché soient reflétés plus facilement dans l'offre de cours, ainsi que dans le matériel d'apprentissage des langues concernant des métiers ou des secteurs industriels en particulier.

La formation linguistique continue d'être essentielle même une fois sur le marché du travail, que ce soit pour se mettre à jour de la terminologie technique de son domaine, maintenir la langue seconde ou apprendre les bases d'une nouvelle langue afin de pouvoir converser. Les pratiques exemplaires d'entreprises européennes mettent également l'accent sur l'importance de la formation multiculturelle (consultez des exemples de PME prospères qui ont été mises de l'avant dans l'étude PIMLICO dans l'annexe 1).

11.2 LE CAS PARTICULIER DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

La mobilité de la main-d'œuvre touche particulièrement les CLOSM. Les membres des CLOSM sont souvent bilingues, s'adaptent mieux et hésitent moins à migrer dans d'autres régions du Canada afin de suivre les possibilités économiques. Il faudrait explorer la possibilité d'ajouter des programmes permettant d'assurer leur intégration sociale dans leur région d'accueil. Les programmes servant à les aider avec leur réinsertion économique s'ils devaient retourner dans leur région d'origine sont tout aussi essentiels puisqu'ils y retourneraient avec de nouvelles compétences et expériences, ainsi qu'avec les épargnes et actifs qu'ils auront accumulés pendant qu'ils se trouvaient à l'extérieur de la région. Des politiques et des programmes devraient être en place, par exemple des formations permettant de mettre leurs compétences à profit dans des secteurs de l'économie locale, des conseils pour mettre sur pied une petite entreprise, et l'on devrait solliciter l'agence de développement économique local pour qu'elle fournisse des renseignements sur les possibilités d'investissement local.

11.3 LE RÔLE DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

Les institutions fédérales, lesquelles doivent s'acquitter de leurs obligations de promotion de l'usage des deux langues officielles du Canada en vertu de la partie VII de la LLO, peuvent être des instruments de changement en établissant de nouvelles orientations en matière de politiques, en sensibilisant leurs principaux intervenants et en fournissant des outils et du soutien à la mise en œuvre des politiques.

L'annexe 1 présente un certain nombre de propositions en matière de politiques et de recherches, ainsi que des pratiques exemplaires de l'Europe, lesquelles peuvent être prises en compte par les organismes responsables de l'élaboration des politiques et par le secteur privé du Canada.

GLOSSAIRE DES TERMES ET ACRONYMES COURANTS

Terme	Définition
Bilinguisme	La capacité d'une personne à s'exprimer dans une langue seconde (L2) aussi bien que dans sa langue maternelle (L1) Contrairement au multilinguisme ou au plurilinguisme, le bilinguisme peut faire référence à une personne bilingue comme à une organisation bilingue, au sein de laquelle deux langues ont un statut égal (voir Christofides et Swidinsky, 2008, Nouveau-Brunswick, 2015)
FLE	Français langue étrangère (voir Majdi)
FLS or FLL	Compétences en langues étrangères ou apprentissage des langues étrangères (voir SLS et SLL ci-bas)
PLOP	Première langue officielle parlée (Statistique Canada, statistiques de référence canadiennes communes)
CITE	Classification internationale type de l'éducation (Aparicio et Kuehn, 2013, p. 3)
L1	Langue maternelle (terminologie linguistique)
L2	Langue seconde apprise ou acquise (terminologie linguistique)
L3, L4	Troisième et quatrième langues apprises (terminologie linguistique)
LEAP	<i>Langues étrangères dans l'activité professionnelle</i> (étude menée par Grin et coll., 2009)
Lingua franca	Un langage commun utilisé par des personnes ayant des langues maternelles différentes, aussi désigné comme une langue véhiculaire (p. ex. le swahili ou l'arabe en Afrique). L'anglais a été adopté comme <i>lingua franca</i> au sein de nombreuses industries. À l'origine, la <i>lingua franca</i> était un langage commun constitué d'un mélange d'italien, de français, d'espagnol, de grec et d'arabe, parlé jadis dans les ports méditerranéens. (Merriam-Webster)
Lingua receptiva	La capacité de personnes ayant des langues maternelles voisines d'écouter, de comprendre en général; chacun parle sa langue et comprend celle des autres (p. ex. entre les personnes s'exprimant en danois, en suédois, en islandais et en norvégien, ou encore en français, en italien, en espagnol, en portugais et en roumain). (Voir Luedi, 2012, p. 3)
Distance linguistique	Une variable explicative fondée sur le modèle gravitationnel utilisé pour expliquer la mobilité de la main-d'œuvre de migrants. Des occasions d'apprentissage d'une nouvelle langue peuvent être utilisées pour réduire cette distance. (Voir Aparicio et Kuehn, 2013, p. 5)
Multilinguisme	La coexistence de plusieurs langues au sein d'un groupe de collaborateurs ou de collègues, ou au sein d'une organisation. (Voir Zappacosta)
Effets externes de réseau d'une langue	Plus le nombre de personnes qui s'expriment dans une langue est grand, plus la langue est considérée comme outil de communication utile (Grenier, Nadeau, 2013, p. 4)
LLO	<i>Loi sur les langues officielles</i> (Canada)
CLOSM	Communautés de langue officielle en situation minoritaire (Canada)
Plurilinguisme	La capacité d'une personne à s'exprimer dans plusieurs langues à des niveaux de compétence différents. (Voir Zappacosta)

L'usage de plusieurs langues par une même personne. (Voir Observatoire Européen du Plurilinguisme [OEP], cité dans Tréguer-Felten, 2013, p. 48.)

SLA	Acquisition d'une langue seconde : « Acquisition d'une langue seconde » est souvent utilisé comme un terme générique pour désigner toute langue autre que la langue maternelle, peu importe le type d'environnement d'apprentissage et le nombre d'autres langues étrangères pratiquées par l'apprenant. » [Traduction]
SLS, SLL	Compétences en langue seconde, apprentissage d'une langue seconde (en éducation) (voir FLS et FLL)
PME	Petites et moyennes entreprises
STIM	Sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (domaines d'études)
TIBEM	Un institut belge nommé le Tweektaligheid In Beweging – Bilinguisme En Mouvement (TIBEM)
Unilinguisme	La capacité d'une personne à communiquer uniquement dans sa langue maternelle (L1). Aussi connu sous le nom de « monolinguisme ».

BIBLIOGRAPHIE

Adecco Profesional. *Encuesta Adecco Profesional sobre exigencias de idiomas*. Madrid : ADECCO Profesional, 2013.

Agirdag, Orhan. « The long-term effects of bilingualism on children of immigration: student bilingualism and future earnings ». *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, vol. 17, n° 4, 2014 : pp. 449-464.

Altonji, Joseph G. « The effects of high school curriculum on education and labor market outcomes », *Journal of Human Resources*, Été 1995, vol. 30, n° 3, 1995 : pp. 409-38. Cité dans Mann 2011.

Aparicio, Ainhoa and Zoe Kuehn. « Does foreign language proficiency Foster migration of Young individuals within the European Union? » *The Economics of Language Policy*. Coordinators Wickstrom, Bengt-Anne et Michele Gazzola. Université de Venise, 26-27 juillet 2013, pp. 1-18.

Arcand, Alan. *Le Canada, le bilinguisme et le commerce : rapport*. Ottawa : Le Conference Board du Canada, 2013.

Baker, Philip and John Eversley Eds. *Multilingual capital: The languages of London's schoolchildren and their relevance to economic, social and educational policies*. London : Battlebridge Publications, 2000, pp. iv, 92. Cité dans Tinsley 2013.

Bel Habib, Ingela. « Multilingual skills provide export benefits and better access to new emerging markets: Multilingual market communication among Swedish, Danish, German and French small and medium sized enterprises ». *Sens Public* Octobre 2011 : pp. 1-27.

Bernard, André, Finnie Ross et Benoît St-Jean. « Interprovincial mobility and earnings ». Statistique Canada, *L'emploi et le revenu en perspective*, Octobre 2008 : pp. 15-25.

Blanchet, Philippe et Leïla Messaoudi. *Langue française et plurilinguisme dans la formation universitaire et l'insertion professionnelle des diplômés marocains en sciences et technologies*. Paris : EME, 2013.

Bolchover, David. « Concurrence transfrontalière : Comment les barrières culturelles et linguistiques affectent les affaires ». Londres : The Economist Group, 2012.

Boutet, Josiane. « Language workers: emblematic figures of late capitalism ». Duchêne and Heller Eds., *Language in Late Capitalism: Pride and Profit*, 2012.

British Chambers of Commerce. « Exporting is Good for Britain: Skills ». British Chambers of Commerce, 2011, 2012.

Brown, Richard, William Archer, et Dr Jennifer Barnes. *Global Horizons and the Role of Employers*. Londres : Council for Industry and Higher Education, 2008.

Chambre de commerce du Canada. *Scruter la boule de cristal : Le Canada dans un monde incertain. Perspectives économiques et politiques pour 2016-2017*. Ottawa, janvier 2016.

Conseil canadien sur l'apprentissage. *Do you speak English ? Les avantages du bilinguisme au Canada*. Ottawa : Conseil canadien sur l'apprentissage, 2008.

Canale, Odile et Claire Extramania. *Guide des bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation générale à la langue française et aux langues de France, 2015.

Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT). *Language Work Posters*. CILT, 2006.

Le Conference Board du Canada. *Pleins feux sur les services canadiens vendus à l'étranger*, Le Conference Board du Canada, 5 août 2015.

Christofides, Louis N. et Robert Swidinsky. « The economic returns to a second official language: English in Quebec and French in the Rest-of-Canada » *IZA Discussion Papers*, n° 3551, Bonn : 2008.

Cook, Vivian. « The consequences of bilingualism for cognitive processing » dans A. de Groot & J.F. Kroll (Eds.) *Tutorials in Bilingualism: Psycholinguistic Perspectives*, Lawrence Erlbaum, 1997 : pp. 279-300

Conseil de l'union européenne. *Conclusions du Conseil sur les compétences linguistiques visant à améliorer la mobilité*. Bruxelles, 28-29 novembre 2011. Cité dans : Commission européenne, *Les langues au service de l'emploi*, 2011.

Conseil de l'union européenne. *Conclusions du Conseil sur l'éducation des enfants issus de l'immigration*. Bruxelles : 26 novembre 2009.

Curriand, Thierry et Claude Truchot. « Du traitement des langues aux politiques linguistiques dans l'entreprise. » *Le journal de l'École de Paris du management*, 2010.

Davignon, Etienne et Winfried Albrink et al. *Les langues font nos affaires : des entreprises plus performantes grâce à une connaissance accrue des langues : recommandations du Forum des entreprises sur le multilinguisme établi par la Commission européenne*. Commission européenne, Direction générale pour l'éducation et la culture, 2008.

Degener, Janna. « The job profile is decisive – foreign languages in the workplace » Goethe-Institut, 2013.

Desjardins, Pierre-Marcel et David Campbell. *Deux langues, c'est bon pour les affaires : Étude sur les avantages et le potentiel économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick*. Nouveau-Brunswick, Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, 2015.

Commission européenne. *Business platform for multilingualism: Report for the period September 2009-June 2011*. Bruxelles : Commission européenne, 2011.

EIM Business and Policy Research. *Internationalisation of European SMEs: final report*. Bruxelles : Commission européenne, Direction générale pour les entreprises et l'industrie (DGEL), Unité de l'entrepreneuriat, 2010.

Commission européenne, Cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation (Éducation et formation 2020). *Fournir les compétences communicationnelles et multilingues pour le marché du travail, Rapport du groupe d'experts sur « Les langues au service de l'emploi »*. Bruxelles : Commission européenne, 2011.

Commission européenne. *Report on language management strategies and best practices in European SMEs : The Pimlico Project*. EUROPA. Commission européenne, 2011.

Eurostat 2012. « Average number of foreign languages learnt per pupil at ISCED level 2 and 3 » Cité dans : Aparicio and Kuehn 2013. (ISCED = International Standard Classification of Education)

Eurostat 2012. « Pupils learning English, French and German at upper secondary education ». Cité dans : Aparicio and Kuehn 2013.

Extra, Guus dir. et Kutlay YAGMUR. *L'Europe riche de ses langues : tendances des politiques et des pratiques du plurilinguisme en Europe*. Paris : British Council, 2013.

Affaires étrangères et Commerce international Canada. *Le Commerce international du Canada : Le point sur le commerce et l'investissement 2014*. Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada, 2014.

Fédération des entreprises de Belgique : pré-enquête Tibem. *Coût formation en langues pour les entreprises*. 2004. Cité dans : TIBEM 2006.

Genesee, Fred H. « Early childhood bilingualism: Perils and possibilities. » *Journal of Applied Research on Learning*. Vol. 2, numéro spécial, art. 2, avril 2009.

Ghisla, Gianni and Georges Luedi Eds. « L'apprentissage des langues dans la formation professionnelle ». *Babylonia*, n° 2, an. 21, 2013.

Gielis, T. « Vreemde-talenbehoefden in Limburgse K.M.O.'s Diepenbeek ». Limburgs Universitair Centrum. 2000. Cité dans : TIBEM 2006.

Gobierno de Navarra - Servicio Navarro de Empleo, et al. (Gouvernement de Navarre – Service d'emploi de navarre, et al.) « Politique des langues et de la formation : les bonnes pratiques pour l'employabilité et la compétitivité : une perspective européenne. » LILAMA Network Linguistic Policies for the Labour Market. Life Long Learning, Activité 2 – Langues. Commission européenne, 2011.

Grenier, Nadeau. « English as the *Lingua franca* and the Economic Value of Other Languages: the Case of the Language of Work in the Montreal Labour Market. » Université internationale de Venise, The Economics of Language Policy, 26-27 juillet 2013 : pp. 1-43.

Grin, François et Stroebel, O. *Language instruction in Vocational Education: Switzerland and Singapore compared*. Geneva : Université de Genève, 2001. Cité dans : TIBEM 2006.

Grin, François ; Claudio Sfreddo et François Vaillancourt. *Langues étrangères dans l'activité professionnelle ("LEAP")*. Genève : Université de Genève, 2009.

Grin, François. « 50 years of economics in language policy : critical assessment and priorities. » Genève : Université de Genève, 2014.

Grin, François. « Plurilinguisme et multilinguisme au travail : le regard de l'économie des langues ». *Répères-DoRif*, n° 4, 2013.

Grin, François, Claudio Sfreddo et François Vaillancourt. *The economics of the multilingual workplace*. New York : Routledge, 2013.

Grin, François. « Les besoins des entreprises en compétences linguistiques ». *Babylonia*, n° 2, 2013.

Grin, François et Claudio Sfreddo. « Besoins linguistiques et stratégie de recrutement des entreprises. » Behr, Irmtraud; Hentschel, Dieter et Patrick Farges Eds., *Langue, économie, entreprise : Gérer les échanges*. Paris : Presses Sorbonne nouvelle, 2011.

Hagen, Stephen. « Foreign language needs in the European workplace ». *Australian Review of Applied Linguistics*, 15:1, 1992 : pp. 107-124. Cité dans : TIBEM 2006.

Hagen, Stephen. *The language guide for European business*. Bruxelles : Commission européenne, 2011.

Hall, Anja. « Fremdsprachkenntnisse im Beruf – Anforderungen an Erwerbstätige » (La connaissance des langues étrangères dans le milieu de travail – les exigences pour les travailleurs) dans Tritscher-Archan, Sabine. *Fremdsprachen für die Wirtschaft : analysen zahlen fakten*. IBW, n° 143, novembre 2008. (Les langues étrangères pour l'économie : des faits, des graphiques et des analyses)

Heller, Monica and Alexandre Duchêne. « Pride and Profit: Changing Discourses of Language, Capital and Nation-State. » Dans Alexandre Duchêne et Monica Heller Eds., *Language in Late Capitalism: Pride and Profit*. New York : Routledge, 2012 : pp. 1-21.

Higher Education Statistics Agency. *Destinations of Leavers from Higher Education Institutions: Longitudinal Survey of the 2004/05 cohort, Key Findings Report*, Cheltenham : HESA, 2009. Cité dans : Mann 2011.

Institute of International Education. *Open Doors 2014: Report on International Educational Exchange*. New York : Institute of International Education Inc., 2014.

Ipsos. Enquête auprès des superviseurs d'employés bilingues = Survey of Supervisors of Bilingual Employees. Ottawa : Canadian Parents for French, 2008.

Isituto per la ricerca sociale, LILAMA. *The CEFRL and the Labour Market: options for transferability*. Commission européenne, Direction générale pour l'éducation et la culture, date inconnue.

Jonsson, Frederik, Mikaela Almerud et al. *Employers' views on studies abroad*. Stockholm : Svenskt Näringsliv, 2010.

Lamarre, Patricia ; Stéphanie Lamarre et Marina Lefranc. *La socialisation langagière comme processus dynamique : Suivi d'une cohorte de jeunes plurilingues intégrant le marché du travail. Faits saillants*. Conseil supérieur de la langue française, mars 2015.

Lavric, Eva. « Politiques conscientes et "bricolage" linguistique dans les entreprises et dans les équipes de football », *Synergies pays germanophones*, n° 5, 2012 : pp. 165-186.

Lavric, Eva. *Stratégies et identités plurilingues des entreprises et des individus dans les entreprises*. Vienne : WU Vienna University of Economics and Business, 2009.

Lepage, Jean-François et Jean-Pierre Corbeil. « L'évolution du bilinguisme français-anglais au Canada de 1961 à 2011 », Statistique Canada, *Regards sur la société canadienne*, 2013 : pp. 1-12.

Luedi, Georges, ed. « Représentations, gestion et pratiques du plurilinguisme. » *Bulletin suisse de linguistique appliquée : bulletin valsa-asla*, n° 95, Printemps 2012 : pp. 1-142.

Luedi, Georges, ed. « Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes. » *Arba 22 Acta Romania Basiliensia*, Bâle : Arbas, octobre 2010.

Luedi, Georges. « Le français comme objet de la gestion des langues dans des entreprises suisses : un champ de tension entre les philosophies de l'entreprise, la doxa des acteurs et les pratiques », *Synergies pays germanophones*, n° 5, 2012 : pp. 147-163.

Luedi, Georges. « Mesures de gestion des langues et leur impact auprès d'entreprises opérant dans un contexte de diversité linguistique. » *Synergies Italie*, n° 9, 2013 : pp. 59-74.

Majdi, Toufik. *Usage du français langue étrangère dans les PME marocaines : vers une stratégie de communication*. Saarbrücken : Éditions universitaires européennes, 2011.

Mann, Anthony, Michelle Brassell et Dave Bevan. *The economic case for language learning and the role of employer engagement*. Londres : Education and Employers Taskforce, 2011.

Marian, Viorica and Anthony Shook. « The Cognitive Benefits of Being Bilingual » Université Northwestern, Cerebrum, 2012.

Menten, V. « Vreemde-talenbehieften in Vlaams-Brabantse KMO's ». Diepenbeek : Limburgs Universitair Centrum, 2002. Cité dans : TIBEM 2006.

Meyer, Stephan, Petra Gekeler et Daniela Urank. « Internationalisation, Mobility and Integration at Higher Education Institutions ». Gianni Ghisla and Georges Luedi Eds., *L'apprentissage des langues dans la formation professionnelle. Babylonia*, n° 2, an 21, 2013 : pp. 87-91.

Mulkerne, Sean et Anne Marie Graham. *Labour Market Intelligence on language and intercultural skills in Higher Education*. Southampton : University Council of Modern Languages, 2011.

National Centre for Languages, The (CILT). *ELAN : Incidences du manqué de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne*. Bruxelles : Commission européenne, 2006.

Nikuze, Emmanuel. « Économie des langues et intégration régionale dans la zone CEPGL-CEA. » *Synergies Afrique des Grands Lacs*, n° 2, janvier 2013 : pp. 83-98.

Observatoire régional de l'Emploi, de la Formation et des Qualifications de Lorraine (OREFQ). *L'usage des langues étrangères dans les entreprises lorraines : enquête*. Nancy : OREFQ, 2010.

Observatoire de la langue française (OIF). *L'impact économique de la langue française et de la Francophonie : être francophone ? Une valeur sûre !* OIF, 2012.

ORBEM. *Analyses des fonctions critiques dans la Région de Bruxelles-Capitale en 2004*. Bruxelles : ORBEM, 2004. (Observatoire : Les publications et études). Cité dans : TIBEM 2006.

Ravanera, Z; Esses V et Lapshina N. « L'intégration des immigrants ayant une utilisation et une compétence différenciées des langues officielles du Canada: analyse du Recensement de 2006 et de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes 2007-2008 », *Voies vers la prospérité*, 2014.

Table ronde, présidée par Monge, Filippo, dans Mattioda, Maria. *Synergies Italie*, n° 9, 2013.

Sonntag, Selma K. « The Political Economy of Linguistic Diversity in India ». Université international de Venise, *The Economics of Language Policy*, 26-27 juillet 2013 : pp. 1-16.

Statistique Canada. « Frais de scolarité universitaires, 2014-2015. » Statistique Canada, *Le Quotidien*, 2014-09-11.

Tinsley, Teresa. *Languages: the State of the Nation: Demand and Supply of language skills in the UK*. Southampton : University Council of Modern Language, 2013.

Tréguer-Felten, Geneviève. « Commun'action ou commun'entente? Un défi linguistique pour les entreprises. » *Synergies Italie*, n° 9, 2013 : pp. 47-58.

Tritscher-Archan, Sabine. « Fremdsprachen für die Wirtschaft : analyzen zahlen fakten ». IBW, n° 143, novembre 2008. (Les langues étrangères pour l'économie : des faits, des graphiques et des analyses)

Truchot, Claude. « Internationalisation et choix linguistiques dans les entreprises françaises : entre « tout anglais » et pratiques plurilingues », *Synergies Italie*, n° 9, 2013 : pp. 75-90.

Tweetaligheid In Beweging – Bilinguisme en mouvement (TIBEM). *Entreprises bruxelloises et langues étrangères : Pratiques et coût d'une main d'œuvre ne maîtrisant pas les langues étrangères, rapport de recherche*. Bruxelles : TIBEM, 2006.

Union Wallonne des Entreprises (UWE) : Wallon Dynamisme. *Les entreprises et les langues : La grande enquête exclusive*, 2005. Cité dans : TIBEM 2006.

Wickstrom, Bengt-Anne et Michele Gazzola, coords. *The Economics of Language Policy*. Université de Venise, 26-27 juillet 2013.

Williams, JEM, Chaston I. « Links between the linguistic ability and international experience of export managers and their export marketing intelligence behaviour ». *International Small Business Journal*, n° 22, 2004 : pp. 463-86. Cité dans : Mann 2011.

Workopolis. « Thinkopolis VII: How relevant is bilingualism to your career in 2015? » Workopolis, 19 mai 2015.

Saiz, A. et Zoido, E. « Listening to what the world says: bilingualism and earnings in the United States ». *Review of Economics and Statistics*, n° 87(3), 2005 : pp. 523-38. Cité dans : Mann 2011.

Zappacosta, Dionino. « Embauche et compétences linguistiques : le point de vue de l'entreprise », *Repères DoRiF*, n° 4, 2013.

ANNEXE 1 : CONSIDÉRATIONS POUR AVANCER LA RECHERCHE ET METTRE EN ŒUVRE DES INITIATIVES EN POLITIQUES LINGUISTIQUES

1. CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX POLITIQUES EN MATIÈRE LINGUISTIQUE DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Considérations relatives aux politiques en matière linguistique	Critères	Outil
a) Il est important de bien connaître les capacités linguistiques des employés de l'entreprise.	Les langues utilisées, le niveau de langue (débutant, avancé), le domaine de spécialisation (la médecine, la géologie, le génie aérospatial, etc.).	Les employés des ressources humaines doivent répertorier les compétences de tous les employés de l'organisation et rendre disponibles ces renseignements pour tous les gestionnaires.
b) Il est important de connaître le profil linguistique des marchés et de la clientèle ciblés (actuellement, à court terme, à moyen terme, à long terme).	Marchés d'exportation : la langue nationale officielle ou les dialectes régionaux, la langue intermédiaire utilisée habituellement (l'anglais, le français, etc.). Clientèle locale : le profil linguistique de la ville, y compris celui des immigrants et des travailleurs mobiles.	Ajouter une composante linguistique au plan de commercialisation de l'entreprise. Utiliser le recensement du gouvernement et d'autres données fiables pour effectuer une étude de marché.
c) Il est important de connaître le profil linguistique des fournisseurs provenant d'outremer.	Fournisseurs d'intrants : la langue nationale officielle ou les dialectes régionaux, la langue intermédiaire utilisée habituellement (l'anglais, le français).	Consigner les problèmes relatifs à la langue dans les dossiers des fournisseurs.

Considérations relatives aux politiques en matière linguistique	Critères	Outil
d) Établir une comparaison entre les points a), b) et c).	Il est important de connaître les forces et les faiblesses de l'organisation en matière de langue par rapport aux priorités et aux chaînes d'approvisionnement des marchés exploités. Assurer de servir les principaux clients et les marchés d'exportation dans la langue de leur choix. Assurer également que les communications et les interactions langagières entre les principaux fournisseurs et vous sont efficaces.	Effectuer une analyse coûts-avantages et des risques en ce qui touche les capacités linguistiques de l'organisation.
e) Élaborer un plan B pour les marchés et les fournisseurs pour lesquels les questions relatives à la langue ont une moins grande importance.	<p>Dresser une liste de consultants, notamment des interprètes, des traducteurs, et des ingénieurs ou spécialistes du métier à la retraite auxquels vous pourrez faire appel si, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un client potentiel se présente à l'improviste et fait une demande importante ; • l'entreprise doit soudainement optimiser l'approvisionnement pour un intrant donné et faire appel à d'autres fournisseurs. 	Tenir à jour la liste des consultants multilingues ; leur offrir une rémunération motivante (p. ex. un tel par appel, un tel par rencontre) pour maintenir leur intérêt à figurer sur la liste.

2. EXEMPLES DE STRATÉGIES EN MATIÈRE DE GESTION LINGUISTIQUE DANS LE SECTEUR PRIVÉ

La taille de l'organisation	Type d'organisation	Expertise linguistique requise	Langues officielles et langues secondes les plus courantes ; activités	Stratégie de l'entreprise en matière de gestion linguistique	Stratégies d'adaptation
<p>Grande (plus de 100 employés)</p> <p>Chiffre d'affaires annuel de plus de 55 millions d'euros (82 millions de dollars)</p> <p>Le volume des exportations en pourcentage est de 90 %.</p>	<p>Pratiques exemplaires adoptées par une « super PME » du domaine de la construction : IKO Sales International, Belgique.</p> <p>(Étude Pimlico publiée en 2011)</p>	<p>Expertise technique</p>	<p>On emploie des traducteurs hongrois et polonais ; on emploie également des locuteurs natifs en France, en Allemagne, en Pologne, en Slovaquie, en Slovénie, en République tchèque, en Hongrie et en Roumanie afin d'éviter les malentendus liés à la langue et aux échanges interculturels.</p>	<p>L'entreprise s'efforce d'acquérir des compétences pour être fonctionnelle en anglais, en allemand, en français, en russe, en tchèque et en roumain.</p> <p>L'emploi de locuteurs natifs concorde avec l'augmentation du volume commercial.</p>	<p>L'entreprise préfère que les locuteurs natifs ne travaillent pas à son siège social en Belgique. Au besoin, on embauche des agents locaux sur place ; toutefois, cela peut faire augmenter les obligations en matière de travail.</p>

La taille de l'organisation	Type d'organisation	Expertise linguistique requise	Langues officielles et langues secondes les plus courantes ; activités	Stratégie de l'entreprise en matière de gestion linguistique	Stratégies d'adaptation
<p>Moyenne (75 employés)</p> <p>Chiffre d'affaires annuel de plus de 25 millions d'euros (37 millions de dollars)</p> <p>Le volume des exportations en pourcentage est de 98 %.</p>	<p>Accessoires électroniques</p> <p>Pratiques exemplaires adoptées par une « super PME » : Golla Oy, Finlande.</p> <p>(Étude Pimlico publiée en 2011)</p>	<p>Expertise en vente en gros et en produits de consommation tendance.</p>	<p>Les filiales chinoises, françaises, allemandes et japonaises sont toutes administrées par des locuteurs natifs qui ont d'abord travaillé au siège social de l'entreprise à Helsinki.</p>	<p>L'entreprise s'efforce d'utiliser la langue de ses clients pour communiquer avec eux. La traduction et l'interprétation sont effectuées à l'interne.</p> <p>L'entreprise emploie également des locuteurs natifs dans ses bureaux situés au Canada, en Autriche, en Lituanie, en Corée, en Pologne et au Vietnam. Le site Web de l'entreprise est accessible en sept langues utilisées couramment (y compris le russe, le japonais et le chinois).</p>	<p>L'entreprise emploie des agents locaux uniquement lorsque la réglementation des marchés l'exige.</p>

<p>Grande (plus de 100 employés)</p> <p>Chiffre d'affaires annuel de plus de 36 millions d'euros (53 millions de dollars)</p> <p>Le volume des exportations en pourcentage est de 95 %.</p>	<p>Manufacture de textiles non tissés.</p> <p>Pratiques exemplaires adoptées par une « super PME » : Filc DD Menges, Slovénie</p> <p>(Étude Pimlico publiée en 2011)</p>	<p>Textile</p>	<p>Les employés doivent parler au moins deux langues parmi les suivantes : l'anglais, le français, l'italien, le russe, le turc et l'espagnol. De plus, on tient régulièrement des séances d'information concernant les cultures susmentionnées ainsi que celles des États-Unis et de l'Irlande.</p>	<p>La stratégie de l'entreprise est fondée sur une stratégie internationale en matière de ressources humaines et sur le soutien offert au personnel pour l'acquisition de compétences en langues étrangères. Elle est également liée à une politique de ventes qui repose sur l'excellence du service à la clientèle et l'établissement de liens durables avec les acheteurs.</p> <p>Les exigences linguistiques sont énoncées dans les descriptions de travail en période de recrutement.</p> <p>L'entreprise recommande à ses employés de travailler dans les marchés où ils peuvent mettre à profit leurs connaissances culturelles et leurs compétences en</p>	<p>Les locuteurs natifs sont employés en tant que représentants et d'agents commerciaux, particulièrement dans les nouveaux marchés. Ils offrent régulièrement des cours de formation interculturelle aux employés.</p>
---	---	----------------	--	--	---

La taille de l'organisation	Type d'organisation	Expertise linguistique requise	Langues officielles et langues secondes les plus courantes ; activités	Stratégie de l'entreprise en matière de gestion linguistique	Stratégies d'adaptation
-----------------------------	---------------------	--------------------------------	--	--	-------------------------

langues étrangères.

** L'entreprise collabore avec les universités et les établissements d'enseignement de la Slovénie, ainsi qu'avec les marchés d'outremer, lesquels fournissent des données à jour en ce qui touche la terminologie et la recherche.

Sa stratégie linguistique lui a permis d'augmenter son chiffre d'affaires de 25 %.

<p>Petite (moins de 50 employés)</p> <p>Chiffre d'affaires annuel entre 1 et 3 millions d'euros (1,5 à 4,5 millions de dollars)</p> <p>Le volume des exportations en pourcentage est de 30 %.</p>	<p>Pratiques exemplaires adoptées par une « super PME » :</p> <p>Kartographie Huber, Allemagne</p> <p>(Étude Pimlico publiée en 2011)</p>	<p>Expertise en éducation et en cartographie</p>	<p>L'entreprise emploie des locuteurs natifs de 17 langues, notamment celles de l'Europe occidentale et le croate, le russe, l'arabe, le persan et le swahili.</p> <p>Tous les employés doivent parler l'anglais et au moins une autre langue parmi celles utilisées dans les marchés servis ; en outre, ils sont tenus de suivre des cours de langue.</p>	<p>L'entreprise met un accent particulier sur l'utilisation de la langue du client afin de susciter la confiance et l'intérêt.</p> <p>L'entreprise énonce les exigences en matière de compétences en langues étrangères en période de recrutement ; elle offre de la formation en langues étrangères et participe à des échanges entre pays. Les employés des filiales participent également à la formation linguistique et interculturelle.</p> <p>L'entreprise tient des dossiers relatifs aux compétences linguistiques et culturelles, et à la formation des employés.</p> <p>Elle est constamment à la recherche de nouvelles techniques pour régler les</p>	<p>L'entreprise emploie des locuteurs natifs. Dans la mesure du possible, elle collabore avec des traducteurs et des interprètes professionnels, en particulier pour le chinois, le swahili et le français.</p>
---	--	--	--	---	---

La taille de l'organisation	Type d'organisation	Expertise linguistique requise	Langues officielles et langues secondes les plus courantes ; activités	Stratégie de l'entreprise en matière de gestion linguistique	Stratégies d'adaptation
-----------------------------	---------------------	--------------------------------	--	--	-------------------------

questions liées à la langue.

Grâce à sa stratégie en matière de gestion linguistique, elle a augmenté son chiffre d'affaires de 16 à 25 %.

3. POSSIBILITÉS À ENVISAGER EN CE QUI TOUCHE LES INITIATIVES STRATÉGIQUES DANS LE SECTEUR PUBLIC

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
<p>Promotion de l'utilisation des compétences en langues étrangères en affaires :</p> <p>Expansion du commerce et des exportations</p>	<p>Des études ont montré que le commerce et les exportations constituent l'un des domaines d'activité les plus avantageés par l'apprentissage des langues étrangères.</p> <p>Les politiques ou les programmes canadiens existants : Les conversations et les initiatives avec des partenaires du secteur privé ou des groupes professionnels en ce qui touche la valeur de l'apprentissage des langues étrangères et les besoins en matière de formations ou de programmes liés aux langues sont peu favorisés.</p>	<p>Pour l'Union européenne, par exemple Hagen (2011).</p>	<p>Élaborer un guide linguistique à l'intention des entreprises canadiennes.</p> <p>Mettre en valeur les liens entre les compétences en langues étrangères et l'augmentation des exportations ainsi que les bénéfices qu'elles permettent à l'entreprise de générer. Tenir compte des conclusions étayées dans certaines études canadiennes concernant l'offre et la demande. Promouvoir les compétences en langues étrangères auprès des entreprises et des programmes universitaires et des programmes</p>	<p>Les entreprises et les exportateurs canadiens.</p>	<p>Le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement – Service des délégués commerciaux, Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE).</p> <p>Cela dépend de l'initiative.</p> <p>p. ex. les écoles, les programmes d'études postsecondaires, les programmes de formation professionnelle ; les associations professionnelles ou les organismes d'accréditation, notamment ceux liés au droit et au génie.</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
			professionnels collégiaux, etc.		
<p>EMPLOI ET RECRUTEMENT :</p> <p>L'emploi chez les jeunes ; la promotion des exportations.</p>	<p>Comme c'est le cas dans d'autres pays, les jeunes Canadiens ont peu d'expérience à l'international, et ce, malgré le fait qu'une telle expérience améliore les compétences communicationnelles, sociales et linguistiques et accroît leurs chances d'obtenir un emploi.</p> <p>Bien-fondé : permettre aux jeunes diplômés canadiens de vivre une expérience de travail à l'international au sein d'un environnement encadré ; permettre aux PME canadiennes de développer leur marché de manière rentable.</p>	<p>France : Le programme de volontariat international en entreprise (VIE). Les PME qui évoluent au sein d'une même industrie ou région peuvent partager les services internes. Les PME assument les frais de séjour à l'étranger des étudiants.</p>	<p>La mise en place d'un programme qui, grâce aux entreprises canadiennes, offre aux jeunes canadiens la possibilité d'effectuer des stages en milieu de travail à l'échelle interprovinciale ou à l'étranger. Les personnes qui effectuent un stage à l'étranger sont logées dans une ambassade, un consulat ou un bureau régional canadien ; en outre, elles sont conseillées par un délégué commercial de la mission.</p>	<p>Les exportateurs débutants, les PME et les jeunes diplômés canadiens.</p>	<p>Commerce et du Développement – Service des délégués commerciaux ; Emploi et Développement social Canada (EDSC) ; ISDE.</p> <p>Les provinces, les territoires et les associations du secteur.</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
<p>Gestion des chaînes d'approvisionnement mondiales</p>	<p>Grin et coll. ont montré que le secteur de l'approvisionnement était tout aussi dépendant des compétences en langues étrangères que ceux de l'exportation et de la vente.</p> <p>En plus du volet achat, l'approvisionnement inclut habituellement l'expédition, la qualité des fournisseurs, ainsi que le transport et les services de logistique. Les compétences en langues étrangères sont également requises dans les domaines des finances et de la comptabilité.</p>	<p>Non établi.</p>	<p>La possibilité pour les étudiants en comptabilité et en ingénierie d'acquérir des compétences en langues étrangères dans le cadre d'un stage.</p>	<p>Les étudiants en commerce, en affaires ou en ingénierie ; les étudiants en comptabilité qui souhaitent obtenir le titre de comptable professionnel agréé.</p>	<p>EDSC, ISDE, les provinces et les territoires, les ministères de l'Éducation.</p> <p>Les grandes entreprises.</p> <p>L'administration publique centrale et les associations d'ingénieurs.</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
Éducation	<p>Une plateforme internationale multilingue (10 langues prédominantes) qui permet de rechercher des renseignements scientifiques à partir des bases de données institutionnelles dans plus de 70 pays. Cela facilite l'accessibilité globale à la recherche scientifique et encourage la collaboration internationale. Il est également possible de rechercher des renseignements non textuels (des données et des fichiers multimédias). Les nouvelles applications prévues pour la communauté de la sécurité et du renseignement, celle de l'analyse des risques et les multinationales,</p>	<p>worldwidescience.org</p> <p>Pratiques exemplaires adoptées dans le cadre d'une initiative américaine maintenant internationale.</p> <p>(Nikuze, 2013)</p>	<p>Élaborer une version éducative bilingue (de la maternelle à la 12^e année) qui correspond au contexte canadien ; une plateforme en ligne qui permet d'effectuer des recherches en anglais et en français dans les bases de données institutionnelles canadiennes afin d'encourager la collaboration bilingue entre les étudiants en sciences, en technologie, en ingénierie et en mathématiques de l'ensemble du pays.</p>		<p>Les ministères et organismes à vocation scientifique.</p> <p>Le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) (CMEC), les provinces et les territoires.</p> <p>L'organisme Canadian Parents for French.</p> <p>Les communautés de langues officielles en situation minoritaire (CLOSM).</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
	<p>qui pourraient tous bénéficiers des capacités de recherche multilingue et internationale que renferme le portail WorldwideScience.</p>				

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
Éducation	Le système d'éducation joue un rôle important en produisant des cohortes de diplômés qui possèdent des compétences en langues étrangères ou dans une langue seconde. Le fait de fixer des objectifs réalistes en ce qui touche les politiques incitera les autorités à prendre des mesures pour favoriser l'apprentissage d'une langue seconde ou de langues étrangères dans les écoles et les établissements d'enseignement postsecondaires.	L'objectif de l'Union européenne est l'acquisition de compétences dans la langue maternelle et dans deux langues étrangères (Barcelona, 2002)	<p>Établir des objectifs mesurables pour l'apprentissage d'une langue seconde ou de langues étrangères dans le système d'éducation :</p> <p><u>Écoles primaires et secondaires</u></p> <p>Langues officielles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • % des étudiants de la communauté majoritaire qui sont inscrits en immersion dans une langue officielle. • % des étudiants qui font partie des CLOSM qui sont inscrits dans une école des CLOSM. <p>Autres langues</p>	<p>Les étudiants de la communauté majoritaire</p> <p>·</p> <p>Les étudiants des CLOSM.</p> <p>Les étudiants autochtones.</p> <p>Les étudiants de la communauté ethnique.</p> <p>Les étudiants qui évoluent au sein et en dehors du milieu universitaire.</p>	<p>Le CMEC, les provinces et les territoires</p> <p>Les CLOSM</p> <p>L'organisme Canadian Parents for French, l'Association canadienne des langues.</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
			<ul style="list-style-type: none"> • % des étudiants qui suivent un cours en langues étrangères. • % d'étudiants autochtones , ou issus des communautés ethniques ou d'immigrants qui suivent des cours afin de préserver leur langue maternelle. <p><u>Niveau postsecondaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • % des étudiants suivant une formation professionnelle qui suivent une formation en langue officielle ou en langues étrangères, ou une formation 		

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
			<p>interculturelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • % d'étudiants qui font partie des CLOSM qui effectuent des études postsecondaires dans une langue minoritaire. <p>Il existe des mesures de référence concernant l'enseignement des langues officielles, et dans une certaine mesure, l'enseignement des langues autochtones et internationales ; il sera donc possible de les utiliser pour établir les objectifs.</p>		
Éducation : opposition d'obstacles au bilinguisme	Engagement de l'employeur à faire de la sensibilisation auprès des étudiants en ce	Les programmes mis en œuvre au Royaume-Uni, <i>Business Language Champions</i> et	Communiquer avec les employeurs et les jeunes servant de modèles pour	Les étudiants inscrits en français et	Patrimoine Canadien, les provinces et les territoires, les

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
	<p>qui touche la pertinence et la valeur des langues étrangères lorsqu'une situation réelle se présente.</p> <p>Bien que la plupart des enfants qui fréquentent une école canadienne apprennent une langue seconde (l'anglais ou le français), bon nombre ne sont pas en mesure d'atteindre un niveau de bilinguisme fonctionnel. Selon une étude réalisée au New Brunswick, moins de 10 % des étudiants inscrits en immersion dès leur jeune âge avaient atteint l'objectif provincial minimal après 12 ans d'études, et moins de 1 % des étudiants inscrits en français</p>	<p><i>Routes into Languages</i>. Une augmentation de la fréquentation des cours de langues pouvant aller jusqu'à 400 % (Mann).</p>	<p>collaborer avec les écoles locales afin de promouvoir l'utilisation des langues en situation réelle dans. Examiner également la possibilité de collaborer avec des écoles et des associations professionnelles (p. ex. d'ingénierie, de droit ou de comptabilité) qui intègrent souvent une composante internationale à leur travail.</p>	<p>en immersion.</p> <p>Les entreprises locales et les commissions scolaires locales.</p>	<p>ministres de l'Éducation, le CMEC.</p> <p>Les entreprises locales qui utilisent des langues étrangères (les clubs de hockey ou de soccer, les agences de traduction, les importateurs et les exportateurs, les multinationales, le secteur du tourisme et du voyage, la police, les organismes de réinstallation).</p>

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
	l'avaient atteint. (CCL 2008)				
Outils de l'industrie de la langue	Les fonctionnaires fédéraux ont accès à des ressources qui leur permettent de s'autoévaluer.	L'initiative de la plateforme pour le multilinguisme en entreprise (Union européenne, 2011)	Fournir un outil d'auto-évaluation accessible sur Internet et orienter les utilisateurs vers un répertoire de stratégies linguistiques éprouvées et de politiques pour les entreprises utilisatrices.	Les adultes apprenant une langue seconde, y compris le maintien des acquis linguistiques.	Le Bureau de la traduction, l'École de la fonction publique du Canada (EFPC). ISDE.
Soutien aux entreprises : Outils de l'industrie de la langue	Permettre à la communauté des affaires et aux formateurs de collaborer sur les questions relatives à la langue et aux communications interculturelles.	L'initiative de la plateforme pour le multilinguisme en entreprise du réseau pour la promotion des stratégies linguistiques pour la compétitivité et l'emploi (CELAN) (Union européenne, CELAN, 2011).	S'inspirer des recherches canadiennes portant sur les besoins en matière de langues officielles et étrangères dans le secteur privé; effectuer une enquête au sujet des outils et des services offerts dans l'industrie de la langue du point de vue de secteurs d'affaires variés et d'entreprises de taille diverse; mettre en œuvre	Le secteur privé doit être ou prévoir être actif sur les plans international et interculturel.	Le Bureau de la traduction, l'EFPC, ISDE. Les provinces et les territoires, les associations du secteur, les associations professionnelles.

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
			plusieurs solutions : en ligne, interactives, une trousse d'outils de gestion, un répertoire des pratiques exemplaires.		
Outils de l'industrie de la langue	Termium et d'autres outils fournis par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).		L'élaboration d'un glossaire multilingue pour les domaines des STIM, du tourisme, du voyage, et d'autres secteurs du milieu des affaires.		Le Bureau de la traduction de TPSGC, les ministères sectoriels (Transports Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, les ministères et organismes à vocation scientifique).
Avantages découlant de l'acquisition de compétences en langue seconde Pour les CLOSM	Cela existe dans certains domaines au Canada, notamment le droit et la santé, en particulier dans le cadre de la formation en milieu de travail. Il faut l'inclure de la maternelle au secondaire, et même au niveau postsecondaire (consultation		Cibler les membres bilingues des CLOSM plus directement en vue de la formation et de l'embauche d'intermédiaires professionnels (traducteurs, interprètes, médecins, travailleurs sociaux,	Les membres bilingues des CLOSM.	Patrimoine canadien. Les CLOSM.

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
	d'orientation) et envisager d'autres domaines.		enseignants, etc.).		
L'éducation dans les CLOSM	<p>Une personne qui effectue ses études dans sa langue maternelle obtient de meilleurs résultats et est en mesure de mieux utiliser ses acquis par la suite.</p> <p>Des programmes d'échange qui permettent aux jeunes d'effectuer des études en STIM à l'international et dans une langue étrangère. Les STIM sont complexes et variées. Les approches doivent être adaptées à chaque sous discipline.</p>		Élargir la gamme des études liées aux domaines de la STIM et des programmes d'études professionnelles offerts dans les CLOSM, et ce, tant dans les écoles secondaires que dans les établissements d'enseignement postsecondaires. Inclure la terminologie bilingue pour faciliter le changement de langue et la traduction pour les interlocuteurs. L'élaboration de glossaires multilingues pour enseigner aux nouveaux immigrants.	Les CLOMS, les nouveaux immigrants .	Les ministres de l'Éducation des provinces et territoires, le CMEC.
Formation à distance	Canada : La formation à distance est une	États-Unis : L'enquête réalisée auprès	Optimiser l'utilisation de la formation à	Les CLOSM	Patrimoine canadien, ISDE.

Secteur de politique	Justification (Renvoi à des politiques ou des programmes canadiens existants)	Contexte (Est-ce que cela s'est avéré utile dans les autres pays ?)	Initiative stratégique suggérée	Groupe cible	Partenaires et intervenants
	<p>méthode éprouvée qui permet d'élargir la gamme des programmes d'études offerts aux groupes éloignés ou non desservis, ainsi que d'accroître le nombre de programmes qui attirent un moins grand nombre d'étudiants. Cette méthode est utile dans tous les contextes linguistiques : par exemple, étant donné que le pays compte deux langues officielles et en ce qui touche les langues minoritaires ou régionales. Consulter l'étude de cas portant sur une collectivité autochtone vivant dans un milieu rural.</p>	<p>des membres par l'Instructional Technology Council révèle que la formation à distance comporte de nombreux avantages pour les étudiants.</p>	<p>distance pour rendre accessibles les programmes d'études spécialisées en langues aux CLOSM éloignées ou vivant dans un milieu rural. Il en va de même pour l'apprentissage d'une langue seconde dans les communautés majoritaires.</p>		<p>Télesat Canada, les firmes de télécommunications.</p>

4. PROPOSITIONS DE RECHERCHE

Secteur de politique	Contexte et justification (La recherche dans les autres pays)	Suggestions liées aux propositions de recherche	Groupe cible	Partenaires et intervenants
Politique sociale et enseignement des langues étrangères	Plusieurs exemples concrets permettent de démontrer la valeur de l'apprentissage d'une langue majoritaire pour les immigrants et leurs enfants ; en outre, certains faits permettent également de montrer que la préservation de la langue maternelle dans leur pays d'adoption comporte de nombreux avantages pour les jeunes immigrants à long terme. Quelques études font état des avantages liés à l'apprentissage des langues étrangères pour les étudiants des communautés majoritaires (programmes d'immersion) ou d'autres groupes importants.	Documenter les résultats au sujet des retombées économiques liées à l'acquisition de compétences en langues étrangères. Les retombées pour la société pour chaque dollar investi dans l'enseignement d'une langue seconde ou d'une langue étrangère (à l'école, à l'université, dans le cadre d'une formation continue).	Les étudiants inscrits en immersion, les étudiants des CLOSM.	Patrimoine canadien, EDSC, les provinces, le CMEC, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et l'EFPC.
Politique économique	Les gouvernements et le secteur privé doivent assumer les coûts liés à la traduction. La proposition de M. Grin (article publié par François Grin ; dans la revue Dorif, p. 10).	Le prix d'équilibre sur le marché de la traduction.	Les ministères, les entreprises, les associations professionnelles, les professionnels des ressources humaines.	Le Bureau de la traduction, les provinces et les territoires, ISDE.
Compétences requises sur le marché de travail	Un projet similaire a été proposé dans le cadre du programme CELAN de l'Union européenne.	Déterminer les besoins des entreprises canadiennes et des travailleurs en matière de compétences dans une langue seconde et en langues étrangères, et évaluer dans quelle	Le marché du travail canadien et l'accessibilité à la formation linguistique.	Patrimoine canadien, EDSC, ISDE, les provinces et les territoires.

mesure les secteurs de l'enseignement et de la formation des provinces et territoires satisfont ces besoins.

Outils destinés aux ressources humaines des entreprises (ou recherche appliquée)

Un outil permettant de répertorier les compétences linguistiques inciterait les entreprises à mieux connaître les compétences en langues étrangères de leur personnel. C'est la première étape menant à l'utilisation des compétences linguistiques de leurs employés.

Élaborer un modèle pour répertorier les compétences linguistiques pour les entreprises du secteur privé.

Intégrer les constatations effectuées concernant les exigences linguistiques requises pour occuper des postes importants (dans les finances, l'exportation, la vente et la commercialisation, l'ingénierie) au sein de secteurs clés (la fabrication, le commerce de marchandises, les services de consultation en ingénierie, le tourisme).

Les gestionnaires des ressources humaines.

EDSC, ISDE.

Compétences en langues étrangères des immigrants

Recommandations à l'Union européenne présentées sur la plateforme pour le multilinguisme en entreprise (2011)

Documenter les ressources linguistiques disponibles dans les communautés d'immigrants afin de les faire connaître davantage et d'en faciliter l'accès aux exportateurs et aux autres entreprises.

Les communautés multiculturelles et les communautés d'immigrants.

EDSC, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement.

Vérifications sur l'utilisation des langues sur le marché du travail

En effectuant une nouvelle recherche dans les bases de données canadiennes accessibles, l'étude réalisée au Nouveau-Brunswick a révélé que deux emplois unilingues étaient créés

Établir les profils linguistiques par profession et industrie pour les provinces et les territoires selon le modèle élaboré au Nouveau-Brunswick, en

Les CLOSM et les communautés ethniques.

EDSC, ISDE, les provinces et les territoires.

pour chaque emploi bilingue commençant par le
dans le secteur privé. Québec et l'Ontario.