

Thematic Network Project in the area of languages 3

Sub-project 1: Languages for language-related industries and professions

NATIONAL REPORT: SWITZERLAND (Schweiz / Suisse / Svizzera / Svizra) Stéphane Borel et Laurent Gajo, Université de Lausanne

PART I STATUS QUO

0. Contextualisation du terrain helvétique

Avec quatre langues nationales (allemand, français, italien, romanche) dont trois langues officielles principales (allemand 65%, français 20%, italien 7,5%), ainsi qu'une présence marquée de résidents étrangers, les travailleurs suisses ont l'habitude d'évoluer dans un environnement multiculturel et polyglotte. De nombreux Suisses maîtrisent deux, trois, voire quatre langues. Par ailleurs, l'anglais est omniprésent en Suisse. Par exemple, 30% de la publicité est actuellement en anglais¹, ce qui évite les coûts à triple - voire quadruple - exemplaire. Il n'est pas rare que des cadres des différentes régions linguistiques utilisent l'anglais pour communiquer, et bon nombre d'entreprises l'ont déclaré langue officielle de travail. La Confédération Helvétique est considérée comme un laboratoire idéal pour tester des produits et des services liés au marché européen, lui aussi multiculturel et polyglotte. De nombreuses entreprises Internet par exemple profitent déjà des compétences linguistiques et de l'approche multiculturelle de la main d'œuvre suisse pour conquérir le marché européen. Les employés suisses sont donc particulièrement sensibles à la diversité culturelle et linguistique, et possèdent une vision du monde enrichie par la présence de nombreux étrangers. Les Suisses voyagent beaucoup, et leur économie est très ouverte vers l'étranger. Beaucoup de cadres viennent de l'extérieur y parfaire leur expérience professionnelle, alors que les managers suisses ont en général une très bonne connaissance des pratiques étrangères, et possèdent un des plus hauts niveaux d'expérience internationale. On dénombre par ailleurs 317'739 entreprises réparties en 382'979 établissements qui regroupent 3'668'468 emplois², pour une population totale de 7'317'800 personnes, dont une proportion considérable d'étrangers (20,7%)³.

Ce rapport fait état de deux types de phénomènes:

- Il traite d'une part les besoins linguistiques valables pour tout type de personnel. Ce volet semble nécessaire pour aborder le cas particulier du quadrilinguisme et du plurilinguisme inhérents à un petit pays comme le nôtre, et concerne en premier lieu le fonctionnement de l'administration fédérale.

¹ www.switzerland.isyours.com/e/immigration/programs/business

² *Entreprises - Etablissements - Emplois. Recensement des entreprises 2001, un aperçu*, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel 2002

³ *Mémento statistique de la Suisse 2004*, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel

- Il condense d'autre part la perspective des besoins linguistiques pour les métiers liés aux langues, objet de focalisation principal de ce travail.

0.1 Etude de cas particulier: la région Bienne-Seeland

Alors que le *principe de territorialité*, défini dans une conception monolingue, gouverne les trois régions linguistiques les plus importantes de Suisse, celui-ci doit être reconsidéré dans les zones économiques situées sur la frontière linguistique ou dans le cas des Grisons rhéto-romans, territoire caractérisé par un bilinguisme individuel romanche-allemand généralisé. Prenons pour exemple la cas de la région bilingue allemand-français de la ville de Bienne et du Seeland Bernois, qui permet un effet de loupe sur ce qui se passe à plus vaste envergure au niveau national.

Lorsque la ville de Biel-Bienne décrit les avantages de son site économique et culturel, son bilinguisme figure toujours en tête de liste, certainement à juste titre. Voici quelques-uns de ces avantages concurrentiels fréquemment répertoriés:

Bienne est connue pour sa pépinière de personnes bilingues et leur nombre comparativement élevé. Les écoles et l'économie en sont les principaux moteurs et garants

Bienne offre une opportunité - plus marquée qu'ailleurs - d'apprendre et de pratiquer les deux langues dans le milieu familial, les écoles et dans les entreprises de la ville

Bienne offre aux entreprises l'avantage de pouvoir puiser dans ce « réservoir », mais en contrepartie, l'économie doit contribuer à son entretien et son développement

Bienne attire des personnes soucieuses d'apprendre une deuxième langue ou de se perfectionner dans cette dernière, ce qui augmente les possibilités de choix pour des entreprises.

Bienne attire des entreprises dont l'activité nécessite plus particulièrement la pratique des deux langues (sans compter la situation géographique, zone de transition entre la Suisse alémanique et romande)

L'enquête effectuée par le **Forum du bilinguisme** est basée sur un questionnaire ayant été distribué à plusieurs organismes de la région Bienne-Seeland, comme la Chambre économique de Bienne-Seeland (CEBS), l'Union du commerce et de l'industrie (UCI) section Bienne-Seeland, l'Union suisse des arts et métiers, section Bienne, et la Jeune chambre économique, Bienne. Les résultats se dégageant des 191 questionnaires retournés (pour un total de 800 destinataires) confirment à la fois les données factuelles portant sur l'économie de la région ainsi que les diverses "thèses" et représentations circulant autour de cette problématique. Ils peuvent se résumer comme suit:

Les enjeux traditionnels du bilinguisme tels ceux décrits ci-dessus sont largement approuvés

La part bilingue du personnel est considérable

Lors du recrutement, la prise en compte des deux langues est pratiquée par une grande majorité des entreprises

Des problèmes demeurent quant au recrutement des personnes francophones, en particulier pour les apprentis, dont les qualifications linguistiques insuffisantes sont souvent mentionnées.

Malgré toutes les spécificités des entreprises, la maîtrise de l'anglais joue un rôle considérable; une intensification de l'enseignement de cette langue est fréquemment requise. La dominance de l'allemand à l'échelle nationale est cumulée à celle, locale de la région biennoise. Un postulat extrême posé par les chercheurs du Forum est le suivant: "Oui au bilinguisme: allemand-anglais!"

Le chevauchement des langues et des cultures ne paraît pas occasionner de problèmes particulier pour ce qui est du climat dans les entreprises.

Une promotion efficace du bilinguisme à tous les niveaux scolaires est fermement demandée; conjointement, la promotion de l'anglais doit être prise en considération.

Dans l'ensemble, les milieux économiques sont conscients de leur coresponsabilité à l'égard de la promotion du bilinguisme dans la région biennoise, et qu'ils sont disposés à continuer d'agir dans cet esprit.

Remarques:

Chacun doit être en mesure de comprendre l'autre langue et de l'utiliser correctement dans ses pratiques professionnelles; ce cas de figure est recensé plus fréquemment auprès des Alémaniques que chez les Romands, plus souvent monolingues. Les Romands qui parlent le dialecte, même imparfaitement, ont un avantage énorme sur ceux qui ne s'expriment qu'en allemand standard.

Les séjours linguistiques ne sont pas forcément effectués à Bienne.

Depuis quelques années, les apprentis romands ont de la peine à trouver des places d'apprentissage en raison de leurs connaissances avant tout scolaires, souvent rudimentaires, de l'allemand standard, au lieu d'une compétence fonctionnelle en dialecte alémanique.

Les employés de commerce francophones ne maîtrisent pas l'allemand de manière suffisante.

Dans le domaine de l'électronique, la plupart des infrastructures linguistiques à disposition sont en allemand, ce qui favorise l'engagement de collaborateurs de cette langue.

Inconvénient: coût des traductions, potentiel de mauvaises compréhensions et d'erreurs.

Avantage: diversité des différentes mentalités favorisée car considérée comme une richesse pour l'entreprise, procurant également un climat de travail ouvert, stimulant...

La dimension linguistique fortement saillante dans la région biennoise permet donc de focaliser sur un microcosme professionnel envisagé ici comme un modèle réduit de ce qui se passe au niveau national. Par ailleurs, la population d'italophones résidant à Bienne est également très proche de ce qui se passe à l'échelle de la Confédération. Voici à titre indicatif la répartition des habitants de Bienne (48'655 personnes dont 12'749 étrangers recensés en 2000), en fonction de leur langue dominante ("meilleure langue dominée, "best beherrschte Sprache") et en comparaison avec les chiffres concernant l'ensemble de la population suisse:

Langues nationales	Nb hab. (CH)	% Bienne (CH)	Autres langues	Nb (hab.)	%
Allemand	29'957 (4'640'359)	55.4 (63,6)	Espagnol	1'066	2.2

Français	13'695 (1'485'056)	28.1 (19,2)	Portugais	555	1.1
Italien	2'925 (470'961)	6.0 (7,6)	Langues slaves	548	1.1
Romanche	37 (35'095)	0.1 (0,6)	Albanais	681	1.4
			Turc	420	0.9
			Anglais	263	0.5
			Autres	1'508	3.1 (total autres langues CH = 9,5)

Tableau : Répartition des langues à Bienne en 2000⁴

Dans telle situation, la dimension linguistique exerce une pression directe sur le fonctionnement des entreprises. Ainsi, il s'est constitué à Bienne un groupe de travail intitulé "Le bilinguisme dans le monde du travail" qui, regroupant divers acteurs du secteur, développe un modèle de certification du bilinguisme, le Label du bilinguisme destiné à encourager, sensibiliser et promouvoir le bilinguisme dans les entreprises, ainsi que le Prix du bilinguisme décerné régulièrement à des entreprises qui vivent un plurilinguisme exemplaire et offrent des possibilités d'apprentissage des langues (échanges, stages, tandems, etc...) pour les apprentis.

Le rapport Thomas

Alors que depuis plusieurs années, un certain nombre d'indicateurs laissent apparaître que les francophones éprouvaient davantage de difficultés à trouver des places d'apprentissage que les germanophones, le psychologue du travail biennois Ralph Thomas a été mandaté en 1998 par la direction des écoles et de la culture d'élaborer un rapport consacré à la formation professionnelle dans la région bilingue Bienne-Seeland-Jura bernois. Les principaux résultats statistiques de cette étude s'articulent en trois volets:

- (1) **Contrats d'apprentissage:** le nombre de contrats d'apprentissage signés par des francophones depuis 1990 accuse une diminution forte de 40%, alors que la tendance est plutôt à la hausse chez les alémaniques.
- (2) **Écoles professionnelles :** de 1985 à 1995, on recense une chute de 50 % de fréquentation en moins des Romands dans les écoles professionnelles de Bienne pour ce qui est des professions commerciales
- (3) **Bourse des places d'apprentissage:** Là encore, la situation conjoncturelle se chiffre sous la forme d'une dégradation générale du marché de l'apprentissage pour les Romands. Selon une approche probabilistique, sur 100 places, environ 90 sont accessibles aux

⁴ *Bienne - chiffres-clés*, brochure de présentation du relevé fédéral de la Suisse à l'occasion du recensement de la population de 2000; données issues de ce même recensement, Office Fédéral de la Statistique

Alémaniques, alors 40 seulement le sont aux Romands. La recherche d'un premier emploi est par conséquent plus complexe pour les francophones de Bienne.

Quant à l'approche qualitative du rapport Thomas, elle laisse transparaître la question-clef qui consiste à déterminer **l'importance du critère linguistique dans le processus d'engagement d'un candidat**:

La motivation des candidats ainsi que les résultats scolaires des candidats semblent être cités par une large majorité des interviewés (échantillon de 28 entreprises).

La plupart des employeurs affirment que la langue du candidat ne joue pas un rôle déterminant, alors que paradoxalement, les mêmes personnes précisent que les francophones doivent être en mesure de s'exprimer en dialecte alémanique et, dans une certaine mesure également en allemand standard. Par contre, la réciproque n'est pas exigée.

Dans l'industrie et l'artisanat, les entreprises dont la direction, le personnel, voire la clientèle est essentiellement alémaniques engagent très peu de francophones.

Les entreprises à connotation francophone s'efforcent par contre d'engager des apprentis romands. En conclusion, la tendance à la germanisation de la place économique biennoise est bien réelle, tout particulièrement parmi les cadres dirigeants des PME. Ceux qui réfutent l'argument de la germanisation travaillent tous dans des entreprises plutôt alémaniques. Les employeurs et cadres germanophones qui ne vivent pas au quotidien les désavantages pénalisant les jeunes Romands, ont tendance à sous-estimer le problème.

I.1 Overview of the present situation of language-related industries and professions in the national labour market (on the basis of existing studies and available data)

Etant donné l'absence d'études à disposition pour la Suisse dans ce domaine, les informations qui suivent ont été rassemblées sur la base d'entretiens avec des personnes responsables des départements des ressources humaines ou de management du personnel, ou encore par des contacts par emails.

I.1.1. Language-related industries and activities present at the national level: type and organisation

I. 1.1.1. Private sector⁵

La Poste suisse - Die Post, La Poste, La Posta / Swisspost (51'763 collaborateurs)

La Poste suisse est une entreprise regroupant une multiplicité d'activités professionnelles qui combine d'anciens et de nouveaux savoir-faire à tous les échelons et dans toutes ses unités; elle peut constituer à ce titre un exemple représentatif de ce qui se passe de manière fractionnelle sur le marché actuel du travail suisse dans les entreprises plus petites. Aussi, selon Janine Misteli, déléguée à l'égalité des chances, La Poste recouvre toutes les professions administratives (personnel, finance, communication), toutes celles relatives à la logistique, à l'informatique, et à la distribution, et fournit également bon nombre d'emplois dans les domaines techniques, de

⁵ Sont prises en compte ici également les entreprises nationales privées ayant été privatisées durant les dix dernières années ou étant en voie de privatisation.

l'immobilier, du tourisme, de la vente, du « banking » et du « retailing ». L'entreprise dispose également d'un service linguistique. De plus, elle forme des apprentis dans la plupart des domaines mentionnés. Les directives de l'entreprise concernant l'égalité des chances tiennent compte des « échelles de valeur des différentes régions linguistiques et des cultures. » : pour chaque poste vacant, - outre les exigences professionnelles spécifiques – le personnel est recruté sur la base d'un profil tenant compte de la langue maternelle du candidat.

Les exigences linguistiques sont définies dans les profils requis, et les connaissances « actives » sont profilées selon la fonction exercée (les collaborateurs peuvent dans certains cas converser et rédiger de la correspondance dans une langue étrangère). A noter que la **complexité de la situation linguistique suisse** est prise en compte notamment sous l'angle innovateur de la **complémentarité**, au travers de ce que l'entreprise appelle la « **collaboration inter-linguistique** », particulièrement en vigueur pour ce qui concerne les postes au siège principal. Quant à la mise au concours de ces postes, les annonces sont publiées au moins dans une deuxième région linguistique, et obligatoirement dans les trois langues officielles (allemand, français et italien) à partir de l'échelon de rang 6. Par mesure spéciale de promotion des groupes sous-représentés, la mise au concours peut, à titre exceptionnel, être publiée dans une seule région linguistique. Pour les postes au siège principal, il y a lieu d'inviter à un entretien, dans la mesure du possible, des candidats de plusieurs régions linguistiques. Pour ce qui concerne la représentation des minorités linguistiques à tous les échelons de fonction et à tous les échelons de cadre, des mesures de perfectionnement spéciales peuvent être prises.

Les 51'763 employés de la Poste, issus de 107 nationalités (2004), se répartissent linguistiquement comme suit :

Allemand: 65,6 %
Français: 20,7 %
italien: 7,6 %
Autres: 4,6 %
Non répertorié: 1,5 %

Quant au rhéto-roman, bien que n'étant pas considéré comme langue de travail au niveau national, il est toutefois utilisé dans le canton des Grisons, notamment pour la correspondance avec les clients et pour certains affichages (heures des vidées des boîtes aux lettres, d'ouverture des guichets, horaires des car postaux, timbres postes...).

Les Chemins de Fer Fédéraux - SBB-CFF-FFS (28'621 collaborateurs)

En tant qu'entreprise nationale de grande envergure, les CFF suivent attentivement le développement des besoins linguistiques, en accordant un poids significatif et symbolique aux trois langues de travail que sont l'allemand, le français et l'italien, en veillant notamment à leur articulation équilibrée au sein de l'entreprise, et en privilégiant le développement des compétences linguistiques des collaborateurs. Malgré l'intensification de l'anglais dans certains domaines professionnels, il n'est pas prévu, tout au moins à moyen terme, que cette langue devienne une des langues de travail de l'entreprise. Pour le directeur actuel des CFF, Benedikt Weibel, une chose est claire: l'entreprise ne doit en aucun cas céder à la pression de l'anglais. Lors d'un entretien avec la responsable d'un projet actuellement en cours concernant la situation

des minorités linguistiques (français et italien) au sein de l'entreprise, Gabriela Pfau du département *Infrastructure* laisse pourtant transparaître consciemment que toute la terminologie concernant les aspects liés au marketing et au management d'entreprise (dénomination des stratégies et concepts, désignations des séances, etc...), subordonnée à ces domaines, est en anglais. Cela dit, la **préoccupation principale de l'entreprise** en matière de langues est celle de la **germanisation** de celle-ci, qui s'est accentuée durant les dernières années. En août 2004, la répartition de l'ensemble du personnel des CFF est la suivante pour ce qui est de la langue de transmission écrite des documents, qui s'effectue dans les trois langues nationales principales:

Allemand: 72,5%

Français: 18,7%

Italien: 8,8%

La tendance accélérée à la germanisation de l'entreprise remonte à l'an 2000. Quant aux exigences requises en matière de compétences linguistiques pour le recrutement des collaborateurs, celles-ci ne peuvent être répertoriées selon des types de catégories professionnelles. La majorité des collaborateurs entrent en contact régulier avec des clients ou du personnel parlant une autre langue, aussi bien à l'interne que pour les relations extérieures; c'est pourquoi ils possèdent tous des compétences - au moins orales - d'une deuxième langue nationale. Le **niveau linguistique requis est déterminé au travers de l'intensité de l'utilisation de ces langues**, dans le cas précis selon le lieu de travail d'une part, et d'autre part **en fonction de la fréquence des contacts interlinguistiques**. La seule exception recensée concerne les professions liées aux technologies contemporaines, impliquant notamment l'informatique et les récentes possibilités de télécommunications, qui prolifèrent rapidement et requièrent des connaissances ciblées en anglais.

Des besoins langagiers rarement définis en fonction du profil professionnel

Parmi les 28'621 collaborateurs des CFF, dont on trouve un listing dans le dernier rapport en date sur la politique sociale et la structure du personnel⁶, seuls 20 postes de traducteurs sont recensés. Selon Gabriela Pfau, il n'existe pour le moment pas de documents permettant de détailler davantage les professions répertoriées; il est alors impossible de détacher une possible dimension linguistique *forte* dans certaines de ces professions. Selon l'interlocutrice, les 835 postes regroupés sous la catégorie "autres" concernent avant tout les domaines informatiques et techniques, mais là encore, il n'est pas possible de connaître les désignations de ces professions de manière précise. Les exigences linguistiques sont fixées non pas en fonction des activités professionnelles mais des contacts qui s'établissent entre les différents collaborateurs. Ainsi, pour certains Romands (francophones) et italo-phones travaillant de manière statique, non centralisée, dans leur propre région, une seule langue de travail peut être justifiée, alors que pour l'ensemble des collaborateurs travaillant dans les centrales, la maîtrise d'une deuxième voire d'une troisième langue s'est généralisée au cours des dernières années. Les contacts linguistiques ne se laissent pas appréhender lorsqu'ils sont en constantes mutations. L'expérience montre que des contacts répétés durant plusieurs années permettent également une adaptation et un rapprochement naturel des diverses communautés linguistiques amenées à se côtoyer. Cette remarque concerne avant tout les collaborateurs occupant des positions inférieures de l'organigramme hiérarchique de

⁶ *Chemin de fer et personnel*, rapport CFF sur le personnel et la politique sociale 2001/2002

l'entreprise. Gabriela Pfau donne pour exemple celui des mécaniciens lucernois, qui durant plusieurs décennies s'étaient habitués à collaborer avec leurs homologues tessinois (italophones), qui les rejoignaient par la ligne Bâle-Chiasso, ce qui a abouti à un bilinguisme professionnel fonctionnel plus que satisfaisant atteint par les deux parties. Depuis peu, la collaboration avec les mécaniciens lucernois se fait depuis Genève, et les ressources italophones ont fait place à la présence de locuteurs francophones, situation créant précisément de nouveaux besoins linguistiques.

Quant à la formation linguistique *dans* l'entreprise, celle-ci est en cours de restructuration après la « Divisionalisation » de 1999: Jusqu'en 1989, tous les apprentis avaient la possibilité de rester dans l'entreprise après leur formation; c'est donc après l'apprentissage que la formation linguistique était intensifiée au moyens de cours proposés à l'interne. Aujourd'hui, cette mesure n'est plus de rigueur, et les apprentis ne son plus des « généralistes »; c'est en fonction des besoins de l'entreprise qu'ils peuvent ou non rester y travailler. Privilégiant la mobilité pour ceux prêt à se former / perfectionner dans une autre langue, l'entreprise laisse donc le choix à ses apprentis de profiter ou non de cette occasion. Etant donné la nouvelle absence de mesures contraignantes pour la formation linguistique des apprentis, les CFF envisagent à présent de réhabiliter une sorte d'obligation chez les apprentis d'établir stage dans une autre région linguistique (ou dans une unité ayant une autre langue de travail) au cours des deux premières années de formation.

Swisscom

L'entreprise de téléphonie et de télécommunications semble fonctionner avec deux langues fortes, l'allemand et l'anglais, puis dans une seconde mesure avec les deux langues minoritaires que sont le français et l'italien. Pour les langues nationales⁷, la répartition du personnel est la suivante:

Allemand:	77%
Français:	18%
Italien:	4%

Selon Gabriela Ferrari, représentante de la diversité à l'unité RH de Swisscom, la culture de l'entreprise donne la priorité aux besoins linguistiques pour déterminer les exigences linguistiques du personnel (« Gebrauchsgegenstand »), de sorte que les indications qui se trouvent dans les offres d'emploi mises au concours ne sont pas statiques et peuvent être re-négociées; ces besoins, comme dans le cas des CFF, sont déterminés dans et par les pratiques professionnelles, par le contact plus au moins régulier avec les autres langues. Dans les niveaux supérieurs de la pyramide hiérarchique de l'entreprise, (*top management*) les langues sont prédéterminées de manière moins flexible dans les profils, alors que plus bas, c'est le triangle stratégique du management des ressources humaines, "Strategie - Werte (valeurs) - Kompetenz", qui permet d'évaluer, déterminer, redéterminer les compétences et besoins linguistiques des collaborateurs.

Des « échanges culturels entre Welsches (francophones) et Alémaniques » sont réalisés le plus fréquemment possible au sein même de l'entreprise, et constituent une étape vivement recommandée pour les apprentis. Par ailleurs, depuis la fermeture en 2000 du service linguistique

⁷ Dans le cas présent, l'évaluation a été faite sur la base de la question, fermée, de la «langue de travail» souhaitée (D/F/I), pour ce qui est des documents écrits.

de l'entreprise, les cours de formation en langues ne sont plus possibles à l'interne; en contrepartie, les efforts de mobilité au sein de l'entreprise ont été facilités. Les traductions se font désormais par mandats ponctuels auprès de services externes; selon madame Ferrari, il n'est pas possible de quantifier le flux des traductions effectuées pour Swisscom.

Swiss - Compagnie aérienne nationale

Outre les offres d'emplois en ligne trouvés sur le site internet de la compagnie, il semble très difficile, voire impossible, de se procurer des informations sur les stratégies de la compagnie en matière de ressources humaines, de gestion du personnel, et par conséquent sur l'utilisation des langues au sein de la compagnie et dans ses relations extérieures.

La seule réponse de la compagnie aérienne obtenue est un courrier électronique en anglais de monsieur Marco De Dea, vice-président du département *Human Resources Ground Personnel*, laquelle va malheureusement également dans ce sens:

« Unfortunately, I have to inform that we do not have the necessary resources to give you all information about our job profiles in connections with language requirements. But in general, we can say that all our employees who are standing in direct customer contact need to speak German, English and French. All back office employees need to understand at least English. »

A noter que si l'italien et le romanche paraissent absents de la compagnie en tant que langues de travail, leur statut semble néanmoins existant, relégué à un usage plutôt folklorique, puisque l'on trouve sur chaque appareil de la compagnie, à côté de son nom à consonnance anglophone, les nom de notre pays dans les quatre langues nationales, concept que l'on doit cependant à l'artiste canadien Tyler Brulé.

Banques nationales suisses

Bien qu'aucun contact direct n'ait pu aboutir avec ce secteur professionnel, il y a toutefois lieu de mentionner que toutes les banques nationales (Crédit Suisse, UBS, Compte postal suisse...) possèdent des gestionnaires de comptes polyglottes (français, allemand, anglais, italien, espagnol, en général, parfois d'autres langues). Les documents bancaires quant à eux sont disponibles en français, allemand, anglais et italien, sauf pour le compte postal, dont les informations ne sont pas (encore) disponible en anglais.

I. 1.1.2. Government and Public services

Une administration multilingue: L'administration fédérale est tenue de diffuser ses publications dans les trois langues officielles dominantes, et se doit en outre également d'utiliser le romanche dans ses rapports avec les personnes de langue romanche. Parallèlement, la Confédération veille à une **représentation équitable des quatre communautés linguistiques** au sein de ses services et garantit le fonctionnement plurilingue de ces derniers. Enfin, elle publie un nombre croissant de documents en anglais. Dans ce contexte éminemment plurilingue, la **traduction** incarne un instrument majeur de cette politique linguistique. En établissant un lien entre les diverses langues et cultures, elle renforce la cohésion nationale, et contribue en outre à la qualité générale des documents de l'administration, le traducteur effectuant une première lecture attentive et critique des textes dans leur version originale. En plus de la Chancellerie fédérale et des Services du

Parlement, l'administration fédérale se compose de quelque 60 services fédéraux (offices, régies ou instituts) répartis entre les sept départements. Chacune des unités administratives gère, de manière relativement décentralisée et autonome, des services linguistiques dont les effectifs varient de une à quinze personnes environ. Au total, l'administration fédérale emploie **310 traducteurs et terminologues titulaires**, dont environ **160 francophones, 110 italophones, 30 germanophones** et **une dizaine d'anglophones**, ainsi qu'**une dizaine de traducteurs stagiaires**. Elle recourt également aux services de plusieurs **dizaines de traducteurs indépendants**, travaillant à domicile et sur mandats. Comme les données contextuelles particulières de la Suisse « endogène » le laissent déjà entendre, l'administraton interne, de la défense militaire aux assurances sociales, en passant par l'économie, l'informatique ou les finances, requiert une "main d'œuvre traduisante" proportionnellement plus volumineuse que dans les pays avoisinants. Ainsi, des textes s'adressant à l'ensemble de la communauté nationale, ou parfois à des groupes cibles plus restreints, doivent indéniablement être traduits. Il peut s'agir de lois, d'ordonnances ou d'accords intergouvernementaux, de brochures émanant du Conseil Fédéral avant les votations (élections), des messages et rapports du Conseil fédéral à l'Assemblée fédérale, d'avis de droit et de décisions de l'administration, d'interventions parlementaires et des réponses du gouvernement à celles-ci, de communiqués et dossiers de presse, discours et exposés, documents destinés à être publiés sur internet, ou encore de rapports, brochures, périodiques, circulaires, règlements, instructions et directives s'adressant à un vaste public. Les traducteurs de l'administration fédérale ont donc pour mission essentielle d'assurer la traduction et la révision de textes de nature variée. Cela dit, ils peuvent également être amenés à :

- rédiger ou corédiger des actes de loi
- assurer des travaux de terminologie
- gérer un mémoire de traduction
- assurer l'organisation et le suivi de traduction effectuées à l'extérieur
- assurer l'encadrement de stagiaires
- assumer diverses tâches de gestion

Toujours au niveau de l'**administration fédérale**, la Confédération a mis sur pied un ensemble d'**axes stratégiques** de la politique du personnel en termes de ressources humaines, dont certains impliquent de manière plus ou moins marquée la dimension linguistique:

En premier lieu viennent les « **hard factors** », c'est-à-dire le « matériel », ou « support » nécessaire à la gestion de l'administration fédérale, qui comprend un ensemble de normes, systèmes de soutien, instruments de direction. Les systèmes de politique du personnel sont constitués de règles et de systèmes de soutien requis pour la mise en œuvre et la gestion de la politique du personnel au sein de l'administration, et s'étendent des bases légales aux applications informatiques garantissant la sûreté et l'équité nécessaires en matière de politique du personnel. La loi sur le personnel de la Confédération permet une politique du personnel différenciée au sens de la **gestion de la diversité**.

Ensuite, la « **gestion et controlling du personnel** » a pour tâche de récolter, de traiter et d'interpréter les données provenant de l'ensemble de l'administration fédérale. Cet axe directoire traite également des montants et utilisations du budget et de la composition du personnel fédéral, et s'occupe aussi des changements de la structure du personnel: « L'administration fédérale vise à une répartition équilibrée de ses collaboratrices et collaborateurs selon leur âge,

leur langue et leur sexe (...) on enregistre des résultats tangibles dans la prise en considération des minorités.»

Le « **développement du personnel, de l'organisation et de la culture** » concerne les facteurs humains ('brainware!') : « Grâce à une politique du personnel différenciée (gestion de la diversité), l'administration fédérale peut répondre, autant que faire se peut, aux besoins individuels des collaborateurs. ». La gestion du personnel doit par conséquent tenir compte des intérêts et des particularités de divers groupes spécifiques (les deux sexes, les **groupes linguistiques**, les catégories d'âge, etc...). Cette **prise en considération des différentes compétences** et perspectives, de même que leur mise à profit permanente, permet d'accroître non seulement le potentiel humain et le potentiel de connaissances au sein de l'unité d'organisation, mais aussi la satisfaction des personnes employées et donc la stabilité des équipes de travail. La gestion de la diversité est l'une des facettes de la **culture d'entreprise**. Elle permet au service public de tirer parti de tout son potentiel pour répondre aux besoins des contribuables. Ainsi, L'OFPER (Office fédéral du personnel) développe divers instruments destinés à **concrétiser la gestion de la diversité** et fait part de ses progrès en la matière dans des rapports qu'il soumet au Conseil fédéral. La **promotion du plurilinguisme** constitue un exemple de la gestion de la diversité. Il s'agit là de **veiller à ce que les quatre langues nationales soient représentées équitablement au sein de l'administration fédérale, c'est-à-dire dans la même proportion que dans la population résidente de nationalité Suisse**. Par ailleurs, **l'administration doit pouvoir fonctionner en allemand, en français et en italien**. Dans la pratique, cela veut dire que **chacun peut travailler, c'est-à-dire s'exprimer oralement ou par écrit, dans sa propre langue maternelle pour autant qu'il s'agisse d'une langue officielle**, et par conséquent d'être compris. Les offices fédéraux sont chargés d'établir **un catalogue de mesures pour mettre en œuvre les instructions du Conseil fédéral concernant le plurilinguisme**. L'OFPER assume de son côté une fonction de soutien et de coordination en la matière.

La « **communication interne à l'administration / marketing en matière du personnel** » comprend des règles portant sur la transmission et la cohésion de la politique du personnel au **niveau de l'information**. Il s'agit plus précisément de tout ce qui touche à la communication interne à l'administration: ensemble des données destinées à assister le personnel dans ses tâches et à faciliter la prise de décisions en matière de politique du personnel. **Les mesures relatives à l'information et à la communication encouragent l'acquisition des connaissances, créent la transparence** et améliorent ainsi l'orientation vers les objectifs et l'acceptation des décisions prises.

Le dernier axe concerne la « **gestion du personnel axée sur la stratégie** »: compétences requises pour les spécialistes en ressources humaines et responsables hiérarchiques devant mettre en œuvre et gérer stratégiquement les contenus susmentionnés.

Représentation des groupes linguistiques au sein de l'administration générale de la Confédération (octobre 2000)

Cette proportion correspond de près à la population résidente répartie selon la langue première⁸.



A noter que le groupe des collaborateurs/trices romanchophones n'a pu être pris en considération dans cette évaluation, qui neutralise également les variations correspondant à l'échelon hiérarchique et au domaine d'activité occupés. Par ailleurs, on constate que la proportion des groupes latins (francophone et italo-phones) a pu être augmentée au cours des quatre dernières années, les francophones étant même sur-représentés parmi les nouveaux cadres engagés dans les classes de traitement supérieures. Les italo-phones quant à eux demeurent sous-représentés. Les Romanches, habitués à constituer la "case manquante" des formulaires, s'inscrivent en très nette majorité dans le groupe des germanophones.

L'effort de promouvoir l'engagement de collaborateurs de langue française et de langue italienne dans l'administration fédérale remonte au milieu du siècle passé. La majorité des collaborateurs interrogés dans le cadre de l'évaluation considèrent qu'une administration multiculturelle est un but digne d'être atteint et qu'une collaboration au sein de groupes où plusieurs langues sont représentées constitue un enrichissement. Le Conseil fédéral estime lui aussi qu'une promotion active du plurilinguisme augmente considérablement la motivation des collaborateurs et contribue ainsi au succès de l'entreprise "administration fédérale". Il importe dès lors de mettre en œuvre des mesures de promotion du plurilinguisme.

Enfin, deux tiers des unités d'organisation ont conclu avec leur département ou la Chancellerie un accord contenant un catalogue de mesures. Une majorité des offices ont engagé un délégué à la promotion du plurilinguisme.

Développement du personnel dans l'administration fédérale

Bases du concept:

Les **instructions du Conseil fédéral du 22 janvier 2003 concernant la promotion du plurilinguisme dans l'administration fédérale** précisent que les communautés linguistiques de notre pays doivent être représentées de manière équitable au sein de l'administration. Cela

⁸ Le recensement de la population de 2000 indique 63,6% de germanophones, 19,2% de francophones, 7,6% d'italophones et 0,6% de romanchophones.

signifie que la part des germanophones, des francophones et des italophones dans l'administration devrait correspondre à leur part dans la population résidente.

Objectifs stratégiques du développement du personnel:

Contribuer à augmenter la satisfaction des collaboratrices et des collaborateurs ainsi que l'attrait de l'administration fédérale en tant qu'employeur.

Promouvoir activement l'égalité des chances entre femmes et hommes et favoriser le plurilinguisme et la diversité culturelle dans l'administration fédérale.

Développer les **compétences**:

→ Compétences personnelles

→ Compétences sociales

→ Compétences directionnelles

→ **Compétences professionnelles**: résident dans l'aptitude à appliquer, réunir et améliorer constamment les connaissances et le savoir-faire appropriés. **En font partie les compétences linguistiques**. Les compétences professionnelles nécessaires dépendent des tâches de l'organisation et sont fixées par les responsables du domaine concerné.

→ Autres compétences

Les partenaires RH dans les unités administratives ont en outre pour rôle de « tenir compte des qualifications et compétences pouvant être acquises hors du contexte professionnel ». Les départements créent chacun leur propre stratégie ainsi que des standards et des instruments répondant à leurs besoins; ils coordonnent leurs activités à l'échelon de l'administration fédérale dans le cadre du Forum des délégués à la promotion du plurilinguisme dans l'administration fédérale.

Un exemple: L'Office fédéral de l'informatique (BFI-OFI-UF1)

Selon le groupe de travail ASIDI (*Amtsprachen in der Informatik*) « Les instructions du Conseil fédéral concernant la promotion du plurilinguisme dans l'administration générale de la Confédération sont à appliquer le plus rapidement possible dans le domaine de l'informatique et de son utilisation ». L'introduction des mesures de promotion du plurilinguisme sont prévues *par étape*; dans le domaine des applications individuelles, des efforts particuliers doivent être planifiés. Les fournisseurs de software, de leur côté, contribuent à l'amélioration du plurilinguisme. Des solutions intermédiaires doivent être trouvées dans l'attente de disposer de versions plurilingues: dictionnaires en ligne (Duden, Robert, Zingarelli), manuels, correcteurs.

Le groupe de travail considère également qu'il faut aussi « **différencier l'usage des langues (mono-plurilinguisme)** dans les applications. »; les critères pris en compte à cet égard sont le type d'application ainsi que le cercle des utilisateurs: « une application de peu d'importance, dans un cadre restreint et s'adressant à un cercle fermé, pourra être développée dans une seule langue conformément à son importance. Une application ouverte et impliquant de nombreuses interférences entre les services et les personnes devra être accessible dans plusieurs langues. **Les applications publiques, en particulier intranet/internet, seront accessibles dans toutes les langues officielles** ». Pour ce qui est des sites internet, la réalité confirme que la plupart des pages à consulter sont disponibles en allemand, français, italien et romanche.

I.1.2. Language-related professions

Les industries de la langue et les professions langagières en Suisse sont représentées d'une part par les domaines "traditionnels" regroupant **traducteurs, terminologues et interprètes**. Cependant, les mouvements récents de flux migratoires, ainsi que l'ouverture des frontières et la facilitation de la mobilité ont conduit plus récemment, d'autre part, à une spécialisation de ce domaine vers un ensemble de professions rassemblées sous les appellations de **médiation culturelle** et **d'interprétariat communautaire** (cf. I.3.1). On recense également une prolifération d'organismes de traduction, logiciels plurilingues et autres banques de données liés au développement de nouvelles technologies et aux possibilités / facilitations que celles-ci offrent.

I.1.2.1. "Pure-play" language-related professions (e.g. translator, interpreter, technical writer, language-learning materials writer and editor, etc.)

Les principaux **services d'interprétariat en Suisse** assurent l'effacement des barrières linguistico-culturelles ainsi que la fluidité des échanges entre les différentes communautés. Les plus importants d'entre eux sont:

Appartenances (VD-Lausanne)

Asyl (ZH-Zurich)

Caritas Schweiz - Suisse (GR-Coire - FR-Fribourg; succursales dans les cantons de LU, JU, TG, BE, SO, ZH)

Heks Linguadukt (BE, ZH-SH, AG-SO)

Croix-rouge / Rotes Kreuz CH (GE, BE)

Intercultura (BE)

SAH (ZH, SH, TI)

Fachstelle für Interkulturelle Fragen (ZH).

l'Association Suisse des Traducteurs, Terminologues, et Interprètes (ASTTI), organisme faîtière fondé en 1966 et membre actif de la Fédération internationale des traducteurs (FIT) depuis 1967 est une association professionnelle sans but lucratif regroupant **plus de 300 membres**. Elle a essentiellement pour objet:

de sauvegarder les intérêts professionnels, juridiques, économiques, sociaux et moraux de ses membres

de promouvoir le travail de qualité

d'encourager la formation continue et le perfectionnement professionnel

de stimuler les contacts entre les membres ainsi qu'avec des associations analogues d'autres pays

de servir de référence professionnelle pour les clients potentiels

de représenter le point de vue helvétique dans différents organes de la FIT ainsi que dans les projets d'envergure internationale

Pour être admis comme membre actif de l'ASTTI, le candidat doit exercer le métier de traducteur ou terminologue en qualité d'employé ou d'indépendant. Les avantages d'une affiliation à l'ASTTI

se conçoivent autour d'une offre de prestations multiples qui concernent les commissions spécialisées (admissions, relations extérieures, formation, tarifs...), les réseaux régionaux (rencontres et manifestations locales), le conseil d'arbitrage (règlement des litiges liés à l'activité professionnelle des membres), et la formation continue (organisation de séminaires). De plus, l'ASTTI édite un bulletin trimestriel (Hieronymus), propose à ses membres des "fiches pratiques" susceptibles d'aider ses membres dans leur travail quotidien, et encourage les jeunes - étudiants ou débutants - à devenir membres associés, encadrés par des "mentors" , un réseau de professionnels aidant les nouveaux venus à se familiariser avec les ficelles du métier. Enfin, l'association dispose d'un site web quadrilingue suisse (www.astti.ch), qui constitue non seulement sa vitrine représentative, mais également une source précieuse d'informations et une plateforme interactive pour les membres. Des manifestations d'envergure variable (congrès) sont organisées régulièrement pour faire le point sur l'évolution des professions de la traduction; l'association prend en charge la publication des actes des congrès pour contribuer à une diffusion large et durable des échanges.

Le développement des nouvelles technologies liées aux métiers de la traduction a permis au service linguistique de l'administration fédérale de développer durant ces dernières années une banque de données terminologique quadrilingue, **TERMDAT** (www.termdat.bk.admin.ch), qui incarne le modèle helvétique de la banque de données européenne **EURODICAUTOM** (www.eurodic.echo.lu) et assure la collaboration avec l'Union Européenne. TERMDAT est un outil de communication, de rédaction et de traduction moderne, vaste et plurilingue (quatre langues nationales et langues de l'union européenne) offrant avant tout de résoudre les problèmes terminologiques spécifiques liés aux différentes professions; son but principal est de registrer la terminologie juridique et administrative suisse dans les quatre langues nationales ainsi qu'en anglais, dans le but de la rendre accessible à un vaste circuit d'utilisateurs. Cette banque de données comprend notamment le vocabulaire, les termes spécifiques et les abréviations du droit et de l'administration, et concerne également de nombreux autres secteurs (économie, commerce, finances, industrie, culture, formation, sciences naturelles, médecine, informatique, télécommunications, énergie, trafic, agri- et selviculture, environnement, politique, militaire...). L'effectif de cette banque de données est amplifiée constamment et contient actuellement 1,4 million de registrations dont 115'000 entrées suisses. Ce outil représente en contrat de collaboration datant de 1987 entre le Conseil Fédéral et la commission de l'Union Européenne qui travaillent conjointement à l'élargissement des données. Plusieurs organismes contribuent à ce travail (les cantons de BE, FR, GR et VS, les universités, bibliothèques et entreprises privées pour ce qui est des ressources suisses). TERMDAT s'inscrit par ailleurs dans la procédure d'«élimination des différences» engagée par les deux chambres fédérales.

Au niveau régional, la cas de la minorité romanche est intéressant puisqu'il permet de remonter jusqu'au niveau national. Ainsi, **Sling** (www.sling-online.ch), l'organe de traduction de la Ligue Romanche (Lia Rumantscha): « Lavur da translaziun (traduction) è lavur da basa per la prosperidad da mintga (chaque) lingua ». Cette constatation est d'autant plus valable lorsque la langue concernée est une langue minoritaire et menacée comme le romanche. C'est pourquoi l'organisation faîtière de toutes les sociétés rhéto-romanes dispose depuis sa création en 1919 de son propre poste de traduction (aujourd'hui "Sling"). Le but de Sling, outre de pouvoir fournir des traductions en romanche unifié (Rumantsch Grischun) à la Confédération, vise également à fournir dans les cinq idiomes romanches standardisés à l'écrit un soutien aux communes et régions qui ont fixé le romanche comme langue officielle et/ou langue de scolarisation. L'expérience a

montré que le travail effectué ces dernières années permet de renforcer la présence du romanche sur différents secteurs. Beaucoup de textes ne seraient aujourd'hui certainement pas disponible dans cette langue sans le travail de traduction de la Lia Rumantscha; c'est pourquoi le canton des Grisons a décidé en 2000 de restructurer et de moderniser ce poste de traduction sous le nom de "Sling", dans un but triple:

Gagner en reconnaissance et recevoir davantage de mandats
Garantir un travail professionnel et efficace
Devenir plus facilement accessible par les clients

Ce service linguistique est attaché à la fois au canton des Grisons et à la Confédération et vise à actualiser la terminologie d'une langue qui - avant tout dans sa version unifiée - est encore lacunaire. Il doit permettre de faciliter l'application du romanche et renforcer sa présence, notamment dans les cas où l'allemand règne en maître alors que c'est la population rhéto-romane qui est concernée en premier lieu. Ce sont avant tout les institutions publiques (écoles, communes, districts, et autres organismes) ainsi que des entreprises comme la Poste, les hôpitaux et les services industriels qui en bénéficient.

I.1.2.2. "Ancillary" language-related professions (e.g. export assistant, multilingual web site manager, jobs in international publishing, etc.)

La multiplication récente et rapide des nouvelles technologies s'est vue accompagnée de l'émergence de nouvelles professions qui requièrent auxiliairement des compétences linguistiques. Aussi, Caroline Sauser, "webmanager et rédactrice en chef online" à l'Office fédéral de la communication (OFCOM) mentionne les professions de «webmaster» (technicien informatique professionnel), «webpublisher» (concepteur professionnel de sites internet) et «webmanager», termes largement reconnus faisant l'objet de formations spécifiques sanctionnées par des examens de la SIZ (Société coopérative - certificat suisse en informatique), qui propose également des formations d' «office supporter» (assistant informatique dans le secteur bureautique), de «PC/LAN-supporter» (assistant informatique dans le domaine des PC et des réseaux locaux), ainsi que de «chef de projet». Toutes ces professions consistent, au niveau de la formation, en des modules de support (spécialisations) qui s'appuient sur une base commune d'«utilisateur en informatique». Les formations proposées actuellement sur le marché par la SIZ s'étendent de quelques jours à une année. Ces nouvelles professions ne sont pas encore reconnues intégralement et la confédération n'a, semble-t-il, pas encore pris de mesure concernant l'appellation de ces professions, s'accompagnant bien souvent encore d'une certaine zone de labilité et de flous terminologiques.

I.2. Language graduate employment in the language-related professions: status quo (if existing data available)

No data available

I.3. New developments and new professional demands in the language and language-related industries

Dans les professions nouvelles liées à internet, (cf. I.1.2.2 ci-dessus), Caroline Sauser de l'Office fédéral de la communication constate deux approches différentes: le point de vue technique et le point de vue du contenu. Selon l'approche, la dimension linguistique est traitée différemment:

Lorsqu'il s'agit de la **technique**, la question des langues n'est pas une préoccupation majeure. Cela dit, comme déjà mentionné, la plupart des sites de la Confédération sont multilingues, ce que les solutions techniques doivent également prendre en compte. Apparemment, ce sont avant tout les **problèmes de nomenclature** qui semblent préoccuper le plus les professionnels de l'internet appelés à travailler dans des contextes multilingues. Ainsi, lors du choix des noms de rubriques d'un site, il est toujours judicieux de se demander si les termes sont facilement traduisibles dans les autres langues, tout en restant simple et court. La question est d'autant plus pertinente du fait que la plupart des personnes travaillant dans ce domaine de la Confédération sont alémaniques. Le problème le plus souvent rencontré tient au fait que les termes allemands sont presque toujours plus courts que les traductions françaises correspondantes. Dans le sens inverse, le caractère plus "image" de la langue française rend complexe les traductions vers l'allemand. Selon Caroline Sauser, les connaissances linguistiques sont cependant moins importantes que la connaissance et la sensibilité des/aux autres cultures. De telles compétences semblent être systématiquement absentes des offres d'emploi, et acquises "sur le tas" par les collaborateurs qui ne les possèdent pas lors de leur engagement.

Le fonctionnement est tout autre lorsqu'il s'agit de **spécialistes du contenu**. Bénéficiant la plupart du temps d'une formation dans les métiers de la communication (journalisme, relations publiques, etc), cette catégorie de professionnels se fait plus rare dans le domaine de la gestion des sites internet. L'OFCOM a fait œuvre de pionnier en remplaçant son webmaster par une personne spécialisée en communication plutôt qu'en technique. Le choix semble toutefois être judicieux: dans des structures comme les offices fédéraux, l'infrastructure est de plus en plus centralisée et les spécialistes internet se trouvent de plus en plus amenés à se préoccuper de contenus plutôt que des contenants. Dans telle constellation, les compétences linguistiques sont beaucoup plus importantes. Caroline Sauser, témoignant de sa propre expérience, informe d'une part que des connaissances d'allemand et de français étaient requises lors de son engagement, et souligne d'autre part l'importance de posséder des connaissances au moins dans les toutes langues *utilisées* sur le site internet (rappelons pour ce qui est de l'OFCOM qu'il s'agit de l'allemand, du français de l'italien et de l'anglais).

Les relations entre les professionnels, leurs collègues et le public sont également à prendre en compte. Ainsi, pour une collaboratrice romande (francophone), il ne suffit pas de maîtriser l'allemand, mais également le suisse-allemand. L'intégration des groupes de travail à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Office en est ainsi grandement facilitée. Les relations avec les personnes qui produisent des textes constituent un élément fondamental du travail de rédacteur en ligne: on constate fréquemment un tiraillement entre les textes précis, détaillés, et longs du spécialiste, et les exigences antagonistes d'internet qui requièrent un lecture rapide, et par conséquent un texte court, s'adressant souvent à un public de néophytes; aussi, pour augmenter l'acceptation de ce qui est soumis au public, il est toujours plus avantageux, dans de telles relations professionnelles, de pouvoir s'entretenir dans la même langue.

En résumé, l'émergence de nouvelles professions - outre la difficulté de leur trouver une dénomination unique faisant l'unanimité - s'accompagne de problèmes linguistiques anciens.

Certains d'entre eux se posent avec davantage d'acuité, notamment pour ce qui est de la question des anglicismes qui envahissent le monde informatique dans son intégralité, internet compris.

I.3.1. The impact of European integration and of globalisation: new directions, re-organisation

Médiation culturelle et interprétariat communautaire

Une conséquence à la mobilité facilitée des personnes physiques (même en Suisse !) ainsi qu'à la forte condensation de réfugiés politiques et autres demandeurs d'asiles domiciliés dans notre pays est l'émergence d'une nouvelle forme de professions impliquant des compétences linguistiques et culturelles, il s'agit des professions regroupées sous les appellations de "médiateur culturel" et "interprète communautaire".

INTERPRET⁹:

INTERPRET est une association indépendante qui s'engage à promouvoir l'intégration sociale des communautés migrantes de langue étrangère dans la société suisse et à favoriser une compréhension réciproque entre les diverses communautés, suisses et migrantes, notamment en vue de prévenir l'émergence de conflits interculturels. L'association comprend 30 "membres collectifs" et 170 "membres individuels" qui comportent trois groupes-cibles:

- (1) Les interprètes communautaires et médiateurs (inter-)culturels
- (2) Les institutions de formation et services de placement pour (1)
- (3) **Les utilisateurs des services** de (1) et (2)

Les niveaux concernés sont avant tout les **domaines** de la **formation** et de la **santé**, ainsi que le secteur **social**, appelés à se combiner. D'après Manuela Blanchard, il n'est pas possible de répartir quantitativement ni de lister en détail les professions qui solliciteront les savoirs proposés par l'association. Les professions faisant apparemment le plus souvent appel aux médiateurs culturels et aux interprètes communautaires se confinent dans les sphères institutionnelles de l'**hôpital** (psychiatrie et ethnopsychiatrie) et de l'**école**, et concernent dans l'ensemble principalement le département fédéral **Justice et Police** et la **Police des étrangers**. En tant qu'association faîtière nationale du domaine de l'interprétariat communautaire et de la médiation culturelle, INTERPRET, réunit les acteurs principaux concernés pour développer les bases contractuelles, les directives d'éthique et les modèles de financement viables de cette activité professionnelle. Ce centre national de compétences et de certification s'engage en faveur de projets de recherche et d'évaluations dans les domaines mentionnés. L'association recherche également les échanges avec les partenaires nationaux et internationaux afin de pouvoir suivre les développements qui surviennent dans ces domaines.

⁹ INTERPRET, Association suisse pour la promotion de l'interprétariat et de la médiation culturelle dans les domaines de la santé, du social et de la formation; site internet: www.inter-pret.ch. Direction: C. Speyermann (présidente), G. Rütchmann et M. Blanchard (direction), J. Zemp (secrétariat)

Les langues de travail de l'association sont l'allemand, le français, et l'italien. Les langues étrangères les plus sollicitées sont les suivantes (ordonnées ici selon leur fréquence d'utilisation) :

- Albanais
- Turc
- Espagnol, Portugais, Persan
- Arabe
- Italien, Croate, Kurde, Russe

Au travers notamment d'un forum de discussion sur internet, l'association est entrée en contact régulier avec l'Angleterre, la Suède et la Norvège. Ces pays travaillent parfois en collaboration pour effectuer certains mandats.

En août 2002 est paru le rapport «Standard de formation pour les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices culturel(le)s dans les domaines de la santé, du social et de la formation», à l'issue d'un projet de deux ans mandaté par l'OFSP auprès d'INTERPRET.

I.3.2. New professional demand and professional profiles in the language-related professions

I.3.2.1 Communications from international organisation

I.3.2.2 Communications from employers, employers' organisations and other organisations

I.3.2.3 Results of local / regional / national surveys

I.3.2.4 Outcomes of academic studies and research

I.3.2.5 Results and outcomes of TNP3 survey

I.4. Contacts and co-operation between the language and language-related industries and HE institutions

De tels contacts semblent encore rares en Suisse. L'exemple emblématique de la médiation culturelle (voir supra) semblerait précisément devoir être pris en charge par des institutions de type universitaire, ce qui n'est pas le cas. Pas d'autres résultats tangibles dans ce domaine, bien que de nouvelles formations en « communication » se développent dans les universités de Lugano (Université de la Suisse italienne, TI) et Lucerne (Luzern, LU).

I.4.1. Through international organisations

I.4.2. Through professional associations at the national or regional level

I.4.3. Through direct co-operation between HE institutions or departments and industry partners (regional or local training schemes, course-related work placements or other)

I.5. Impact of language industry developments and new professional demands on existing specialist HE

Là encore, les universités et hautes écoles spécialisées, outre les programmes de **formation continue**¹⁰, ne proposent pas de formations spécifiques pour assurer une telle médiation. L'alternative fréquemment recensée consiste en des formations parallèles proposées par les entreprises elles-mêmes (cf. ci-dessous)

I.5.1. Programmes and courses

Offres de perfectionnement proposées par l'entreprise de la Poste suisse:

La situation plurilingue de la Suisse affectant directement les entreprises n'offre pas que des bénéfiques, et la Poste suisse en est consciente¹¹:

« Dans le monde des affaires, le multilinguisme pose très souvent des problèmes de communication, d'autant plus qu'aux quatre langues officielles de la Suisse, vient s'ajouter l'anglais. »

C'est pourquoi l'entreprise a mis sur pieds durant les dernières années des possibilités de formation professionnelle et para-professionnelle en cours d'emploi qui accordent une part toujours plus importante à la dimension langagière:

« Le service 'Enseignement des langues Poste - P21', vous propose de franchir ces obstacles en améliorant vos connaissances linguistiques (...) »

A titre d'exemple, les unités *Personnel* et *Information Technology Services* proposent à leurs collaborateurs des offres de perfectionnement et de formations spécifiques sous forme de séminaires, distribuées selon trois types de compétences, à savoir les compétences sociales, les compétences personnelles et les compétences professionnelles:

Les **compétences sociales** visent à "mieux communiquer", à savoir gérer les conflits réussir ses présentations et maîtriser l'outil rhétorique.

Les **compétences personnelles** concernent le soin de l'image de soi professionnelle, la qualité de vie, la gestion du stress et l'efficacité.

Les **compétences professionnelles** touchent à l'économie d'entreprise, à la méthodologie du travail, ainsi qu'à la rédaction des procès-verbaux et des rapports de travail.

Les cadres bénéficient également de possibilités de perfectionnement dans le domaines de la gestion entrepreneuriale, basées sur les trois compétences sus-mentionnées ainsi que sur les **compétences spécifiques liées à la gestion**.

¹⁰ On peut citer le cycle de formation continue/perfectionnement de l'Université de Lausanne déployé par M. Grossen récemment ("Migrations, relations interculturelles et travail social"), ou encore celui de A. Auchlin proposé à l'Université de Genève ("Prendre la parole ...") s'adressant particulièrement à un public de médecins.

¹¹ Brochure éditée en trois langues: *Compétent - Perfectionnement 2004, Offre au niveau du groupe; Kompetent - Weiterbildung 2004 Das konzernweite Angebot; Competente - Perfezionamento 2004 - Offerta per tutto il gruppo*

A côté de ces offres ciblées, l'ensemble du personnel peut également suivre des cours de formation et de perfectionnement dans le domaine de l'informatique et des **langues**:

Anglais, Allemand, Suisse-allemand, Français et Italien **langue étrangère**: offres multiples avec possibilité de passer des examens pour l'obtention de diplômes reconnus.

Français et Allemand **langue maternelle** pour les aspects liés à la communication écrite et à la rédaction professionnelle.

Des cours orientés spécifiquement selon les **besoins linguistiques professionnels**, comme ceux intitulés "Anglais Negotiations" ou "Anglais / Allemand pour chauffeurs de PostAuto", "Coaching en schwyzerdütsch", "Deutsch zu Postspezifischen Themen", etc...

En plus de ces mesures particulières permettant d'**augmenter le plurilinguisme intra-individuel** au sein de l'entreprise, La Poste met également à disposition depuis 2004 un instrument d'évaluation permettant de tester les niveaux linguistiques des collaborateurs, à savoir le système BULATS¹² (**B**U**S**iness **L**Anguage **T**esting **S**ervice), disponible en allemand français et anglais pour l'option "Ecouter, Lire, Parler", dans ces mêmes langues et également en italien dans l'option "Parler".

Pour ce qui est de la **communication en entreprise**, envisagée cette fois au niveau de la collaboration interculturelle de manière plus globale, la division "égalité des chances" organise également des journées de séminaires destinées à pouvoir tirer profit de la présence simultanée sur les lieux de travail de membres d'origines diverses, véhiculant chacun leurs propres valeurs et normes. Là encore, un cadrage semble nécessaire afin de pouvoir rentabiliser cette présence multiculturelle, du moment que si « une telle interaction peut être source d'enrichissements, elle peut toutefois aussi conduire à un certain malaise, des malentendus ou même des conflits » (Brochure sus-mentionnée, version française, p.46)

I.5.2. Definitions and learning outcomes

Cf. I.5.1 pour ce qui est de la formation en entreprise. Pour la formation continue, l'objectif serait de pouvoir disposer de réponses adéquates à l'émergence continuelle de nouveaux problèmes professionnels.

I.5.3. Methods

La méthode envisageable viserait une combinaison entre les apports théoriques et les pratiques professionnelles effectives.

I.5.4. Resources

PART II NEEDS

¹² BULATS a été développé par des instituts de renommée mondiale et ses résultats sont basés sur les directives standardisées de l'ALTE (Association of Language Testers in Europe), ainsi que sur celles du 'Cadre européen de référence pour les langues' du Conseil de l'Europe, reconnues toutes deux à l'échelle nationale.

II.1. Improved co-operation between the language and language-related industries and HE institutions

Besoin de plates-formes de dialogue intégrées à la formation de base

II.2. Identification of needs for curriculum innovation in response to new professional demands

Apparemment, les milieux professionnels eux-mêmes ont du mal à formuler leurs besoins "émergents"(cf. cependant l'exemple des CFF ci-dessous (II.3.1.1) ou encore celui de la région bilingue biennoise présenté sous 0.1).

II.2.1. Programmes and courses

II.2.2. Definitions and learning outcomes

II.2.3. Methods

II.2.4 Resources

II.3. Needs for future projects, studies and research

II.3.1 Projects to be undertaken at

II.3.1.1. (Non-...)Member State level

Les CFF (cf. I.1.1.1), conscients de la valeur que constitue le plurilinguisme, avant tout national, ont réagi en écho à la suprématie croissante de la majorité alémanique, chargeant une collaboratrice du département *infrastructure* (9'000 employés) responsable du management du personnel, de mettre sur pied un projet visant à **favoriser les "minorités linguistiques"**, qui, définies du point de vue alémanique, correspondent de manière indifférenciée au français et à l'italien. Le projet dirigé par Gabriela Pfau propose de travailler sur les trois buts suivants:

Hausser le nombre des collaborateurs de langue maternelle française et italienne sur tous les niveaux de fonction

Encourager le personnel à élever ses compétences linguistiques

Favoriser l'acceptation mutuelle des collaborateurs parlant des langues différentes

Pour l'avenir de l'entreprise, la tendance perpétuelle, accélérée ces dernières années, à centraliser les collaborateurs à l'intérieur d'unités toujours plus vastes, constitue le moteur des exigences linguistiques requises pour demain. La conséquence à ces mouvements de restructuration sont que les possibilités professionnelles des collaborateurs romands et italophones sont en diminution dans leur région. Par ailleurs, les exigences linguistiques deviennent plus conséquentes pour les collaborateurs travaillant dans les centrales, qui de manière interne et externe entrent davantage en contact avec les collaborateurs et clients des autres régions linguistiques. Les CFF ont donc décidé de tirer parti de cette nouvelle mobilité des collaborateurs aussi bien pour élever les compétences linguistiques dans l'entreprise que pour contrer la germanisation en cours au sein de celle-ci. L'apparition de l'anglais, croissante dans les domaines des télécommunications et de l'informatique est également surveillée de près. Durant les années 2000 à 2002, l'expérience faite avec la division Cargo SBB, qui communiquait en anglais avec les équipes frontalières italiennes,

ont permis de repenser l'articulation des savoirs linguistiques au sein de l'entreprise, en souhaitant notamment rentabiliser de manière stratégique et plus économique les compétences disponibles distribuées dans l'entreprise, pour ne plus devoir assister à ce genre de scénarios à l'avenir.

II.3.1.2 European level

II.3.2. Studies to be undertaken at

II.3.2.1. local / regional level

II.3.2.2. Member State level

II.3.3. European level

II.3.3. Research to be undertaken at

II.3.3.1. Member State level

II.3.3.2. European level

L'observation et la récolte de données dans le cadre de ce projet ont permis de mettre en évidence un fréquent décalage entre la linguistique en tant que science, et le marché du travail: alors que les compétences sociales, communicatives et linguistiques sont intégrées dans le premier cas, (perspective globale, articulée) elles se trouvent dissociées de l'autre. Un besoin de recherche est par conséquent à signaler dans ce domaine.

PART III RECOMMENDATIONS

III.1. Recommendations: measures to be taken to bring about improved consultation and co-operation between higher education and the world of work

III.1.1. Measures to be taken at local/regional level

III.1.2. Measures to be taken at (Non...-) Member State level

- Veiller à une représentativité équitable des groupes linguistiques et concrétiser la gestion de la diversité. Assurer l'accessibilité à l'ensemble des professions au personnel qualifié indépendamment de sa langue première, et accessibilité équitable des places d'apprentissage
- Etablir des mesures de protection particulières des trois minorités linguistiques latines (français, italien et romanche).
- Lutter contre la domination néfaste d'une seule langue (anglais, allemand)
- Différencier l'usage des langues, c'est-à-dire promouvoir et assurer, à côté du multilinguisme, la complémentarité entre les sujets monolingues (mono-plurilinguisme)
- Promouvoir les échanges, stages à l'intérieur des entreprises, voire entre les entreprises et offrir des possibilités de formation interne / perfectionnement / formation continue
- Tenir compte des qualifications et compétences pouvant être acquises également hors du contexte professionnel
- Adapter les exigences linguistiques en fonction des contacts effectifs entre les membres de langues différentes

Déterminer les besoins linguistiques en fonction des profils professionnels, mais de manière non statique, ouverte, de sorte qu'ils puissent être dictés et ajustés en fonction des pratiques effectives *in situ*

Chaque collaborateur doit être en mesure de comprendre et d'utiliser correctement dans ses pratiques les langues de travail. Elaboration d'un plurilinguisme professionnel fonctionnel

Favoriser l'acceptance mutuelle des différents groupes linguistiques et encourager le personnel à développer ses aptitudes langagières.

Promouvoir le mélange des langues et des cultures à l'intérieur des départements et des différents teams de travail.

Subventionner les cours de langues par les entreprises.

III.1.3. Measures to be taken at European level

III.2. Recommendations: innovation in curriculum development and methods

III.2.1. For language mediation industries (translation and interpreting, localisation, subtitling...)

La langue comme **outil de médiation** interculturel et intercommunautaire tend à prendre de plus en plus d'ampleur (cf. point I.3.1). A ce titre, nous constatons que la formation de personnes compétentes dans ce domaine est assumé pour l'instant par des associations indépendantes ou par formation continue. Une des mesures à prévoir consisterait donc à envisager de telles formations au niveau universitaire.

III.2.2. For multilingual communication and knowledge management (corporate communication, economic intelligence, public service communication...)

L'exemple de la région bilingue de Biel-Bienne / Seeland bernois décrit sous le point 0.1 a permis d'établir un certain nombre de recommandations, qui constituent une base de réflexion valable en majeure partie pour le contexte helvétique dans sa globalité:

Promouvoir le mélange des langues dans les départements et les teams de travail

Subventionner les cours de langues par les entreprises

Favoriser l'instruction linguistique au sein même des entreprises

Pour les places d'apprentissage, favoriser les Romands (= francophones)

Offrir des possibilités de séjours linguistiques dans les succursales des entreprises en Suisse et à l'étranger, et favoriser les échanges internes de manière générale, notamment chez les apprentis.

Permettre des possibilités de formation continue en matière de compétences linguistiques, promouvoir la connaissance de l'autre langue orientée spécifiquement vers les domaines techniques et professionnels.

Recommandation auprès des autorités: l'assurance-chômage subventionne des douzaines de cours d'informatique au lieu (?) de cours de langue.

Sans devoir imposer de quotas, rendre le bilinguisme obligatoire dans les administrations

Recommandations multiples liées à l'application du bilinguisme dans les domaines de l'instruction et de la scolarisation.

III.2.3. For international commerce related professions (export assistant, etc.)

ANNEXES

III.3. RESEARCH

III.3.1. Existing job profiles

L'Office fédéral de la statistique est actuellement en train de réactualiser son répertoire des professions sur la base des données du recensement de 2000. A titre indicatif, l'édition de 1996¹³ (sur la base du recensement de 1990) ne mentionne aucune dénomination de profession commençant par "web-". Les métiers de "médiateur culturel" et d'"interprète communautaire" n'y figurent pas non plus. Les métiers liés à la traduction et à l'interprétariat mentionnés sont les suivants:

traducteur
traducteur de correspondance
traducteur diplômé
traducteur technique
traducteur-interprète
assistant traducteur
interprète
interprète de conférences
interprète pour sourds-muets
interprète-traducteur
rédacteur-traducteur

On trouve également sous la catégorie « philologues » les professions suivantes:

Expert en syntaxe
Linguiste
Terminologue

Exemples d'exigences linguistiques dans des profils professionnels mis au concours:

Les 12 profils sélectionnés de manière aléatoire proviennent tous de la compagnie aérienne nationale Swiss:

Licensed Aircraft Mechanic / Licensed Aircraft Electrician (Lieu-x de travail: Zurich et Genève): English/Technical English

Business Analyst - Revenue Management Systems (Zurich): English (written and spoken), German

Supervisor Sales Associations / Educational Tours / Medical Cases (Zurich): Sehr gute deutsche und gute englische Sprachkenntnisse; Französisch vorteilhaft

Economist Swiss WorldCargo (Zurich): German and English

¹³ *Répertoire des professions - Recensement fédéral de la population*, Office fédéral de la statistique, Berne 1996

Communication Executive Business-to-Business (Zurich) : gute deutsche und gute englische Sprachkenntnisse, Französisch vorteilhaft

Reservation Agent Telephone Sales (Genève) : Français, anglais parlés et écrits couramment (allemand souhaité)

Marketing Communication Coordinator & Support Western Switzerland (Genève) : Français et anglais parlés et écrits, aisance rédactionnelle dans ces deux langues; Très bonnes connaissances d'allemand.

Reliability Engineer (Bâle) : Very good English (written and spoken)

UNIX Administrator : (Bâle) Deutsch und Englisch in Wort und Schrift

Web Developer and 2nd Level Supporter (Bâle) : Deutsch in Wort und Schrift; Englisch in Wort und Schrift

Leiter IT Central Service Center (Bâle) : D + E in Wort und Schrift

Verkaufsmitarbeiter/in Reservation Center (Bâle) : Sehr gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch; Weitere Sprachkenntnisse in Französisch und/oder Italienisch von Vorteil

Cet échantillon paraît révélateur de la suprématie croissante de l'anglais, du moins pour cette compagnie, puisque **toutes les professions recensées ici requièrent des connaissances de l'anglais, voire de l'anglais technique**. 10 de ces professions exigent des connaissances d'allemand, dont 9 en avant plan (exigences primordiales). Seuls 5 profils mentionnent le français, mais ce nombre déjà peu élevé est à pondérer encore lorsque l'on constate que dans 3 de ces 5 cas, des compétences dans/de cette langue constituent un avantage (vorteilhaft) mais ne sont pas indispensables, et que dans les 2 (seuls) autres cas où des compétences complètes sont requises en français, il s'agit de postes dont le lieu de travail se trouve précisément à Genève.

Il peut s'agir là d'un cas limite allant dans le sens d'une utilisation massive de l'anglais, qui s'interprète aussi bien par les nombreux contacts internationaux auxquels sont confrontés une grande partie des collaborateurs de toute compagnie aérienne nationale, que par le recours abondant à des technologies modernes affectant les professions de l'aviation. Dans la plupart des cas, les PME suisses doivent plutôt faire face à la prépondérance de l'allemand, voire du dialecte alémanique, qui concurrencent de manière croissante les autres langues nationales, taxées parfois de manière arrangeante, et par trop simplificatrice de "minorités linguistiques" à un pied d'égalité, alors que le statut et la situation du français, de l'allemand et de l'italien diffèrent considérablement, à l'intérieur des confins territoriaux de la Suisse comme à l'étranger. Cet aspect transparaît clairement des postes mis au concours par la Poste Suisse ou les Chemins de Fer Fédéraux, qui s'efforcent, tout au moins en surface, à vouloir rétablir un certain équilibre:

Exemples d'offres d'emploi mises au concours à la Poste:

Distribution Manager Junior : « De langue maternelle française ou allemande, vous possédez de bonnes connaissances de l'autre langue. » (formulation analogue en allemand et italien)

Product Sales Engineer : « Ihre Muttersprache ist Deutsch oder Französisch, mit guten Kenntnissen der anderen sowie der englischen Sprache.

Collaborateur/trice à l'unité de Gestion des réclamations (50%) : « vous avez le sens marqué de l'argumentation, savez très bien vous exprimer par écrit et maîtrisez parfaitement l'orthographe et la grammaire. De langue maternelle française, vous possédez de bonnes connaissances de l'allemand, de l'italien et de l'anglais.

Leiter-in Customer Intelligence : « Das Beherrschen einer zweiten Landessprache ist Voraussetzung ».

Responsable Marketing : « De très bonnes connaissances de l'allemand sont également requises »

Recrutement CFF:

Responsable de team – planification basé à Berne. Seule indication faisant appel aux compétences linguistiques est la suivante : « Langues : allemand, français, anglais. »

Chef de projet: « votre maîtrise de l'allemand vous permet de vous intégrer sans problème dans notre équipe. »

III.3.2. Exemples of good practice

cf. Région Bienne-Seeland exemplifiée sous 0.1

III.3.3. Links and useful addresses

Office fédéral de la statistique

- www.admin.ch

- www.statistik.admin.ch

- *Bienne - chiffres-clés*, brochure de présentation du relevé fédéral de la Suisse à l'occasion du recensement de la population de 2000; données issues de ce même recensement, Office Fédéral de la Statistique, Neuchâtel

- *Entreprises - Etablissements - Emplois. Recensement des entreprises 2001 - Un aperçu*, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel 2002

- *La population active face au travail: disparités socio-démographiques et régionales*, Recensement 1990, Berne 1997

- *Mémento statistique de la Suisse 2004*, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel

- *Répertoire des professions - Recensement fédéral de la population*, Office fédéral de la statistique, Berne 1996

- *Statistique de la population active occupée et statistique de l'emploi - Premier trimestre 2004*, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel 2004

- *Vie active*, Recensement fédéral de la population 1990, Berne 1993

Office fédéral de la communication

- www.bakom.admin.ch, personne de contact: Caroline Sauser, caroline.sauser@bakom.admin.ch

Office fédéral du personnel (Eidgenössisches Personalamt - Ufficio federale del personale - Uffizi federal da persunal)

- <http://www.epa.admin.ch>, <http://www.personal.admin.ch>, info@epa.admin.ch

Personnes de contact:

- Isabelle Aubry, Service des communautés linguistiques de l'Office fédéral du personnel,
- Barbara Selong Vogt, responsable de produits à l'Office fédéral du personnel

Office fédéral de l'informatique et des télécommunications, www.bit.admin.ch

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie), <http://www.admin.ch/bbt>

Office fédéral de l'éducation et de la science (Bundesamt für Bildung und Wissenschaft), <http://www.admin.ch/bbw>

Traduction, interprétariat et médiation culturelle

- www.astti.ch

- www.termadat.bk.admin.ch

- www.sling-online.ch (service de traduction de la Ligue romanche)

- www.evans.ch (Traductions pentalingues CH)

- www.eurodic.echo.lu

- www.inter-pret.ch, (Médiation culturelle et interprétariat communautaire), personne de contact: Manuela Blanchard, directrice, coordination@inter-pret.ch

Divers

Rhétoman, bilinguisme

- www.liarumantscha.ch (Organisation faîtière de la Suisse rhétomane)

- www.myledari.ch

- www.romansh.ch

- www.rumantsch.ch

- www.giuru.ch

- www.bilinguisme.ch (Forum du bilinguisme biennois), personne de contact: Eva Roos, déléguée, forum@bilinguisme.ch

Entreprises et institutions nationales

- www.sbb.ch (Chemins de fer fédéraux), personnes de contact: Hannes Wittwer (direction service du personnel), hannes.wittwer@sbb.ch, Gabriela Pfau, gabriela.pfau@sbb.ch
- *Chemin de fer et personnel*, rapport CFF sur le personnel et la politique sociale 2001/2002
- www.raiffeisen.ch (banque nationale à orientation régionale), personne de contact: Philippe Thévoz, philipe.thevoz@raiffeisen.ch
- www.post.ch , personne de contact: Janine Misteli (misteli@post.ch); infopi@post.ch , commuk@post.ch
- www.swisscom.com , personne de contact: Gabriela Ferrari, Top Management Consultant, Diversity Representative, gabriela.ferrari@swisscom.com
- www.swiss.com, personne de contact, Marco De Dea, vice-président " Resources Ground Personnel ", marco.dedea@swiss.com
- www.siz.ch (Ecole de formation pour les professions de l'informatique)
- www.swisstourfed.ch (Tourisme suisse), stv@swisstourfed.ch , info.est-stf@hevs.ch , personne de contact: Andrea Hunziker andrea.hunziker@swisstourfed.ch
- Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle: www.isp.ch (section romande, francophone), www.sibp.ch (section alémanique), www.ispfp.ch (section italophone)
- Université de la Suisse italienne, www.unisi.ch
- Université de Lucerne, www.unilu.ch

Langues et professions

- **Keiser R. (1990)**, *Der Sprachbedarf in der Schweiz*, Wirtschaft, Neue Zürcher Zeitung, 15.3.1990
- **Leu, A. & al. (1996)**, *Die Wirksamkeit der Ingenieurausbildung in der Schweiz*, Rüegger, Chur/Zürich

Relations extérieures & globalisation

- **Baschera, M. (2003)**, « Die Schweizer Landessprachen zwischen lokal und global », in: *Die multikulturelle Schweiz - La Suisse multiculturelle - La Svizzera multiculturale - La Svizra multiculturala, Neue Helvetische Gesellschaft - NSH - NSE.*

- **Bernhart, C. (2000)**, « La Suisse innove pour se vendre autrement », *Vision - le magazine suisse de la science et de l'innovation*
- **Bernhard, R. (2003)**, « Innerhelvetische Kulturvermittlung », in: *Die multikulturelle Schweiz - La Suisse multiculturelle - La Svizzera multiculturale - La Svizra multiculturalala*, Neue Helvetische Gesellschaft - NSH - NSE.
- **Ratti, R. (2003)**, « La Suisse et la globalisation des langues », in: *Die multikulturelle Schweiz - La Suisse multiculturelle - La Svizzera multiculturale - La Svizra multiculturalala*, Neue Helvetische Gesellschaft - NSH - NSE.
- **Tremp, M., Gehrig, C. & Nägeli, R. (1999)**, *Zur Regelung von Anerkennungsfragen im Bereich des höheren Bildungswesens in der Schweiz und im europäischen Umfeld*, Schweizerische Zentralstelle für Hochschulwesen, Bern