



THEMATIC NETWORK PROJECT IN THE AREA OF LANGUAGES III

**SUB-PROJECT TWO:
LANGUAGES FOR ENHANCED OPPORTUNITIES ON THE EUROPEAN LABOUR MARKET**

NATIONAL REPORT / Switzerland

Brigitte Forster Vosicki, Université de Lausanne

Table des matières

1.	Préambule : le TNP 3 dans le domaine des langues, sous-groupe 2.....	4
1.1	Bref aperçu de la situation économique en Suisse : une économie en mutation.....	5
1.2	La Suisse, économie fondée sur le savoir et les nouvelles compétences .	6
2.	Nouveaux besoins par rapport aux langues sur le marché du travail.....	6
3.	Compétences linguistiques formelles et informelles et compétences interculturelles recherchées sur le marché du travail	7
3.1	Quelles langues ?	7
3.2	La Suisse un pays multilingue et multiculturel : plusieurs autres langues sont nécessaires.....	7
3.3	Avantages financiers pour les langues	8
3.4	Type d'activité de l'entreprise et compétences linguistiques.....	9
3.4.1	Les organisations internationales – langues multiples	9
3.4.2	Les grandes multinationales - l'anglais seul ne suffit pas non plus .	10
3.4.3	Les entreprises travaillant au niveau national – importance des langues nationales	10
3.4.4	L'administration fédérale – encouragement du plurilinguisme.....	11
3.5	Accroissement de l'importance des compétences générales	11
3.6	Inadéquation de la formation linguistique et interculturelle des diplômés avec les besoins réels sur le marché du travail	13
3.7	Pour le professionnalisme académique, les langues jouent un rôle central	15
4.	Poste occupé, domaine de formation et compétences linguistiques.....	15
5.	Preuves et qualifications reconnues et appréciées dans le domaine des langues	17
6.	Communication et collaboration entre les institutions d'éducation supérieure, les autorités publiques et le monde du travail (employeurs publics et privés, partenaires sociaux, associations professionnelles) – buts et structures par rapport à la formation.....	18
7.	Orientation universitaire et professionnelle (institutionnelle, régionale, nationale)	18
8.	Recommandations : Mesures pour améliorer la consultation et la collaboration entre les hautes écoles et le monde du travail (au niveau institutionnel, national, européen)	19
9.	Recommandations : Mesures à prendre pour enquêter auprès des diplômés et pour informer l'orientation professionnelle quant aux exigences linguistiques et interculturelles	19
10.	Recommandations globales quant aux objectifs de formation et profils académiques.....	20
10.1	Pour les étudiants de toutes les disciplines	20

10.2 Langues pour les étudiants en langues	21
11. Recommandations quant à la validation de l'apprentissage, évaluation et certification de compétences linguistiques et interculturelles	21
12. Besoin de projets, études et projets de recherche (L/R : local/régional, N : national, E : européen)	22
13. Exemple de bonne pratique	23
14. Bibliographie et sources d'information.....	25

1. Préambule : le TNP 3 dans le domaine des langues, sous-groupe 2

Le TNP3 dans le domaine des langues est un projet de la Commission européenne pour l'éducation supérieure dans le cadre SOCRATES/ERASMUS; une quarantaine de pays y participent. Il a pour objectif d'œuvrer à une meilleure compréhension des besoins linguistiques résultant de l'intégration européenne et de la globalisation aussi bien au niveau socio-économique que de l'éducation supérieure. Il vise à renforcer le lien entre les programmes de langues universitaires et les besoins de l'environnement non-académique ainsi que de la recherche. Pour cela, ce projet n'implique pas seulement des représentants universitaires mais aussi non-universitaires.

Le TNP3 est composé de 3 sous-projets :

1. Languages for language-related industries and professions
2. Languages for enhanced opportunities on the European labour market
3. Languages as an interface between different sectors of education

Dans sa première année, le sous-projet 2 cherche à obtenir des informations claires concernant les exigences en compétences linguistiques et interculturelles, en particulier pour les diplômés des Hautes Ecoles, sur le marché du travail européen et international, pour définir de manière réaliste ces besoins et les prendre en considération afin que la formation en langues de tous les diplômés des Hautes Ecoles corresponde au mieux à la réalité.

Les sources suivantes, montrant plusieurs angles de cette question, à savoir la perspective des employeurs, des employés et de spécialistes dans le domaine, ont été utilisées pour collecter les données :

- emails de demande d'informations à environ 110 entreprises de tous les secteurs économiques publics et privés, des organisations internationales et des organisations d'employeurs (avec un retour d'une vingtaine de réponses, dont seulement 10 positives avec un contenu utilisable – voir liste en fin de rapport)
- analyse d'offres d'emploi, de sites web et de communications internes
- rapports (insertion professionnelle des diplômés, besoins relatifs aux langues des demandeurs d'emploi, analyse du marché de l'emploi, etc.)
- interviews guidées (téléphoniques)
- littérature spécialisée : recherches, études de cas, articles de revue

Ce rapport ne se veut pas exhaustif, mais cherche à cerner la situation actuelle. Il se rapporte aux hautes écoles universitaires et n'inclut pas les hautes écoles spécialisées. Il s'attache uniquement à la perspective des besoins linguistique dans le contexte professionnel et non aux besoins dans d'autres domaines (p. ex. académiques); il s'attache pas non plus à l'aspect identitaire, culturel, politique, etc. des langues. Il peut être lacunaire : tout complément d'information, commentaire et correction sont donc les bienvenus. Merci de les adresser à Brigitte.ForsterVosicki@cdl.unil.ch

Les rapports nationaux des différents pays participant à ce projet seront mis à disposition sur le site du TNP 3 (<http://www.fu-berlin.de/tnp3/>).

1.1 Bref aperçu de la situation économique en Suisse : une économie en mutation

La Suisse est un petit pays sans matières premières avec, selon l'Office fédéral de statistique¹, une population résidente permanente au 31.12.2001 de 7'261'200 personnes; le nombre des personnes employées à plein temps et à temps partiel se monte à 3'668'468. Le taux de chômage était de 2.8 % en 2001, et de 3.9 % en avril 2004. En 1999, 23.6 % de la population de 25 à 64 ans possédait une formation de degré tertiaire.

La Suisse ne fait pas partie de l'Union européenne, mais des accords sectoriels bilatéraux règlent ses relations, pas toujours faciles, avec l'UE. Sept accords sont entrés en vigueur en 2002 (concernant la recherche, les marchés publics, les obstacles techniques au commerce, l'agriculture, le transport aérien et terrestre et la libre circulation des personnes). De nouvelles négociations sont actuellement en cours (négociations bilatérales II) pour inclure d'autres secteurs tels que la coopération dans les domaines de la justice, de l'asile et de la migration, etc.²

Au niveau de l'économie politique et en comparaison avec l'Union européenne, la Suisse a les chiffres suivants :

	<i>Année</i>	<i>Union européenne</i>	<i>Suisse</i>
Exportations par habitant (en dollars)	2001	6'063	11'353
PIB par habitant (en dollars)	2001	24'320	31'005
Croissance moyenne réelle du PIB (en %) 1995-2001		2.4	1.7
Taux d'inflation	2001	2.5	2.6 ³

C'est le commerce extérieur qui contribue le plus au produit intérieur brut. Les principaux partenaires sont les pays industrialisés. Les principaux produits exportés sont : produits chimiques, machines et appareils électroniques, instruments et montres - c'est-à-dire principalement des biens avec un haut degré de technicité. En 2002, 60 % des exportations vont vers l'UE et 80 % des importations en proviennent⁴.

Les petites et moyennes entreprises (PME) représentent 99 % de la structure du tissu économique et regroupent 75 % des emplois. En effet, 0.3 % seulement des entreprises sont des grandes entreprises de plus de 250 personnes; pour le reste, 1.8 % sont des moyennes entreprises de 50-249 personnes, 9.9 % de petites entreprises de 10-49 personnes et 88 % des micro-entreprises de moins de 10 personnes⁵.

Les emplois à plein temps et à temps partiel (en %) se répartissent dans les secteurs suivants :

Industries manufacturières, électricité	2001	en %	20.2
Construction	2001	en %	8.0
Commerce, réparation, hôtellerie, restauration	2001	en %	22.4

¹ http://www.statistik.admin.ch/stat_ch/ber00/feck_m.htm

² <http://www.europa.admin.ch/nbv/expl/factsheets/f/index.htm>

³ http://www.statistik.admin.ch/stat_int/fint_eu.htm#Tab6

⁴ Memento statistique de la Suisse 2003, p. 13

⁵ InnoNation Suisse. Plan d'action du Département fédéral de l'économie pour la promotion de l'innovation et de l'entrepreneuriat. Juin 2003, http://www.bbt.admin.ch/aktuell/medien/2003/f/innonation_f.pdf

Transports et communications	2001	en %	7.1
Banques, assurances, services aux entreprises	2001	en %	5.7
Immobilier, informatique, autres services aux entreprises	2001	en %	11.8
Administration publique	2001	en %	3.9
Santé et activités sociales	2001	en %	10.8
Autres services collectifs et personnels	2001	en %	4.0

En 2002, 4.1 % de la population active est occupée dans l'agriculture et la sylviculture, 25.1 % dans l'industrie, arts et métiers, et 70.8% dans les services. On peut observer une tendance à la diminution des secteurs de l'agriculture et de l'industrie, qui occupaient 54.7 % de la population en 1970 pour 29.2 % en 2002. Des mutations structurelles profondes se poursuivent toujours, des branches industrielles disparaissent ou sont délocalisées (p.ex. construction de machines et construction); dans la durée, seuls les produits de niche à haute valeur ajoutée pourront survivre. Cette tendance risque même de toucher le secteur des services. Les professions tertiaires (santé, enseignement et social) sont en forte croissance¹.

1.2 La Suisse, économie fondée sur le savoir et les nouvelles compétences

La Suisse se transforme donc de plus en plus en une économie fondée sur le savoir, c'est-à-dire liée aux évolutions rapides des technologies et à la connaissance, qui ont, selon le Secrétariat d'Etat à l'Economie (seco)², beaucoup progressé ces dernières années. Dans ce contexte, il semble effectivement que de nouveaux besoins et de nouvelles exigences dans le domaine de langues apparaissent.

Ainsi, dans un contexte de complexité croissante et de mondialisation, pour que la Suisse reste compétitive, selon le plan d'action du Département fédéral de l'économie pour la promotion de l'innovation et de l'entrepreneuriat de juin 2003, le savoir devient primordial pour innover. Selon le document InnoNation Suisse³, la Suisse fait partie des pays les plus innovateurs d'Europe et du monde, mais sa compétitivité est en train de diminuer par rapport à l'UE. Pour enrayer ce développement, ce rapport souligne un besoin d'action à divers niveaux, notamment la nécessité de s'insérer, pour les entreprises, dans des réseaux de coopération multiples (internationaux, nationaux, locaux, privés et publics), d'intensifier la collaboration entre économie et hautes écoles et d'ajuster les formations aux exigences nouvelles de la société de savoir, afin que les personnes puissent "s'adapter en permanence à un contexte de plus en plus changeant, complexe et globalisé, utiliser les potentiels technologiques de manière responsable, transformer très rapidement savoir et savoir-faire en nouveaux produits et services... de nouvelles aptitudes sont requises, par exemple la polyvalence, la maîtrise des langues, l'aptitude à rechercher et à traiter de l'information, à travailler en équipe et en réseaux..."⁴

2. Nouveaux besoins par rapport aux langues sur le marché du travail

En général, l'analyse des sources d'information confirme qu'il y a bien un changement quant aux compétences linguistiques et interculturelles demandées; ce changement est non seulement dû à la globalisation et à la précarisation du travail (qui impliquent une flexibilité et une productivité accrues, internationalisent les lieux

¹ Memento statistique de la Suisse 2003, p. 12

² <http://www.seco-admin.ch/index.html?lang=fr>

³ InnoNation Suisse, 2003, p.4

⁴ InnoNation Suisse, 2003, p. 13

de travail et renforcent la mobilité), mais aussi aux changements de rapports sur les lieux de travail qui deviennent moins hiérarchiques et impliquent par là plus de négociation et d'échanges. Ainsi donc, dans ces deux situations, les langues doivent réellement pouvoir servir à une communication orale et écrite compétente, à l'élaboration et au maintien des rapports interpersonnels (aussi bien à l'intérieur des lieux de travail que vers l'extérieur avec clients, fournisseurs et autres partenaires, dans un contact réel ou virtuel au travers des télécommunications et technologies) et à la capacité de communiquer à travers les frontières socioculturelles. Un accroissement de l'importance des compétences générales est également lié à ces aspects; traditionnellement, elles ne sont pourtant pas nécessairement associées aux compétences linguistiques mais elles sont intimement liées aux langues et à la communication car elles ne peuvent être réalisées qu'à travers une langue. Il s'agit d'un côté par exemple de travailler en réseau, analyser, organiser, partager et présenter des informations, travailler en équipe, résoudre des problèmes ensemble, etc. et d'un autre côté, de la capacité d'apprendre tout au long de la vie pour pouvoir adapter ses compétences à tout moment aux besoins changeants, d'acquérir des nouvelles compétences et d'évoluer avec sa profession, de développer son efficacité et de maintenir son employabilité.

3. Compétences linguistiques formelles et informelles et compétences interculturelles recherchées sur le marché du travail

3.1 Quelles langues ?

De manière générale, une seule autre langue ne suffit pas sur le marché suisse du travail pour les diplômés des hautes écoles. Par exemple, dans la brochure Forum de AIESEC (2004), sur 38 employeurs de divers secteurs (agroalimentaire et distribution, industries, informatique et télécommunications, institutions humanitaires, recrutement et formation, révision, consulting et conseil, service public, sociétés financières et banques), 19 mentionnent certes l'anglais à bon ou excellent niveau comme qualification souhaitée, voire obligatoire, mais 2 seulement mentionnent l'anglais seul alors que 17 indiquent la nécessité de maîtriser une ou deux langues complémentaires (souvent l'allemand ou le français) soit obligatoirement soit comme atout supplémentaire. Les réponses aux emails envoyés aux entreprises ont donné un résultat semblable, de même que l'analyse des sites internet. Même s'il y a une augmentation de l'importance de l'anglais, qui apparaît comme la langue nécessaire voire indispensable, cette langue ne suffit pourtant pas sur le marché du travail suisse. On attend des universitaires des compétences de haut niveau dans plusieurs langues et l'aptitude à les utiliser de manière efficace et flexible dans de multiples situations de communication.

3.2 La Suisse un pays multilingue et multiculturel : plusieurs autres langues sont nécessaires

Ceci s'explique par le fait que la Suisse est un pays multilingue et multiculturel; en 2000, on a la répartition suivante des langues : allemand, 63.7 % - français, 20.4 % - italien, 6.4 % - romanche, 0.5 % - autres langues : 9 %¹. Selon l'art.70 al.1 de la Constitution fédérale suisse du 18 avril 1999, les langues officielles de la Confédération sont l'allemand, le français et l'italien. Le romanche est aussi langue officielle pour les rapports que la Confédération entretient avec les personnes de langue romanche.

¹ Mémento statistique de la Suisse 2003, Office fédérale de la statistique, p. 5

Le besoin de disposer de compétences linguistiques dans d'autres langues est donc déjà une nécessité au niveau national pour assurer la communication à travers les frontières linguistiques; de plus, dans un pays quadrilingue, les diplômés des hautes écoles peuvent être amenés à travailler dans une autre région linguistique. Selon le "Rapport sur la situation professionnelle 5 ans après le diplôme EPFL : enquête auprès de la promotion 1992", environ 2/3 des diplômés travaillent en Suisse romande (où ils ont fait leurs études), 20 % en Suisse alémanique, environ 2 % en Suisse italienne et 16 % à l'étranger¹.

Une "Analyse du marché suisse de l'emploi des nouveaux ingénieurs de niveau EPF" effectuée par Arthur Andersen en 1999, sous le pilotage du Centre de recherche et d'appui pour la formation de recherche et ses technologies (CRAFT) de l'EPFL² indique, sous la rubrique qui énumère les raisons pour lesquelles certaines entreprises ne recrutent pas de jeunes de l'EPFL, l'absence de "connaissances et aptitudes non scientifiques, notamment les connaissances pratiques et la maîtrise de l'allemand, indispensable pour pénétrer le marché suisse alémanique"³.

Selon l'Observatoire du marché du travail du canton de Vaud⁴ aussi, les mutations économiques renforcent la pression sur les employés. La précarisation des emplois fait ressortir des exigences accrues quant aux compétences linguistiques. Il faut actuellement pouvoir s'exprimer et communiquer en plusieurs langues - au moins deux - pour une personne suisse romande (en allemand ou suisse-allemand et en anglais) afin de pouvoir travailler dans n'importe quelle société en Suisse. Tous les niveaux d'employés sont concernés par cette évolution, même si le profil est différencié selon les postes occupés.

3.3 Avantages financiers pour les langues

L'importance d'autres langues que l'anglais sur le marché du travail en Suisse ressort également d'une enquête menée par François Grin de l'Université de Genève dans le cadre d'un programme de recherche du Fonds national suisse de la recherche scientifique pendant les années 1994 et 1995, dont le but était de déterminer la valeur économique des compétences linguistiques en Suisse⁵. Cette recherche porte sur 2'407 personnes, tous niveaux de formation et branches professionnelles confondus, de différents sexes, groupes d'âge et régions linguistiques de Suisse. Cette étude se base sur la théorie du capital humain qui est résumée comme suit : "Un acteur qui détient certaines compétences est plus productif que s'il ne les avait pas. Comme les salaires, en général, sont censés refléter la productivité, une personne plus compétente gagnera davantage"⁶. Cette étude a cherché à savoir, entre autres, s'il y a des différences de rémunération dues aux compétences linguistiques et au niveau de compétence linguistique d'une personne; cette étude se limite aux langues nationales (allemand et dialecte suisse alémanique, français, italien) et à l'anglais.

¹ Weber Cahour, Isabelle et Ricci, Jean-Louis (1999) : La situation professionnelle 5 ans après le diplôme, enquête auprès de la promotion 1992, Online : <http://craft.epfl.ch/IP92rapport1.pdf>, p. 9

² <http://craft.epfl.ch/AArapportfinal.pdf>

³ idem, p. 29

⁴ Responsable : M. Pierre Gfeller Tél : 021/316 62 92

⁵ Grin, François (1999) : Compétences et récompenses : la valeur des langues en Suisse, Fribourg, Editions universitaires Fribourg Suisse

⁶ Grin, 1999, p. 43

Malgré une certaine disparité et des variations liées à la langue, au niveau de compétences, à la région où une personne habite, au sexe de la personne, au niveau de formation et à la branche professionnelle, il ressort de cette étude que, en Suisse, la maîtrise non seulement de l'anglais mais aussi des langues nationales (mis à part l'italien) représente un avantage certain et rentable financièrement.

Ainsi p.ex. : "Savoir l'allemand se révèle extrêmement payant pour les hommes qui vivent en Suisse romande ou italienne. Un homme qui maîtrise parfaitement l'allemand ou presque gagne, en moyenne, quelque 23.2 % de plus en Suisse romande et environ 27.6 % de plus en Suisse italienne qu'un homme disposant d'une formation et d'un nombre d'années d'expérience professionnelle identiques, mais qui ne saurait pas du tout l'allemand. Une maîtrise de l'allemand au niveau «bien» engendre également des primes salariales fort appréciables de 12.4 % en Suisse romande et 14.6 % en Suisse italienne. Lorsque enfin on considère le niveau «bases», on voit que même celui-ci est financièrement profitable, avec une prime de près de 10 % pour les hommes vivant en Romandie, et d'un peu plus de 9 % pour les hommes vivant au Tessin"¹.

Pour les femmes romandes, un niveau «parfait ou presque» en allemand rapporte quelque 17 % de plus. La maîtrise du dialecte pour les hommes et femmes des régions romandes procure également un avantage financier, mais limité à certains groupes professionnels.

En ce qui concerne, le français, l'avantage financier qu'il procure est moindre. Dans toutes les régions de Suisse, mais surtout en Suisse alémanique, l'anglais représente un avantage financier important, et plus les compétences sont élevées, plus cet avantage augmente. Cela est vrai pour toutes les langues examinées : les rémunérations financières sont d'autant plus importantes que les compétences linguistiques sont bonnes.

3.4 Type d'activité de l'entreprise et compétences linguistiques

Selon le type d'activité de l'entreprise – soit au niveau suisse soit au niveau international, dans tel ou tel secteur – ou de l'employé, les exigences linguistiques varient aussi bien quant aux langues demandées qu'au niveau des compétences.

3.4.1 Les organisations internationales – langues multiples

En ce qui concerne les diplômés des hautes écoles dans les organisations internationales, plusieurs langues à un niveau élevé peuvent être demandées. Ainsi, dans ses exigences minimales pour chaque poste, la FAO (Food and Agriculture Organisation of the United Nations) demande d'excellentes compétences en anglais, français ou espagnol et des compétences limitées en arabe ou chinois. Une "compétence excellente" signifie qu'on attend que la personne puisse travailler de manière indépendante et soit capable d'utiliser le langage approprié pour une variété de communications écrites (correspondance, rapports, papiers de travail, etc.) et de participer activement à des réunions et des discussions liées au travail. Des "compétences limitées" signifient des compétences passives élevées c'est-à-dire être capable de suivre de discussions liées au travail et de lire et comprendre des textes liés au travail. Pour les compétences actives, il est nécessaire de pouvoir participer à

¹ Grin, 1999, p. 149

une conversation simple en direct ou au téléphone et rédiger des communications simples.¹

Il en est de même dans les autres départements des Nations Unies qui, à côté d'une excellente maîtrise de l'anglais, souhaitent ou exigent des compétences dans au moins une des langues suivantes : arabe, chinois anglais, français, russe, espagnol.

3.4.2 Les grandes multinationales - l'anglais seul ne suffit pas non plus

Dans les grandes multinationales (ABB, UBS, Ernst & Young, etc.), l'anglais est utilisé comme langue de travail dans de nombreux domaines et situations, en particulier s'il y a des équipes multinationales - sinon les séances peuvent aussi avoir lieu dans une langue nationale ou dans plusieurs langues. L'anglais joue non seulement un rôle important dans la communication entre collaborateurs et clients, mais aussi pour lire la littérature spécialisée et les normes internationales. La communication avec les clients doit cependant se dérouler de préférence dans la langue du client. La rédaction de documents et brochures officielles par contre est confiée à des traducteurs professionnels.²

Une étude de Ulla Kleinberger Günther³ de l'Université de Zürich présente les résultats d'un sondage mené auprès des employés de 6 grandes entreprises suisses actives au niveau international; ils montrent que l'anglais en tant que langue pour tous les domaines et toutes les situations de communication dans ces entreprises ne suffit pas à garantir le succès au niveau international et que la situation est plus complexe. La plupart des employés des entreprises examinées sont plurilingues à divers niveaux et dans différentes compétences, principalement en français, allemand et anglais, mais aussi dans des langues telles que italien, espagnol, portugais, roumain, danois, hollandais, etc. Le choix de langues dépend de plusieurs critères; ce n'est que pour certains profils professionnels (tels que cadres actifs au niveau international) que de bonnes connaissances d'anglais sont indispensables; pour ceux qui ne sont actifs qu'au niveau national, la situation est différente et une grande diversité de langues est utilisée selon la situation et les compétences linguistiques des personnes. De plus, la question du plurilinguisme doit être différenciée selon la situation d'utilisation, qui peut fortement différer s'il s'agit de la communication orale et écrite, d'une petite note ou d'un texte légal (p. ex. un contrat écrit).

3.4.3 Les entreprises travaillant au niveau national – importance des langues nationales

Dans les entreprises qui travaillent au niveau international, l'anglais est plus important que dans les entreprises ou institutions qui sont plutôt actives au niveau national (p. ex. l'administration fédérale). Dans ces dernières, l'anglais ne joue un rôle que dans des départements techniques ou hautement spécialisés avec une main d'œuvre internationale, et les langues les plus importantes sont les langues nationales (surtout le (suisse) allemand et/ou le français). Chez Swisscom par exemple, les cadres moyens et supérieurs doivent parler et comprendre l'allemand pendant les séances. Dans des situations informelles, les participants décident de la

¹ <http://fao.org/VA/guidel-e.html>

² Des employeurs polyglottes. La place des langues dans l'activité professionnelle (article paru dans Vision avril 2002), Online : http://www.swiss-science.org/html_f/careercenter/ccf_21.htm

³ Ulla Kleinberger Günther (2002) : Grenzenlose Kommunikation? Englisch als "lingua franca" in Wirtschaftsbetrieben. In Babylonia 1/2002, p. 22 – 24

langue qu'ils veulent utiliser pour se sentir le plus à l'aise. En Suisse alémanique, cela peut être le français (ou l'anglais) et non l'allemand ou le suisse allemand, car les Suisses romands ont souvent un problème avec le dialecte suisse allemand et les Suisses alémaniques avec l'allemand standard.

3.4.4 L'administration fédérale – encouragement du plurilinguisme

En ce qui concerne les employés de l'administration fédérale, le plurilinguisme et un traitement équitable des employés venant des différentes régions linguistiques sont encouragés dans l'article 7 sur le plurilinguisme :

"1. Dans le cadre défini par les directives du Conseil fédéral, les départements prennent des mesures ciblées pour améliorer la représentation des communautés linguistiques du pays à tous les niveaux de l'administration fédérale, exploiter au maximum les compétences linguistiques du personnel en place et utiliser ainsi au mieux le potentiel de la diversité culturelle. Ils établissent des programmes d'encouragement à cet effet et peuvent faire appel à des spécialistes ou fixer des quotas.

"2. Ils veillent en particulier à ce que les employés ne soient pas désavantagés du fait de leur appartenance linguistique et puissent exercer leur activité dans leur propre langue, dans la mesure où elle a le statut de langue officielle et où l'utilisation d'une autre langue n'est pas requise pour de justes motifs."¹

Dans ce contexte, l'accent est donc davantage mis sur l'idée démocratique et le rôle identitaire de l'utilisation des langues sur les lieux de travail. Il n'en ressort pourtant pas comment la communication sur les lieux de travail se déroule vraiment lorsqu'il y a des locuteurs de langues différentes.

La maîtrise des langues est pourtant aussi considérée comme un bagage supplémentaire appréciable dans l'administration fédérale, et dans certains secteurs la maîtrise de plusieurs langues est obligatoire. Pour le Département fédéral des affaires étrangères (programme de promotion de la relève 2005), il faut maîtriser deux langues nationales et l'anglais. La connaissance d'une autre langue (espagnol, portugais, russe, arabe, etc.) est considérée comme un atout.

3.5 Accroissement de l'importance des compétences générales

Selon les différents documents analysés, les changements sur le marché du travail renforcent l'importance des compétences générales pour des personnes possédant une formation universitaire. Les connaissances spécialisées et l'application des méthodes scientifiques seules ne suffisent plus, les compétences telles que la communication interpersonnelle et stratégique et la capacité d'apprendre deviennent primordiales. Ernst & Young exprime cela comme suit : "Wir suchen 49 % Fach- und 51 % Sozialkompetenz"². Ces compétences sont importantes aussi bien pour la langue maternelle que pour les autres langues apprises.

Les facteurs suivants sont cités pour expliquer l'accroissement de l'importance des compétences générales :

¹ http://www.admin.ch/ch/f/rs/172_220_111_3/a7.html

² Studium, Arbeit und Karriere, Beilage zu Vision 3/2001, p. 22

- 1) La précarisation de l'emploi, qui augmente aussi bien la mobilité professionnelle géographique que la mobilité au travers des professions et le changement rapide et permanent des profils professionnels, exige une flexibilité accrue et la capacité d'apprendre tout au long de la vie en général, ainsi que la capacité de continuer à apprendre les langues en particulier
- 2) La globalisation des marchés avec des fournisseurs et des clients partout dans le monde, ainsi que les changements dans les rapports sur le lieu de travail demandent des compétences de communication interpersonnelle et stratégique accrues, y inclus la communication interculturelle.

Les équipes deviennent plus interdisciplinaires et internationales, avec des hiérarchies plus plates, diminution de monocultures professionnelles (particulièrement dans la durée) et davantage de travail en équipe et en réseaux nécessitant beaucoup d'interaction. Un universitaire doit donc être capable de créer, maintenir et gérer des relations avec les autres, d'accepter l'altérité et le point de vue de l'autre en tant que personne et représentant d'une autre culture; cela implique donc d'un côté d'être conscient des différences personnelles et culturelles et de l'autre de posséder des compétences pour pouvoir les gérer. Il faut être capable négocier de manière équitable, de résoudre des problèmes et de prendre des décisions en commun, de posséder des stratégies de discours permettant d'inclure l'autre et non de l'exclure - et ceci aussi bien au niveau de la communication orale qu'écrite.

Dans les emails et sites Web analysés, ces compétences sont des qualifications exigées et sont exprimées comme suit :

Pour les capacité d'apprendre tout au long de la vie

- aptitude à évoluer et à se perfectionner
- capacité à se fixer des objectifs et à les atteindre
- capacité à s'adapter
- envie d'apprendre

Pour les compétences interpersonnelles et stratégiques

- capacité à travailler de manière efficace dans un lieu de travail international avec de personnes provenant des contextes nationaux et culturels différents
- capacité à établir et maintenir des bonnes relations de travail avec des personnes de différentes nationalités et cultures
- intégrité et respect des différences
- aptitude à travailler en équipe, à résoudre des conflits et à faire preuve de sens critique,
- aisance en matière de communication
- capacité à travailler en partenariat
- compétence sociale élevée
- gestion de la diversité
- coopération et ouverture d'esprit
- excellentes compétences de communication
- travail en équipe, esprit d'équipe
- résistance au stress
- capacité d'analyse et de synthèse
- capacité de comprendre
- capacité d'obtenir des résultats

- conscience de soi
- capacité à juger, à exercer une influence, à communiquer et à organiser des ressources
- leadership
- autonomie
- aptitude à être centré sur le client
- qualités relationnelles
- sens des responsabilités

L'enquête d'Ulla Kleinberger Günther dans 6 grandes entreprises suisses montre également que les compétences linguistiques seules ne suffisent pas pour interagir avec succès dans un contexte culturel différent, dans des équipes pluriculturelles et dans des situations de communication complexe formelles et informelles. Dans ce contexte, il est nécessaire de développer des compétences interculturelles ainsi que de communication et d'interaction; celles-ci sont très importantes et figurent aujourd'hui à la première place, même avant les connaissances techniques et du marché. Des compétences de terminologie perdent leur importance dans la vie quotidienne. Différentes variantes linguistiques pour différents usages semblent être un avantage pour gérer ces situations complexes.¹

Il ressort également du rapport d'enquête de l'Office fédéral de la statistique "De l'université à la vie active" de 2001 portant sur l'ensemble des diplômés (de 1999) des hautes écoles universitaires que (selon les diplômés) "l'exercice d'une profession implique avant tout des diplômés qu'ils développent des qualités cognitives générales (pensée critique et faculté de jugement), des techniques de travail (efficacité de travail, capacité de planification et d'organisation, capacité de s'exprimer oralement et par écrit, connaissances informatiques) ainsi que des capacités sociales (capacité de communication ainsi qu'à travailler en équipe et surmonter les conflits)."² Toutes ces compétences sont intimement liées aux compétences linguistiques et peuvent être développées à travers l'apprentissage des langues.

3.6 Inadéquation de la formation linguistique et interculturelle des diplômés avec les besoins réels sur le marché du travail

Selon Patricia Pullin, qui fait actuellement une thèse sur les relations interpersonnelles sur les lieux du travail, la citation de Vollstedt "Estimates show that up to 50 per cent of the employee input in project teams and work groups is lost because workers do not have the foreign language competence or self-confidence to take part in discussions..."³ s'applique aussi à la situation en Suisse.

L'Observatoire du marché du travail du canton de Vaud⁴ constate aussi une importante carence dans ce domaine à laquelle est liée une difficulté majeure pour trouver des personnes qualifiées, surtout en ce qui concerne la compétence de communication.

¹ Kleinberger Günther, Ulla (2002) : Grenzenlose Kommunikation? Englisch als "lingua franca" in Wirtschaftsbetrieben, In : Babylonia 1/2002, pp. 22 -25

² Office fédéral de la statistique (2001) : De l'université à la vie active, p. 99

³ Vollstedt, 2002, p. 101

⁴ Responsable : M. Pierre Gfeller Tél : 021/316 62 92

L'Office cantonal de l'emploi de Genève, dans son enquête sur les besoins relatifs aux cours de langues, constate un décalage entre les besoins et les compétences des demandeurs d'emploi tous niveaux de formation confondus : "Notons que de manière générale et toutes langues confondues, les entreprises ne trouvent pas facilement des personnes qui ont le niveau de langue exigé."

Les 3/5 des demandeurs d'emploi interrogés ont également de la difficulté à trouver du travail face aux exigences des employeurs.

En ce qui concerne plus spécifiquement les personnes possédant une formation tertiaire, les enquêtes menées auprès des anciens diplômés font ressortir le même résultat.

Par exemple, l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) mène depuis 1994 tous les deux ans des enquêtes sur l'insertion professionnelle de ses nouveaux diplômés (6 mois à 5 ans après l'obtention du diplôme), qui ont entre autres pour but d'améliorer l'employabilité en début de carrière et de donner une vision plus claire quant à l'adaptation de la formation EPFL.

Un rapport de l'unité d'évaluation de l'enseignement et d'insertion professionnelle de 1999 concernant "La situation professionnelle 5 ans après le diplôme EPFL, enquête auprès de la promotion 1992" montre que, sur un échantillon de 392 ingénieurs et architectes actifs dans le secteur privé et public et d'indépendants, 63 % des réponses (donc 217 répondants) évaluent la relation formation/emploi comme suit : "Globalement, les répondants ont plutôt tendance à vouloir renforcer la formation : cela est particulièrement flagrant en ce qui concerne l'aptitude à communiquer, la formation complémentaire (non-technique) et les langues; la moitié d'entre eux pensent qu'il faudrait également renforcer le travail en équipe et l'apprentissage à poser/résoudre les problèmes. Seules la formation STS (Sciences techniques société) et, dans une moindre mesure, celle en sciences de base mériteraient d'être restreintes"¹.

L'"Analyse du marché suisse de l'emploi des nouveaux ingénieurs de niveau EPF" effectuée par Arthur Andersen en 1999, sous le pilotage du Centre de recherche et d'appui pour la formation de recherche et ses technologies (CRAFT) de l'EPFL² et réalisée auprès d'un large échantillon de 6'028 entreprises suisses (tous secteurs d'activité confondus) de plus de 10 collaborateurs, dont 12 % engagent des ingénieurs, montre le taux de satisfaction des employeurs quant à la formation des diplômés. Les résultats sont semblables à ceux exprimés par les diplômés eux-mêmes : "Le taux de satisfaction globalement élevé qu'expriment les employeurs à l'égard des formations offertes par l'EPFL... Cette satisfaction s'accompagne néanmoins de quelques critiques, ayant trait notamment aux aptitudes opérationnelles des nouveaux diplômés de l'EPFL et à leurs connaissances non scientifiques (notamment connaissances pratiques et linguistiques et connaissances de l'entreprise...)"³.

¹ <http://craft.epfl.ch/IP92rapport1.pdf>, p. 11

² <http://craft.epfl.ch/AArapportfinal.pdf>

³ <http://craft.epfl.ch/AArecommandations.pdf>

3.7 Pour le professionnalisme académique, les langues jouent un rôle central

Il ressort de tout ce qui précède que le plurilinguisme individuel, la compétence culturelle ainsi que la faculté d'apprendre tout au long de la vie font dorénavant partie intégrante de la compétence et du professionnalisme attendu des académiques. Le "professionnalisme académique par rapport aux langues" signifie apprendre les compétences linguistiques et communicatives qui font partie intégrante du champ académique et professionnel et être capable de montrer cette compétence de manière confiante et crédible dans des contextes divers d'utilisation de langue et avec des audiences variées. La compétence linguistique et communicative est donc étroitement liée aux compétences de branche et aux compétences générales.

Pour pallier à l'inadéquation entre les compétences demandées actuellement sur le marché de l'emploi et celles acquises par le biais des études, le rapport de Arthur Andersen (1999) propose dans ses recommandations en résumé¹ de fournir "des incitations à l'apprentissage des langues et au développement de la mobilité géographique, par l'enseignement des disciplines non-techniques et par le développement d'aptitudes telles que la communication et le travail en équipe" et "d'assurer l'existence de mécanismes d'ajustement des formations, mécanismes qui devront permettre d'intégrer de façon plus systématique les attentes du marché du travail, eu égard notamment aux connaissances pratiques et non-techniques des étudiants". L'absence d'un suivi et d'une évaluation systématiques et formalisés de l'acquisition de ces compétences et aptitudes non-scientifiques² ainsi que la non-attribution de crédits académiques sont considérés comme une des lacunes principales de la formation (à l'EPFL).

Selon l'Observatoire du marché du travail du Canton de Vaud également, les hautes écoles devraient développer les langues de manière moderne et multiple.

4. Poste occupé, domaine de formation et compétences linguistiques

Il existe en Suisse peu d'informations précises ou exhaustives ou bases de données sur les pratiques individuelles sur le lieu de travail, les conditions d'utilisation des compétences dans l'activité professionnelle des différentes personnes, quelle langue dans quelle situation, avec quel interlocuteur, quels types de textes doivent être lus et écrits, quelles compétences interpersonnelles et stratégiques sont nécessaires dans les différents contextes et situations.

Il y a encore moins d'informations détaillées sur les demandes en compétences linguistiques et interculturelles à l'égard des diplômés des hautes écoles en général et aucune information qui permettrait de distinguer ou de différencier ces demandes entre les universitaires ayant fait des études dans un autre domaine que les langues et ceux ayant fait des études en langues mais qui travaillent dans un domaine non-linguistique. Les informations existantes se rapportent souvent à l'ensemble de ces deux groupes ou même à l'ensemble des personnes qui travaillent, tous niveaux de formation confondus.

L'enquête par email n'a pas donné beaucoup d'informations sur ce sujet, si ce n'est que des personnes ayant étudié des langues peuvent occuper des postes qui ont

¹ <http://craft.epfl.ch/AArecommandations.pdf>

² La possibilité d'apprendre les langues est mise à disposition à l'EPFL, mais laissée à l'initiative de l'étudiant-e, Il n'y a donc pas de suivi par objectifs de formation non-techniques.

sans relation avec leur formation, où elles n'ont pas besoin des compétences linguistiques acquises pendant leurs études de langues. En effet, de manière générale, depuis le début des années 80, il y a une forte tendance à la baisse du pourcentage des universitaires qui occupent un poste en adéquation avec leurs études : "Entre 1981 et 1997, il y a eu recul constant de 66.0 % à 51.1 %, de la proportion de diplômés à occuper un emploi correspondant exactement à leur formation universitaire"¹. Cette situation se présente différemment selon les domaines d'études. Elle est moindre chez les théologiens, juristes et médecins qui ont une formation orientée vers un domaine d'application bien défini et réservé à ces diplômés. En sciences économiques, en 1999, seuls 35.5 % des diplômés occupent un poste répondant à leurs qualifications; pour les ingénieurs, le pourcentage est de 49.1 %². Pour les diplômés en lettres, 42.6 % ont un poste selon leurs qualifications et 30.4 % occupent un poste où ils sont en concurrence avec d'autres diplômés. Pour les sciences naturelles, sociales et exactes, les champs professionnels se sont aussi diversifiés. Il y a donc plus de perméabilité des titres universitaires requis pour un poste, ce qui implique le développement d'autres compétences - telles que les compétences génériques au niveau universitaire - plus larges que uniquement les connaissances spécialisées et l'application des méthodes scientifiques d'un domaine spécifique.

Quant aux besoins en langues dans les différents secteurs, ils sont souvent exprimés avec très peu de différenciation selon secteur, poste occupé ou type de langue utilisée. Par exemple, dans une enquête sur les besoins relatifs aux cours de langues (français, anglais, allemand) de l'Office cantonal de l'emploi - Service de prospective de la République de Genève (région francophone) de 2002, se rapportant aux demandeurs d'emploi tous niveaux de formation confondus, sous la rubrique "Les compétences demandées par les entreprises concernant les langues selon les CP (conseillers de personnel)", les exigences sont résumées comme suit :

"En ce qui concerne le français, les besoins dépendent beaucoup des secteurs économiques et du niveau de qualification du DE (demandeur d'emploi) demandé. Les exigences, en terme de compétences linguistiques, augmentent parallèlement au niveau de qualification. La seule exception à la règle étant le secteur des finances où l'anglais et l'allemand suffisent pour trouver un travail. Il va sans dire qu'un bon niveau de français augmente largement l'aptitude au placement des DE non francophones et francophones, mais ici aussi, les exigences augmentent avec le niveau de qualification demandé.

"Une des particularités du secteur de la vente : les employeurs exigent de la part d'un personnel non francophone très peu d'accent. Dans le secteur tertiaire en général, un bon niveau d'anglais est demandé (équivalent au First Certificate of Cambridge) et savoir tenir une conversation simple au téléphone; et encore une fois, cela dépend du niveau du poste recherché.

"Dans les domaines de l'hôtellerie, le marché de l'emploi demande de pouvoir répondre aux demandes orales et éventuellement tenir une discussion mais ici aussi la qualification est relative au niveau du poste."³

¹ Office fédéral de la statistique (2001) : De l'université à la vie active, p. 89

² Office fédéral de la statistique (2001) : De l'université à la vie active, pp. 92 et 93

³ Office cantonal de l'emploi Service de prospective de la République de Genève (2002), Besoins relatifs aux cours de langues – français, anglais, allemand, p. 8

5. Preuves et qualifications reconnues et appréciées dans le domaine des langues

En ce qui concernent les preuves de compétences linguistiques, les examens universitaires, crédits ECTS et suppléments aux diplômes ne sont jamais cités, ni d'ailleurs le Portfolio européen des langues ou un Portfolio personnel, qui sont encore trop peu répandus pour être connus à large échelle.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les employeurs accordent peu de valeur à des certificats internationaux reconnus. L'Office cantonal de l'emploi de la République de Genève constate : "Les diplômes de langues sont peu demandés par les entreprises. Par contre, il est important de prouver que l'on parle la langue demandée pour le poste."¹

Les réponses aux emails sont pour la plupart aussi d'avis que la preuve pratique d'un savoir-faire linguistique est plus importante que la possession de certificats de langue et il n'y a pas d'exigence de certificats de langues. Bien que quelques entreprises apprécient des certificats en général, une seule mentionne le Cambridge Advanced (CAE) et le TOEFL.

Ce qui apparaît à plusieurs reprises, ce sont des stages ou études à l'étranger : ils semblent particulièrement appréciés car ils apporteraient de meilleures connaissances. Le rapport "Insertion professionnelle des diplômés EPFL de la promotion 2001 6 mois après le diplôme"² de 2003 relève que : "Les 70 % de répondants ingénieurs qui ont profité des accords de mobilité jugent que cela a influencé leur engagement. Le premier avantage cité dans les commentaires libres est la connaissance d'une langue étrangère... la capacité à s'adapter à un nouvel environnement et l'intérêt que suscite une expérience à l'étranger"³.

Un certain nombre d'employeurs testent les compétences linguistiques durant le processus de recrutement soit par des tests internes soit lors de l'entretien d'embauche. Dans une série d'entreprises (ABB Suisse, Ernst & Young, UBS, etc.), des formations continues ciblées sur les besoins spécifiques des employés sont offertes, souvent en collaboration avec des spécialistes externes ou, dans certains cas, par l'offre de séjours à l'étranger.⁴

Dans le contexte de son "Skills Management System", Swisscom définit des certificats internationaux reconnus (pour l'anglais, l'allemand, le français, l'italien et l'espagnol) à trois niveaux de langues, qui peuvent être exigés ou représenter un avantage pour une position spécifique. Ainsi au "Niveau de skill 3" - défini comme suit : "Rédaction aisée et correcte de textes à caractère général et professionnel. Présentation d'exposés avec dialogue spontané. Débats sur des sujets complexes. Analyses et critique de textes et de propos" - correspondent par exemple pour le français le DELF Niveau 2 A5 + A6 et le Diplôme approfondi de langue française (DALF).

¹ Office cantonal de l'emploi, Service de prospective, République de Genève (2002) : Enquête sur les besoins relatifs aux cours de langues – français, anglais, allemand, p. 9

² <http://craft.epfl.ch/Jahia/site/craft/op/edit/pid/24563>

³ idem, p. 18, point 1.7.3

⁴ Des employeurs polyglottes. La place des langues dans l'activité professionnelle (article paru dans Vision avril 2002), Online : http://www.swiss-science.org/html_f/careercenter/ccf_21.htm

6. Communication et collaboration entre les institutions d'éducation supérieure, les autorités publiques et le monde du travail (employeurs publics et privés, partenaires sociaux, associations professionnelles) – buts et structures par rapport à la formation

Bien qu'il ait actuellement, au niveau du paysage universitaire suisse, plus d'ouverture et une prise de conscience permettant, dans certains domaines (p. ex. médecine, économie), de prendre davantage en compte les besoins du monde professionnel, il n'existe pas de structures formalisées généralisées et systématiques de régulation qui prendraient en considération les besoins actuels ou futurs (au niveau linguistique et sur le marché du travail entre autres) dans les curricula des cursus universitaires. Le sens de responsabilité sociale est peu développé.

Les récentes enquêtes menées auprès des diplômés mentionnent un tel besoin de régulation - "les employeurs demandent aux diplômés davantage de compétences que celles acquises durant leurs études. L'écart entre le monde professionnel et les études est particulièrement frappant au niveau des capacités socio-communicatives...les hautes écoles devraient aussi s'intéresser à la manière de les promouvoir davantage"¹.

Dans les "Directives pour l'accréditation dans le domaine des hautes écoles universitaires en Suisse" de la Conférence universitaire suisse de 2003, sous Domaine d'examen : offre d'études, point 2.04, une telle démarche est exigée pour le processus d'accréditation dans un souci de qualité : "L'institution exploite les informations collectées périodiquement auprès de ses diplômés et diplômées."² Mais aucune haute école universitaire suisse et aucune faculté n'a jusqu'alors demandé une telle accréditation.

Quant aux programmes de formation continue universitaire, les demandes du monde du travail y sont davantage prises en considération, mais cela reste au niveau informel et intuitif. Les demandes des associations professionnelles adressées aux Formations continues universitaires sont prises en considération. Il y a une attitude plus active pour déceler les domaines intéressants par des contacts personnalisés et des échanges d'idées avec les unités de ressources humaines des entreprises et des administrations et les associations professionnelles, par l'organisation de rencontres et débats réunissant ces différents acteurs. Les évaluations des cours par les participants et leurs suggestions de nouvelles formations sont également pris en compte.

7. Orientation universitaire et professionnelle (institutionnelle, régionale, nationale)

En Suisse, depuis 1977, tous les 2 ans, des enquêtes sont effectuées - d'abord par l'Association suisse pour l'orientation universitaire puis plus récemment sous l'égide de l'Office fédéral de la statistique avec d'autres partenaires – sur le passage à la vie active et la situation professionnelle des nouveaux diplômés après une période de 6 mois à 5 ans après la fin d'études pour toute la Suisse. L'origine de ces enquêtes se trouve dans les problèmes d'emploi et de chômage auxquels les diplômés ont été confrontés pour la première fois à cette période. On a cherché à obtenir des

¹ Office fédéral de la statistique (2001) : De l'université à la vie active, p. 110

² Conférence universitaire Suisse (2003) : Directives pour l'accréditation dans le domaine des hautes écoles universitaires en Suisse, p. 4

informations sur la situation réelle, information devant servir d'un côté aux services d'orientation pour axer leurs conseils afin de mieux répondre aux besoins, fournir une documentation de qualité, proposer des offres de formation continue et d'un autre côté, comme information pour les instances en charge de la politique de formation.

Ces études ne portent pas spécifiquement sur les langues mais sur des questions telles que : sécurité de l'emploi, statut, taux d'occupation et revenu caractéristiques des emplois occupés, stratégies développées par les diplômés pour poursuivre leur formation une fois leur premier diplôme acquis.

Les résultats intéressants pour la formation linguistique au niveau universitaire sont les suivants; ils ont été discutés en détail plus haut :

- importance grandissante du plurilinguisme individuel des diplômés dans le monde du travail et des langues comme facteur économique
- inadéquation de la formation linguistique et interculturelle des diplômés avec les besoins réels sur le marché du travail et absence de prise en compte de ce fait par les hautes écoles
- recul du pourcentage des diplômés qui occupent un emploi correspondant à leur formation, et donc besoin d'acquérir des compétences générales leur permettant de s'adapter à une telle situation
- changement constant des profils professionnels tout au long de la vie, dû à l'évolution du savoir et des technologies

8. Recommandations : Mesures pour améliorer la consultation et la collaboration entre les hautes écoles et le monde du travail (au niveau institutionnel, national, européen)

Un forum permanent devrait être mis sur pied, réunissant des académiques et des décideurs des hautes écoles, des employeurs du secteur public et privé et des organisations d'employés - ceci afin d'initier un processus de réflexion continu permettant d'assurer une formation en langues réaliste et régulièrement adaptée aux besoins changeants et de rendre attentifs les employeurs à ce qui peut être réalisé au niveau universitaire¹.

Les hautes écoles devraient être encouragées à effectuer des analyses de besoins régulières dans le domaine des langues afin de déterminer les aptitudes et compétences communicatives qui préparent le mieux les étudiants pour la vie professionnelle dans une Europe intégrée, à laquelle la Suisse est étroitement liée par les accords bilatéraux.

Les hautes écoles devraient se doter de structures formalisées pour que les résultats des analyses de besoins trouvent leur entrée dans les curricula des différentes facultés.

9. Recommandations : Mesures à prendre pour enquêter auprès des diplômés et pour informer l'orientation professionnelle quant aux exigences linguistiques et interculturelles

Les hautes écoles devraient être encouragées à effectuer des analyses de besoins régulières concernant l'utilisation des langues dans les différents domaines

¹ Voir aussi les recommandations du RTL 1 (TNP1), sous groupe 8, Etudes des langues pour les étudiants d'autres disciplines (1998) : <http://www.fu-berlin.de/elc/tnp1/SP8recs.doc>

professionnels et pour différents profils professionnels afin d'orienter les étudiants en connaissance de cause.

Des bases de données constamment remises à jour au niveau régional, national et européen devraient être élaborées, permettant à tous les intéressés de s'informer sur les besoins linguistiques exacts sur le marché du travail.

10. Recommandations globales quant aux objectifs de formation et profils académiques

Un large choix de langues doit être proposé, particulièrement aussi des "petites" langues, encourageant la mobilité dans les pays les plus divers, afin de maintenir la diversité linguistique et culturelle.

Le niveau d'entrée, les objectifs d'apprentissage et les compétences à atteindre au niveau linguistique doivent être exprimés en termes de savoir-faire et décrits selon les normes européennes (Cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe) afin d'être transparents, compréhensibles, comparables et reconnaissables à travers l'Europe.

10.1 Pour les étudiants de toutes les disciplines

Les objectifs de formation doivent porter sur l'utilisation d'une langue dans un but académique, professionnel et personnel et non sur un savoir sur la langue.¹

Les objectifs de formation peuvent différer selon le profil professionnel spécifique visé; il devra s'agir d'une combinaison (qui peut être variable) des compétences suivantes :

- *compétences générales pour la communication interpersonnelle et stratégique*
nécessaire pour tous les étudiants dans leur langue maternelle et d'autres langues savoir-faire et aptitudes communicatifs indispensables p. ex. pour l'interaction et la communication interculturelle, pour analyser, organiser, partager, présenter des informations de manière orale et écrite, pour travailler en équipe, prendre des décisions, résoudre des problèmes en commun, travailler en réseaux, etc.
- *compétences générales d'apprentissage*
capacité à utiliser les stratégies appropriées pour apprendre et utiliser les langues comme moyen de construire et gérer le savoir pour l'apprentissage tout au long de la vie : définir et organiser son propre apprentissage, devenir conscient que les savoir-faire de l'apprentissage des langues sont transférables, développer la capacité de les transférer, utiliser les divers environnements d'apprentissage pour son propre processus d'apprentissage, être capable d'utiliser les matériaux de référence, de reconnaître les différences dans les structures de langues et de discours, de distinguer et de reproduire des sons non familiers, etc.
- *compétences communicatives spécifiques à une langue*
compétences communicatives dans une langue donnée telles que définies p. ex. par les descripteurs du Cadre européen commun de référence pour les langues du

¹ Catégories selon TNP3 task force (Anne Räsänen, Brigitte Forster Vosicki, Daniel Toudic et Tom Fraser) : categorizing language or language-related competences ans core skills in terms of generic ans specific competences and learning outcomes

Conseil de l'Europe, et degré élevé de conscience culturelle d'une langue spécifique pour reconnaître et gérer les différences et malentendus culturels

- *compétences communicatives spécifiques pour une profession*
compétences dont on a besoin sur les lieux de travail internationaux et interculturels dans son pays ou à l'étranger, pour un travail en réseaux au niveau international (p. ex. celles dont a besoin un avocat international, un scientifique, un journaliste, un responsable de projet, etc.) et langue et discours spécifiques à un domaine, langue nécessaire pour la socialisation académique et professionnelle dans chaque branche

10.2 Langues pour les étudiants en langues

En plus des 4 catégories mentionnées sous "pour les étudiants de toutes les disciplines", les objectifs de formation comportent :

- *compétences communicatives spécifiques pour les professionnels de langues*
savoir-faire nécessaires pour p. ex. enseignants de langues, traducteurs et interprètes, éditeurs, concepteurs de sites Web, pour l'export-import, etc.
- *compétences cognitives spécifiques à une langue*
langue comme discipline, acquisition et construction de savoirs sur la langue et son utilisation (analyse de discours, discussion de la littérature spécialisée, interprétation du contenu culturel, compréhension des références implicites et explicites des concepts actuels ou historiques, etc.)

11. Recommandations quant à la validation de l'apprentissage, évaluation et certification de compétences linguistiques et interculturelles

Les langues doivent être intégrées par le biais de crédits ECTS de manière obligatoire dans tous les programmes d'études des diverses facultés, départements et instituts.

Les composantes linguistiques du Bachelor et celles du Master doivent être reconnues, valorisées et documentées de manière transparente et en termes de savoir-faire dans le supplément de diplôme. Les conditions pour l'obtention doivent être clairement définies.

Les différentes formes d'apprentissage de langues doivent être reconnues afin d'élever le niveau de compétences dans différentes langues de manière coordonnée et de favoriser le développement d'un plurilinguisme intégratif plutôt qu'additif :

- Enseignement bi- ou plurilingue des matières dans les facultés
- Séjours de mobilité avec reconnaissance linguistique des échanges et/ou de l'usage des langues dans les cursus effectués dans une autre région linguistique.
- Ateliers de soutien spécifiques (à l'écriture, à la lecture, à la présentation orale, compétences méthodologiques, langues de spécialité, etc.)
- Modules de langues, cours de langues extensifs et intensifs
- Autoformation dans un centre multimédia, diverses formes d'apprentissage en autonomie, Tandem

Les formes d'évaluation des acquis linguistiques doivent être multiples (examens, divers certificats, évaluation continue, travaux, projets, rapport d'apprentissage,

autoévaluation, etc.). L'évaluation doit inclure explicitement les compétences générales.

Les certificats et attestations délivrés doivent être exprimés en termes de savoir-faire et décrits selon les normes européennes (Cadre européen commun de référence pour les langues et autres outils du Conseil de l'Europe) afin d'être transparents, compréhensibles, comparables et reconnaissables à travers l'Europe.

La constitution d'un Portfolio européen des langues au cours des études doit être introduit pour documenter le développement des répertoires linguistiques des étudiants de manière compréhensible et comparable (quels que soient l'origine et le niveau atteint dans les différentes aptitudes dans différentes langues) ainsi que leurs expériences et savoir-faire interculturels, et pour développer leur capacité à apprendre en autonomie.

Les employeurs devraient exiger une documentation du profil plurilingue des diplômés qui soit compréhensible et qui montre ce que le diplômé sait réellement faire avec une langue.

12. Besoin de projets, études et projets de recherche (L/R : local/régional, N : national, E : européen)

La recherche fondamentale, appliquée et interdisciplinaire, est indispensable pour innover et anticiper des développements dans le domaine des langues; le développement de nouveaux objets de recherche est nécessaire, notamment la valorisation de la pratique des langues et sa constitution comme objet de recherche. (L/R, N, E)

Des analyses scientifiques prospectives des besoins sont nécessaires afin d'adapter les contenus des formations linguistiques aux besoins réels et de permettre le développement de curricula appropriés. (L/R, N, E)

Selon Grin (1999 : 228-235), dans une perspective économique, les domaines suivants restent sous-recherchés :

- La manière dont les compétences linguistiques d'une personne sont effectivement valorisées sur le marché du travail, dont elles influent sur d'autres facettes du statut socioculturel des acteurs et dont elles modifient l'évolution d'une carrière. (L/R, N, E)
- La nature précise des tâches effectuées dans le contexte professionnel : (L/R, N, E)
 - nécessité, d'un point de vue théorique, de formuler des hypothèses sur la nature de ce processus afin de raisonner et d'orienter la collecte des données
 - ce qui se passe réellement sur le plan linguistique dans la pratique quotidienne, pendant l'activité professionnelle (privé, public, industrie, services, etc.) pour différents domaines professionnels et différents types de postes
- L'impact de la présence/absence de compétences linguistiques non pas au niveau de l'individu, mais au niveau de l'entreprise ou de l'économie d'une région, d'un pays ou de l'Union Européenne - p. ex y a-t-il un lien entre

diversité linguistique et prospérité matérielle ou pas, ou la diversité est-elle un avantage/désavantage ? (L/R, N, E)

- Bénéfices non-marchands de la diversité linguistique. (L/R, N, E)

Fonctionnement détaillé de la communication interpersonnelle dans un contexte des places travail internationales. (L)

Travail dans un environnement linguistique et interculturel inhabituel et son influence sur l'efficacité. (L/R, N, E)

Acquisition et pertinence des compétences linguistiques et des aptitudes à communiquer pour une activité professionnelle. (L/R)

Rôle des compétences générales dans l'activité professionnelle et développement des compétences génériques significatives pour le secteur professionnel à travers l'apprentissage des langues. (L/R, N, E)

Portfolio européen de langues et développement des compétences génériques. (L/R, N, E)

Développement de nouveaux concepts et de nouvelles formes d'apprentissage et d'évaluation ainsi que de matériel didactique approprié (notamment aussi dans le domaine des nouvelles technologies et du travail en autonomie). (L/R, N, E)

13. Exemple de bonne pratique

Portfolio européen des langues, Projet du Conseil de l'Europe : <http://coe.int/portfolio>

Portfolio européen des langues. Education supérieure du ELC/CEL :
<http://www.fu-berlin.de/elc/portfolio/index.html>

Le Portfolio européen des langues (PEL) pour le secteur de l'éducation supérieure (comme toutes les autres versions du PEL destinées à des groupes cibles, des contextes, des langues et des pays différents) est conforme aux Principes et Lignes directrices communs du Conseil de l'Europe. Cela implique qu'il est divisé en trois parties : le Passeport de langues, la Biographie langagière et le Dossier, et qu'il est tout à la fois instrument d'information et compagnon de route pendant l'apprentissage. Il permet de documenter de manière compréhensible, transparente et comparable au niveau international tous les savoir-faire linguistiques et expériences interculturelles d'une personne, qu'elle les ait acquis à l'intérieur du système éducatif ou en-dehors. Il lui propose en outre des pistes pour réfléchir à son apprentissage des langues, mais aussi pour planifier et accompagner son apprentissage futur.

De plus, dans chacune de ses parties, ce Portfolio intègre les domaines spécifiques à l'apprentissage et à l'utilisation des langues dans le contexte de l'éducation supérieure et au-delà.

Le Portfolio européen des langues du ELC/CEL peut aider les employeurs à :

- se faire une image différenciée des compétences linguistiques et des expériences interculturelles des candidats à l'emploi

- mieux utiliser les compétences linguistiques de leur personnel
- utiliser les descriptions de niveaux et de compétences pour définir des pré-requis linguistiques
- fixer des objectifs pour la formation et le perfectionnement linguistiques des employés
- élaborer des attestations sur l'utilisation des langues au travail, p. ex. dans le cadre d'un stage

Le Portfolio européen des langues peut aider les étudiants à :

- évaluer leurs propres connaissances linguistiques et les décrire de manière comparable sur le plan international
- informer sur leurs connaissances linguistiques et sur leurs expériences interculturelles, p. ex lors de l'entrée dans une haute école ou d'un changement d'institution, lors de postulations, avant le début d'un cours de langues, ou encore lors d'entretiens d'orientation
- réfléchir aux expériences scolaires et extrascolaires d'apprentissage des langues et mieux planifier leur apprentissage
- devenir conscients des possibilités d'apprentissage, p. ex. pour l'apprentissage futur ou pour mieux se préparer à des séjours dans des régions linguistiques différentes
- garder la trace de leurs expériences linguistiques et interculturelles¹

¹ Forster Vosicki, Brigitte (2002) Portfolio européen des langues. Education supérieure, Bern, Schulverlag, Introduction

14. Bibliographie et sources d'information

- Amati-Fillion, Sandra et Weber, Isabelle (2003) : Insertion professionnelle des diplômé(e)s EPFL de la promotion 2001. 6 mois après le diplôme, CRAFT, <http://craft.epfl.ch/Jahia/site/craft/op/edit/pid/24563>
- Arthur Andersen (1999) : Analyse du marché suisse de l'emploi des nouveaux ingénieurs de niveau EPF, Rapport final (enquête effectuée par Arthur Andersen, sous le pilotage de l'Ecole polytechnique fédérale, Centre de recherche et d'appui pour la formations de recherche et ses technologies CRAFT, <http://craft.epfl.ch/Jahia/site/craft/cache/offonce/pid/24563;jsessionid=58763CA3CC02E5622EC6EE6B185A223>
- Babylonia N4/2001, Die Schweiz, die Sprachen und 10 Jahre Babylonia
- Conseil de l'Europe (2000/2001), *Cadre européen commun de référence pour les langues. apprendre, enseigner, évaluer* Didier, Paris
- Conférence universitaire Suisse (2003) : Directives pour l'accréditation dans le domaine des hautes écoles universitaires en Suisse http://www.shk.ch/Fr/F_LaCUS/F_UeberUns_Accred/OAQ-RL-frz-16.pdf
- Conseil Européen pour les Langues (ELC/CEL) (2003) : Communiqué issued on the occasion of the Fourth Conference of the CEL / ELC : http://www.fu-berlin.de/elc/docs/aarhus_communique.pdf
- Des employeurs polyglottes. La place des langues dans l'activité professionnelle (article paru dans Vision avril 2002), Online : http://www.swiss-science.org/html_f/careercenter/ccf_21.htm
- Forster Vosicki, Brigitte (2002) : Portfolio européen des langues. Education supérieure, Bern, Schulverlag
- Forum 2004, Lausanne, 24ème édition, Forum AIESEC, Université de Lausanne, CH-1015 Lausanne, forum@la.aiesec.ch
- Grin, François (1999) : Compétences et récompenses : la valeur des langues en Suisse, Fribourg, Editions universitaires Fribourg Suisse
- InnoNation Suisse (2003) : Plan d'action du Département fédéral de l'économie pour la promotion de l'innovation et de l'entrepreneuriat. Juin 2003, http://www.bbt.admin.ch/aktuell/medien/2003/f/innonation_f.pdf
- Kleinberger Günther, Ulla (2002) : Grenzenlose Kommunikation? Englisch als "lingua franca" in Wirtschaftsbetrieben, In : Babylonia 1/2002, pp. 22 -25
- Office cantonal de l'emploi, Service de prospective, République de Genève (2002) : Enquête sur les besoins relatifs aux cours de langues – français, anglais, allemand
- Office fédéral de la statistique (2003) : Memento statistique de la Suisse 2003
- Office fédéral de la statistique (2001) : De l'université à la vie active. Enquête auprès des nouveaux diplômés 1999, Bildung und Wissenschaft 15 (auteur Markus Diem), Neuchâtel

- Office fédéral de la statistique (2003) : Les diplômés des hautes écoles sur le marché du travail. Où sont les diplômés des hautes écoles quatre ans après la fin de leurs études?, Neuchâtel
- Office fédéral de la statistique (2003) : l'évolution du marché du travail pour les personnes hautement qualifiées. Une analyse empirique des enquêtes de 1991 à 2001 auprès des nouveaux diplômés, Neuchâtel
- Office fédéral de la statistique : Studie zur Beschäftigungssituation von Neuabsolventinnen und Neuabsolventen an Schweizer Hochschulen 2001. <http://www.agab.ch/download/absolventen.pdf>
- Studium, Arbeit und Karriere, Beilage zu Vision 3/2001
- Vollstedt, M. (2002) : English as a language for internal company communications. In K. Knapp and C. Meierkord (eds). Lingua Franca Communication. Frankfurt am Main : Peter Lang, 87-107
- Weber Cahour, Isabelle et Ricci, Jean-Louis (1999) : La situation professionnelle 5 ans après le diplôme, enquête auprès de la promotion 1992, Online : <http://craft.epfl.ch/IP92rapport1.pdf>

Principaux sites web

- 120 sites pour trouver les adresses pour le sondage par email
- Département fédéral d'affaires extérieures : www.eda.admin.ch
- Département fédéral des affaires étrangères : www.deza.admin.ch (programme de promotion de la relève 2005)
- Food and Agriculture Organisation of the United Nations (FAO) : www.fao.ch (professional vacancies)
- Office fédéral de la statistique : <http://www.statistik.admin.ch>
- UNHCR : www.cinfo.ch (The Junior professional officer programme)
- Unicef : www.unicef.org/employ (Junior professional officer programme)
- Verband für Studien- und Laufbahnberatung im Hochschulbereich : <http://www.agab.ch/framelinks.html>
- Success & Career S.A. : <http://www.success-and-career.ch/fr/forum.cfm>
- Formation continue universitaire : <http://www.swissuni.ch/>
- Orientation scolaire et professionnelle suisse : <http://www.orientation.ch/dyn/1046.asp>
- Conseil Européen pour les Langues (ELC/CEL) : <http://www.fu-berlin.de/elc/>
- Conseil de l'Europe, projet portfolio : <http://coe.int/portfolio>

Réponses avec information au sondage de mars 2004 par email (envoyé à environ 110 employeurs de tous les secteurs)

- Administration fédérale, Regula.Fiechter@EPA.admin.ch
- Bearingpoint, carole.suaton@bearingpoint.com
- Bundesamt für Statistik, Sabina.Schmidlin@bfs.admin.ch
- Deloitte & Touche SA, mtischhauser@DELOITTE.COM , Marie-France Tischhauser
- Diageo, Anne.Fankhauser@diageo.com
- IBM Switzerland, claudia.alban@ch.ibm.com
- Swiss International Air Lines Ltd., marianne.eichholzer@swiss.com
- Swisscom, Martin.Camenisch@swisscom.com
- Swisslife, media.relations@swisslife.ch, René Schmitz
- SwissRe, Patricia_Weiss@swissre.com

Principales interviews (téléphoniques)

- Pierre Gfeller : Observatoire du marché du travail, Administration cantonale vaudoise, Tél. : +41 21 316 62 92

- Patricia Pullin : Université de Fribourg, patricia.pullin@unifr.ch (thèse sur le sujet de la communication sur la place du travail en cours de rédaction)
- Georges Lüdi : Université de Bâle, Georges.Ludi@unibas.ch
- Isabelle Weber : EPFL, Centre de recherche et d'appui pour la formations de recherche et ses technologies CRAFT, +41 21 693 22 85
- Monique Baud : UNIL, Service de formation continue, +41 21 692 22 91
- Claude Roulin : UNIL, Service d'orientation et conseil, + 41 21 692 21 32
- Jacques Lanarès : UNIL, Cellule de soutien à l'enseignement, + 41 21 692 20 43