

Sommaire

4 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENQUÊTE : QUESTIONNAIRE, ÉCHANTILLON ET BILAN DE LA COLLECTE

- 4 • Principes de construction du questionnaire et mode d'administration
- 4 • Présentation de l'échantillon
- 5 • Les établissements enquêtés sont majoritairement situés en Moselle, leur localisation correspondant en partie à une logique de proximité relative à la nationalité de leurs capitaux
- 6 • Les secteurs d'activité : une prédominance industrielle
- 7 • Une majorité d'établissements dont l'effectif est inférieur à 100 salariés, avec des variations en fonction du pays d'origine des capitaux et de la localisation
- 9 • Bilan de la collecte

10 PROFILS DES ÉTABLISSEMENTS CONFRONTÉS À L'USAGE DES LANGUES ÉTRANGÈRES

- 10 • Plus de 2 établissements répondants sur 3 sont actuellement confrontés à la pratique d'une langue étrangère
- 11 • La part des établissements où l'on pratique deux langues étrangères atteint les 44%
- 11 • Les relations clients/fournisseurs constituent le principal facteur d'usage des langues étrangères au sein des établissements répondants
- 11 • Parmi les différentes langues utilisées, l'allemand et l'anglais arrivent en tête de façon très significative
- 12 • Les contacts par téléphone et messagerie sont prépondérants dans les situations d'usage des langues étrangères, devant les contacts directs
- 13 • Les ressources internes sont très importantes : la quasi-totalité des établissements effectue en son sein l'ensemble des traductions écrites et l'interprétariat de l'oral

13 PROFILS DU PERSONNEL CONCERNÉ PAR L'USAGE DES LANGUES ÉTRANGÈRES

- 13 • Les cadres et les employés qualifiés mais aussi, dans une moindre mesure, les techniciens et agents de maîtrise sont les plus concernés par l'emploi de la langue étrangère considérée comme la plus importante pour l'établissement
- 14 • Logiquement, lors du recrutement, le critère de maîtrise de la langue étrangère considérée comme la plus importante pour l'établissement pèse plus ou moins selon les catégories socioprofessionnelles
- 14 • Parmi toutes les fonctions de l'entreprise, le "Marketing-vente" et les "Achats-logistique" se distinguent par la nécessité d'utiliser des langues étrangères
- 15 • L'usage de la langue étrangère concerne plusieurs fonctions de l'établissement, pour la majeure partie des établissements observés

16 LES SIGNAUX DE MAÎTRISE DE LA LANGUE AU MOMENT DU RECRUTEMENT

- 16 • Les recruteurs accordent davantage de confiance au fait d'avoir séjourné ou réalisé un stage à l'étranger qu'à celui de détenir une certification en langue
- 17 • Les certifications en langue anglaise sont un peu mieux connues des répondants qui accordent un grand crédit aux certifications
- 17 • La formation en "Français Langue Étrangère" suivie par des salariés de 32 établissements renvoie à un volet spécifique de la problématique des langues étrangères

19 LES BESOINS POTENTIELS EN FORMATIONS LINGUISTIQUES

- 19 • Les besoins en compétences linguistiques sont globalement couverts
- 19 • La principale modalité de formation continue utilisée par les établissements reste la formation collective externe

20 RÉSUMÉ DES ENSEIGNEMENTS

21 ANNEXES

- 21 • Le questionnaire utilisé
- 21 • Liste des tableaux, cartes, graphiques et encadrés

À la demande du Conseil Régional de Lorraine, qui souhaitait disposer de données récentes permettant d'évaluer les besoins en langues sur le territoire, l'OREFQ a réalisé une enquête sur l'usage des langues étrangères dans les entreprises lorraines en 2009/2010. Ses résultats sont attendus par de nombreux acteurs de l'emploi/formation, tout particulièrement les OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés), les services de Pôle Emploi, les organismes de formation continue ainsi que les acteurs de l'éducation initiale.

L'enquête a été effectuée auprès d'un échantillon de 635 établissements lorrains, qui avaient comme caractéristique commune d'être en tout ou partie détenus par des capitaux étrangers. 62% de ces établissements sont des sièges d'entreprises, 38% des établissements secondaires ; ils représentent au global un effectif de 53 528 salariés¹.

L'échantillon utilisé a été extrait du fichier des investissements étrangers en Lorraine, qui fait partie du fonds d'informations économiques constitué et géré depuis 1992 par l'association Valoris Lorraine pour le compte de ses membres : Région Lorraine et agences de développement économique Adielar, Capemm, Adem et Moselle Développement.

Après avoir présenté les caractéristiques générales de l'enquête, seront évoqués l'exploitation des réponses apportées au questionnaire et les principaux enseignements que l'on peut en retirer.

¹ : Effectifs salariés reconstitués à partir des données de l'ASSEDIC pour l'année 2008.

Présentation générale de l'enquête : questionnaire, échantillon et bilan de la collecte

Principes de construction du questionnaire et mode d'administration

Le questionnaire a été conçu autour de trois questions centrales :

- l'utilisation effective des langues étrangères dans l'établissement ;
- le personnel concerné par l'usage de ces langues étrangères dans l'établissement ;
- la formation continue en langues étrangères réalisée par le personnel de l'établissement.

Chacune de ces questions se subdivise en sous-questions permettant d'apporter un certain nombre de détails (cf. questionnaire présenté en annexe).

Pour stabiliser le questionnaire, l'OREFQ a sollicité l'avis du représentant de l'ODEL de la CRCI de Lorraine (observatoire des entreprises de Lorraine de la chambre régionale de commerce et d'industrie), ainsi que des Conseillers en formation continue de la DAFCO de Nancy-Metz (délégation académique à la formation continue) spécialisés dans l'ingénierie des formations en langues.

Une version raccourcie du questionnaire avait été envisagée au cas où les taux de réponse se seraient effondrés au moment de la collecte.

Après avoir adressé le questionnaire par la poste à une cinquantaine d'établissements et observé un taux de réponse trop faible pour une exploitation avancée des résultats, l'OREFQ a finalement opté pour une collecte par appel téléphonique.

L'administration du questionnaire a alors été assurée par l'association TéléAchtis² et la campagne de collecte prolongée jusqu'à la fin du premier semestre 2010.

Présentation de l'échantillon

L'échantillon utilisé dans l'enquête comporte un nombre élevé d'établissements à capitaux allemands (220 sur 635, soit 35% du total). Ces établissements pèsent également de manière conséquente dans l'effectif salarié couvert par l'enquête : ils représentent plus de 30% des effectifs (cf. tableau n° 1).

Tableau n° 1 : L'échantillon selon la nationalité des capitaux et le statut des établissements

Pays	Capitaux étrangers (total) (en %)	Effectif salarié (total)	Part de l'effectif salarié (en %)
Allemagne	35	30	82
États-Unis	9	17	55
Suisse	8	3	22
Italie	7	5	44
Luxembourg	6	2	49
Royaume-Uni	6	6	44
Belgique	6	4	72
Capital International ^(a)	5	13	48
Pays-Bas	3	3	68
Espagne	2	3	73
Danemark	2	4	30
Suède	2	3	40
Canada	1	1	75
Ensemble des autres nationalités ^(b)	8	6	/
TOTAL	100	100	

(a) Les capitaux relèvent de plusieurs nationalités

(b) Autres pays : Autriche, Finlande, Irlande, Japon, Afrique du Sud, Chine, Inde, Norvège, Hongrie, Liechtenstein, Maroc, Pologne, Saint-Marin, Slovaquie et Turquie

² TéléAchtis est une association à but non lucratif localisée à Pulnoy et inscrite dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Cette entreprise d'insertion assure des missions de gestion d'appels téléphoniques entrants au sartans et participe ce faisant à l'emploi des personnes en phase de reconversion professionnelle.



Les capitaux américains occupent la deuxième place tant pour le nombre d'établissements que pour l'effectif salarié couvert.

À partir du 3^e rang, le classement par nationalité varie selon que l'on observe le nombre d'établissements ou l'effectif salarié couvert car les établissements peuvent être de plus ou moins grande taille. Lorsque les capitaux proviennent de plusieurs pays ("capital international"), la part des salariés couverts atteint près de 13%.

Enfin, l'éventail des nationalités représentées est assez ouvert puisqu'on compte 27 pays différents dans l'échantillon total.

Autre caractéristique à mettre en regard de la nationalité des établissements, le statut de siège d'entreprise ou d'établissement secondaire. Les établissements allemands de notre échantillon sont à 82% des sièges d'entreprise (par conséquent, 18% sont des établissements secondaires) ; 55% seulement des établissements américains sont des sièges d'entreprise (45% d'établissements secondaires) ; la proportion de sièges descend à 48% pour les établissements à capitaux internationaux.

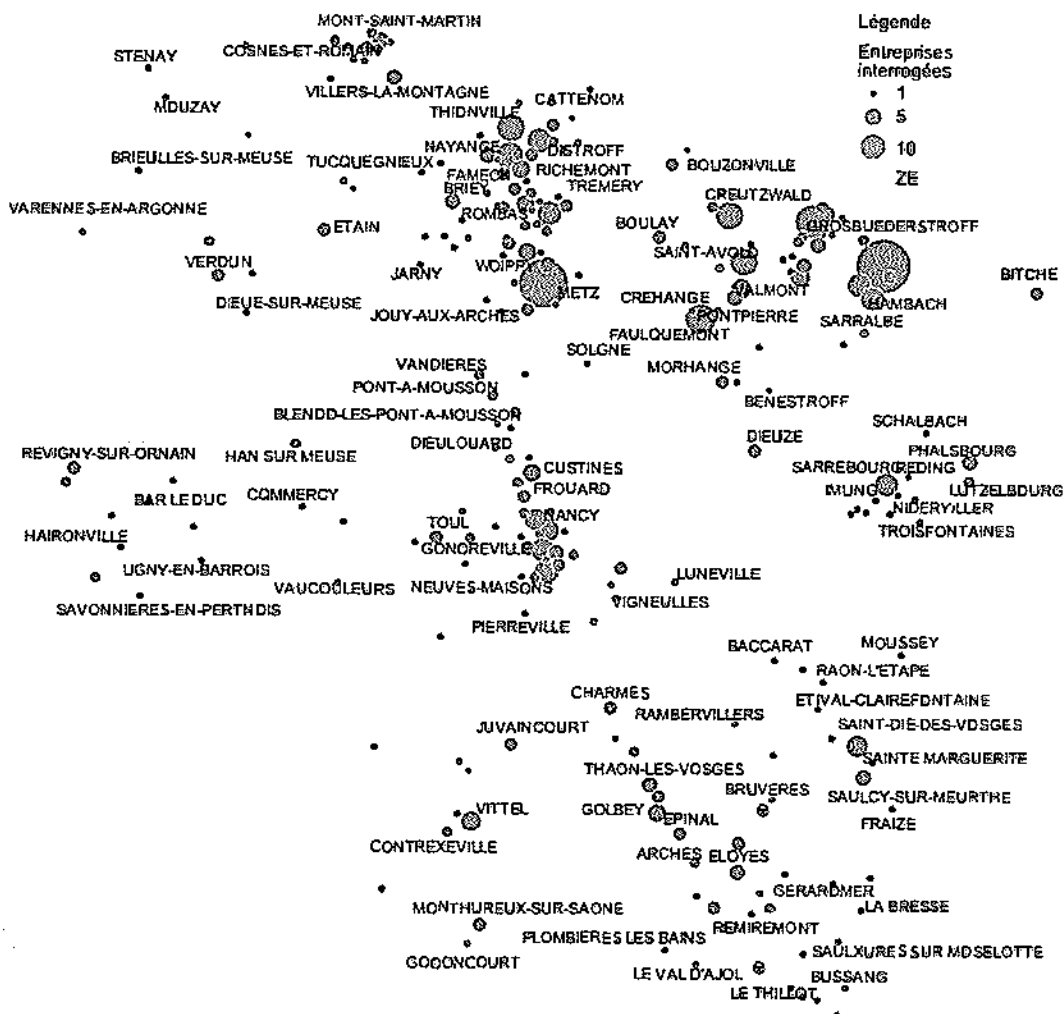
Parmi les autres pays représentés dans l'échantillon, c'est dans les établissements à capitaux belges et espagnols que le taux de sièges d'entreprise est le plus fort (respectivement 72% et 73%) tandis que les établissements sous influence d'investisseurs danois ou suisses sont très majoritairement des établissements secondaires (respectivement à 70% et 78%).

Les établissements enquêtés sont majoritairement situés en Moselle, leur localisation correspondant en partie à une logique de proximité relative à la nationalité de leurs capitaux

372 établissements sont localisés en Moselle, soit 59% du total de l'échantillon ; ils représentent 30 130 salariés, soit 56% de l'emploi couvert. Ils sont situés, par ordre d'importance de l'effectif salarié, dans les zones d'emploi de Thionville, du Bassin houiller, de Metz, Sarrebourg et Sarreguemines.

129 établissements (20% de l'échantillon total) sont localisés en Meurthe-et-Moselle ; ils représentent 8 725 salariés (16% de l'effectif total) qui se répartissent dans les zones d'emploi de Nancy, Langwy, Briey, Toul et Lunéville.

Carte n° 1 : Localisation des établissements de l'échantillon



97 établissements (15% de l'échantillon total) sont localisés dans les Vosges ; ils représentent 10 898 salariés (20% de l'effectif total) qui travaillent (toujours par ordre d'importance) dans les zones d'emploi d'Épinal, Remiremont-Gérardmer, Saint-Dié-des-Vosges et Vosges de l'Ouest.

37 établissements (6% de l'échantillon total) sont localisés en Meuse et représentent 7% de l'emploi, soit 3 775 travailleurs. L'effectif salarié se répartit dans les zones d'emploi de Bar-Le-Duc, Meuse du Nord et Commercy.

La répartition géographique des établissements correspond aussi en partie à une logique de proximité en fonction de l'origine des capitaux. Par exemple, la majorité des établissements à capitaux allemands de l'échantillon sont localisés en Moselle (plutôt dans les zones d'emploi les plus proches de la frontière allemande). On retrouve la même caractéristique pour les établissements à capitaux luxembourgeois qui sont pour la plupart installés à proximité de la frontière luxembourgeoise de la Moselle.

Les secteurs d'activité : une prédominance industrielle

L'industrie³ d'une façon générale est très présente dans l'échantillon utilisé pour l'enquête, mais on trouve aussi des activités de services (cf. tableau n° 2).

L'industrie⁴ représente 56% des établissements et 80% des effectifs couverts. Elle concerne les quatre départements lorrains, mais elle demeure prépondérante en Moselle (plus de la moitié des structures et des travailleurs y sont localisés).

Avec 21% du nombre d'établissements, le secteur du "Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles" arrive en deuxième position. Il couvre 3 197 salariés, soit 6% de l'emploi total de l'échantillon. C'est le commerce de gros qui constitue la quasi intégralité de la catégorie.

Dans l'échantillon, le secteur "Transports et entreposage" compte 53 établissements qui occupent 2 348 salariés, ce qui représente un poids de 8% des établissements et de 4% de l'effectif total.

On retrouve des établissements du commerce et des transports dans les quatre départements, mais cette fois, la Moselle et la Meurthe-et-Moselle sont les deux principaux départements d'implantation.

Le secteur des "Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien" occupe également une place relativement importante dans l'échantillon : il représente 7% des établissements et 7% de l'emploi. Les établissements de ce secteur d'activité sont surtout localisés en Moselle et en Meurthe-et-Moselle.

Les autres secteurs d'activités "Information et communication", "Construction", "Activités immobilières", "Activités financières et d'assurance", "Hébergement et

Tableau n° 2 : Répartition des établissements de l'échantillon par secteur d'activité (NAF 17)

Secteurs d'activité	Établissements	Effectifs couverts
Fabrication d'autres produits industriels	225	27 215
Commerce réparation d'automobiles et de motocycles	133	3 197
Transports et entreposage	53	2 348
Fabrication d'équipements électriques, électroniques, informatiques fabrication de machines	49	5 901
Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien	46	3 754
Industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution	41	936
Fabrication de matériels de transport	21	6 434
Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac	17	2 088
Information et communication	16	789
Construction	14	563
Activité non renseignée	5	3
Activités immobilières	4	40
Agriculture, sylviculture et pêche	3	50
Autres activités de services	3	78
Activités financières et d'assurance	2	32
Hébergement et restauration	2	93
Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	1	7
Total	635	53 528

³ Pour classer les établissements par secteur d'activité, nous nous référons à la nomenclature d'activités française (NAF version 2008) en 17 positions.

⁴ Regroupement des secteurs d'activités suivants par ordre d'importance : "Fabrication d'autres produits industriels", "Fabrication d'équipements électriques, électroniques, informatiques ; fabrication de machines", "Industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution", "Fabrication de matériels de transport" et "Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac".

restauration", etc., sont aussi représentés dans l'échantillon. Ils ne concernent cependant qu'un nombre relativement faible d'établissements (8% au global) et pèsent assez peu en terme d'effectif salarié couvert (3% au global).

Une majorité d'établissements dont l'effectif est inférieur à 100 salariés, avec des variations en fonction des capitaux et de la localisation

Globalement, sans tenir compte du pays d'origine des capitaux ni de la localisation, on observe une large palette de tailles d'établissement. Néanmoins, plus des trois quarts des établissements présentent un effectif inférieur à 100 salariés et 43% des établissements sont de petite taille (moins de 20 salariés). Les établissements dont l'effectif est compris entre 100 et 199 salariés représentent 10% de l'échantillon total ; ceux entre 200 et 249 salariés, 3% ; ceux entre 250 et 499 salariés, 8% et ceux ayant un effectif supérieur à 500 salariés, 2%.

Cette répartition des établissements par catégorie de taille se modifie de façon sensible, si on prend en compte le critère de la nationalité des capitaux. Voici les exemples les plus significatifs :

- parmi les établissements à capitaux allemands, les établissements de moins de 100 salariés sont encore plus largement majoritaires (83% de l'ensemble des établissements allemands) ;
- parmi les établissements à capitaux américains, le nombre d'établissements de moins de 100 salariés, tout en restant majoritaire (58%), est plus faible et on trouve davantage d'établissements dont l'effectif est compris entre 100 et 199 salariés (12%), entre 200 et 249 salariés (10%), entre 250 et 499 salariés (15%), au supérieur à 500 salariés (5%) ;
- parmi les établissements à capitaux internationaux, on retrouve des tendances similaires à celles des entreprises à capitaux américains (moins de 100 salariés, 58% des établissements ; plus de 100 salariés, 42%) avec une accentuation du nombre d'établissements dont l'effectif est supérieur à 500 salariés (10% des établissements à capitaux internationaux) ;
- parmi les établissements à capitaux italiens, 73% des établissements ont moins de 50 salariés.

Cette répartition des établissements par catégorie de taille se modifie également, si on prend en compte le critère départemental. Par exemple, en Meurthe-et-



Photographie : ©Béatrice Favre/onisep

Moselle, on retrouve globalement le même découpage par tranche d'effectif : les établissements de moins de 100 salariés sont toujours les plus présents mais on observe une proportion légèrement supérieure d'établissements de 200 à 249 salariés.

En Meuse, on ne trouve pas d'établissement dont la tranche d'effectif est supérieure à 500 salariés.

En Moselle, le nombre d'établissements de moins de 100 salariés est supérieur à celui de la moyenne régionale de l'échantillon. En contrepartie, les établissements dont les tranches d'effectif sont situées entre 100 et 499 salariés sont un peu moins nombreux.

Dans les Vosges, à l'instar de la Meuse, les établissements de moins de 100 salariés sont toujours majoritaires, mais les autres tailles d'établissements sont un peu plus présentes que dans la moyenne de l'échantillon régional.

Bilan de la collecte

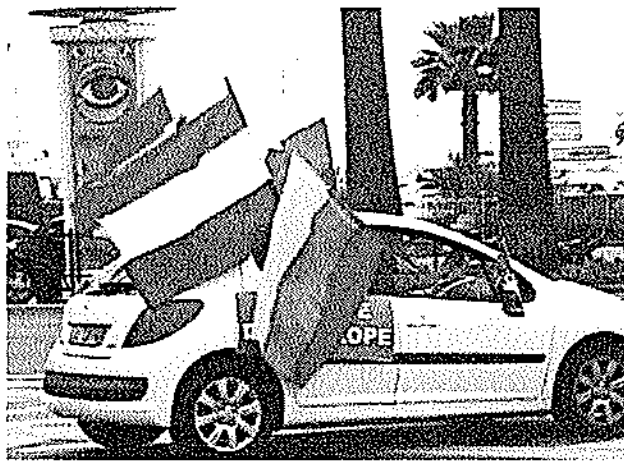
Sur 635 établissements, 293 établissements représentant un effectif global de 24 845 salariés ont accepté de répondre. Le taux de réponse brut⁵ s'établit donc à 46%.

Tableau n° 3 : Bilan de la collecte

	Effectif couvert	Nombre d'établissements	Répartition (%)
Adresse ou numéro de téléphone introuvable (*)	3 574	86	14
Destinataire injoignable	7 466	78	12
Refus de réponse	17 643	178	28
Questionnaire rempli	24 845	293	46
Total	53 528	635	100
Taux de réponse brut			46
Taux de réponse net			62

(*) La tenue en temps réel de fichiers d'entreprises est extrêmement difficile. En effet, il existe une grande volatilité des informations du fait des délocalisations, rachats, fusions, disparitions, changements de raison sociale, etc.

L'examen des caractéristiques de ces 293 établissements montre dans l'ensemble une grande similitude avec l'échantillon de départ en terme de structure (statut juridique, localisation, nationalité des capitaux, taille). Nous signalons dans le tableau n°4 les sur-représentations ou sous-représentations les plus importantes dans la population des répondants par rapport à la structure de la population initiale.



Photographie : ©Béatrice Faveur/onisep

Tableau n°4 : Mesures des écarts entre l'échantillon initial et la population des établissements répondants

Caractéristiques	Echantillon initial	Etablissements répondants	Écarts (en points)
Proportion de sièges sociaux	62%	64%	-2
Proportion d'établissements secondaires	38%	36%	2
Proportion d'établissements allemands	35%	37%	-2
Poids des établissements allemands dans l'effectif salarié	30%	32%	-2
Proportion d'établissements à capitaux internationaux	5%	4%	1
Poids des établissements à capitaux internationaux dans l'effectif salarié	13%	6%	7
Proportion d'établissements vosgiens	15%	17%	-2
Proportion d'établissements meusiens	6%	5%	1
Proportion d'établissements appartenant aux secteurs industriels ("industries manufacturières" et "industries extractives" essentiellement)	56%	54%	2
Poids de ces secteurs industriels dans l'effectif salarié	79%	72%	7
Proportion d'établissements appartenant aux secteurs d'activité suivants : "Activités spécialisées, scientifiques et techniques" et "activités de services administratifs et de soutien"	7%	9%	-2
Poids de ces secteurs dans l'effectif salarié	7%	13%	-6
Proportion de petits établissements de 20 à 49 salariés	19%	23%	-4
Proportion d'établissements de 50 à 99 salariés	13%	15%	-2

⁵ Taux de réponse brut : nombre de questionnaires remplis rapporté au nombre d'établissements présents dans le fichier.
Taux de réponse net : nombre de questionnaires remplis rapporté au nombre d'établissements contactés.

Carte n° 2 : Localisation des établissements répandants



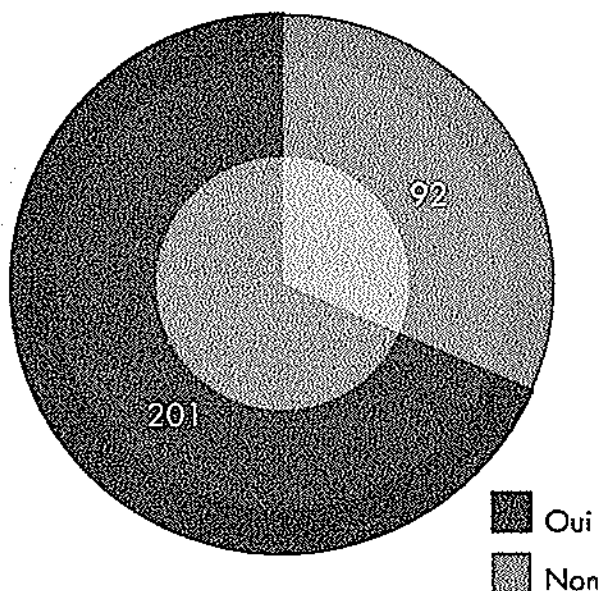
Profils des établissements confrontés à l'usage des langues étrangères

Plus de 2 établissements répondants sur 3 sont actuellement confrontés à la pratique d'une langue étrangère

Rappel de la question posée : "Votre établissement a-t-il actuellement des contacts avec des pays ou des régions où la langue de travail n'est pas le français ?"

Sur 293 établissements, 201 (soit 69% des répondants) ont des contacts avec des pays ou des régions où la langue de travail n'est pas le français ; 92 établissements (31%) n'en ont pas.

Graphique n° 1 : Part des établissements répondants qui utilisent au moins une langue étrangère



Le statut de l'établissement (siège ou établissement secondaire) pèse assez fortement sur ce résultat car sur les 201 établissements confrontés à l'usage d'une autre langue que le français, on compte 71% de sièges d'entreprise.

Inversement, parmi les établissements répondants qui déclarent n'avoir aucun contact avec un pays où l'on parle une autre langue que le français, on compte 51% d'établissements secondaires. Cette absence de contacts linguistiques peut s'expliquer par un rayonnement des établissements secondaires peut-être limité au territoire français ou aux territoires francophones tandis que les sièges sociaux gèrent directement les contacts avec l'étranger non francophone.

Seulement 6 établissements parmi les 92 établissements qui ne sont pas actuellement confrontés à la pratique d'une langue étrangère devraient voir leur situation changer dans les trois années à venir. Les facteurs évoqués à propos de ce probable changement sont la signature de contrats avec de nouveaux clients étrangers (hollandais), la délocalisation du siège (au Royaume-Uni) et le rachat de l'établissement par une entreprise étrangère (allemande).

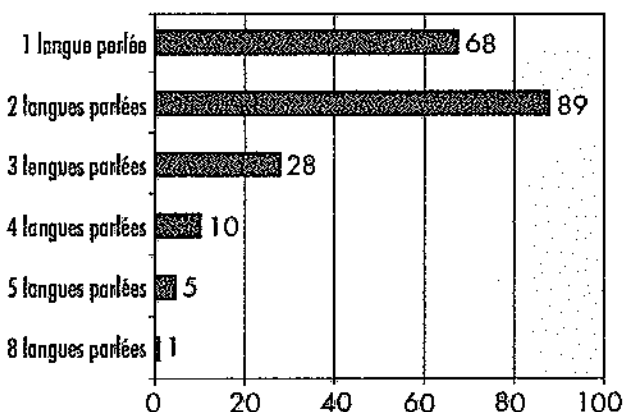


Photographie : ©onsep/V. Chopelin/Air France

La part des établissements où l'on pratique deux langues étrangères atteint les 44%

Sur les 201 établissements en contact avec des pays au régians où la langue de travail n'est pas le français, on en compte 68 pour lesquels la maîtrise d'une seule langue constitue un enjeu déterminant. Mais la plupart des autres établissements sont confrontés à la pratique d'au moins deux langues étrangères (89 établissements), voire trois (28 établissements) au plus, même si l'usage d'une 4^e ou d'une 5^e langue est de l'ordre de l'exception (respectivement 10 et 5 établissements). Le nombre maximum de langues pratiquées s'établit à 8 mais cela ne concerne qu'un établissement (cf. graphique n°2). Au final, la part des établissements polyglottes (au moins deux langues) n'est pas négligeable, résultat qui plaide pour une éducation multilingue.

Graphique n° 2 : Répartition des établissements suivant le nombre de langues étrangères parlées



Les relations clients/fournisseurs constituent le principal facteur d'usage des langues étrangères au sein des établissements répondants

142 établissements sur ces 201 établissements (soit 71% des établissements concernés) s'expriment en langue(s) étrangère(s) en raison des relations qu'ils entretiennent

avec leur clientèle non francophone. Puis viennent parmi les motifs de bilinguisme, selon la fréquence des réponses :

- les relations avec des fournisseurs (citées par 136 établissements sur 201, soit 68% des établissements) ;
- et les relations internes avec le siège de l'entreprise au du groupe d'appartenance (évoquées par 67% des établissements).

Les autres occurrences envisagées dans le questionnaire d'enquête apparaissent comme plus marginales :

- Relations de partenariats avec d'autres entreprises européennes : citées par 12% des établissements ;
- Relations internes avec des établissements de l'entreprise au du groupe d'appartenance : 6% ;
- Relations avec des laboratoires de recherche : 5% ;
- Relations avec d'autres types d'organismes : 2% ;
- Relations avec des instances de l'Union Européenne : 2% des établissements.

Parmi les différentes langues utilisées, l'allemand et l'anglais arrivent en tête de façon très significative

Rappel de la question posée : "Précisez quelles langues sont utilisées lors de ces contacts et la fréquence des contacts (plusieurs réponses possibles)"

L'allemand est utilisé par 159 établissements (soit 79% des 201 établissements concernés). Son usage est exclusif dans 51 établissements pratiquant cette langue, très régulier pour 102 établissements et occasionnel pour 6 établissements, ce qui représente respectivement 32%, 64% et 4% de la population concernée (cf. tableau n°5). L'anglais est utilisé par 153 établissements (soit 76% des établissements concernés). Dans 42 établissements, c'est la langue exclusive des échanges. Pour 109 établissements, l'anglais est parlé de façon régulière (71% de la population concernée) et dans 2 établissements plus rarement.

En deuxième position derrière l'allemand et l'anglais, viennent :

- l'italien, pratiqué dans 36 établissements sur 201, soit 18% des cas,
- et l'espagnol, en usage dans 27 établissements sur 201, soit 13% des cas.

Puis, toute une série de langues européennes ou non européennes se partage le reste des occurrences :

- le luxembourgeois est parlé dans 7 établissements ;
- le chinois dans 4 établissements ;
- le néerlandais et le russe dans 3 établissements ;
- le portugais, le polonais, l'irlandais et l'arabe, dans 2 établissements ;
- le tchèque, le flamand et le finnois dans 1 établissement.

Tableau n°5 : Les principales langues étrangères parlées dans les établissements et la fréquence des contacts dans ces langues

Établissements	Allemand	Anglais	Italien	Espagnol
Contacts exclusifs	51	42	4	1
Contacts réguliers	102	109	31	24
Contacts peu fréquents	6	2	1	2
Total des établissements où la langue est pratiquée	159	153	36	27
Total des établissements utilisant au moins une langue étrangère	201	201	201	201
Part de la langue (%)	79	76	18	13
(%)	Allemand	Anglais	Italien	Espagnol
Contacts exclusifs	32	27	11	4
Contacts réguliers	64	71	86	89
Contacts peu fréquents	4	1	3	7
Total des établissements où la langue est pratiquée	100	100	100	100

Les établissements ont été interrogés sur l'importance qu'ils attribuaient aux langues étrangères utilisées (cf. tableau n° 6). Même lorsqu'une langue n'est pas d'un usage exclusif à l'intérieur de l'établissement, elle peut être considérée comme importante aux yeux des répondants concernés. L'allemand et l'anglais sont ainsi souvent classés *ex aequo* lorsqu'ils sont pratiqués au sein d'un même établissement.

Tableau n°6 : Classement par ordre d'importance accordée aux langues utilisées dans l'établissement

Établissements	Allemand	Anglais	Italien	Espagnol
Classée en 1 ^{ère} position	103	102	10	5
Classée en 2 ^e position	47	50	13	11
Classée en 3 ^e position ou au-delà	9	1	13	11
Total des établissements où la langue est pratiquée	159	153	36	27

Les contacts par téléphone et messagerie sont prépondérants dans les situations d'usage des langues étrangères, devant les contacts directs

Rappel de la question posée : "Dans quelles situations le personnel de l'établissement s'exprime-t-il en langue(s) étrangère(s) ? (Plusieurs réponses possibles)"

Les situations les plus significatives dans lesquelles le personnel s'exprime en langue(s) étrangère(s) sont, par ordre d'importance :

- le téléphone : tous les établissements sans exception sont concernés par cette modalité ;
- la messagerie : situation citée par 170 établissements (85% du total) ;
- le courrier : 144 établissements (72%) ;
- les réunions : 126 établissements (63% des établissements) ;
- l'entretien : 117 établissements (58% des établissements).

Deux situations apparaissent comme un peu plus à la marge : l'utilisation de documents professionnels liés au métier de l'entreprise (65 établissements sont concernés, soit 32% du total) et les interventions publiques (36 établissements concernés, soit 18% du total).

Les situations évoquées suivent un ordre intéressant à analyser : les situations les plus fréquentes sont celles qui contraignent à s'exprimer rapidement (téléphone, messagerie) tout en étant privé de l'aide que peut apporter la communication non verbale puisque le locuteur ne voit pas son interlocuteur. Puis, viennent les situations professionnelles qui permettent potentiellement une meilleure qualité de la communication en langue étrangère, soit du fait d'une plus grande lenteur dans le déroulement de l'échange lui-même (le courrier), soit du fait que les interlocuteurs sont en contact direct et peuvent s'apporter une correction mutuelle en cas de nécessité (la réunion, l'entretien). Enfin, les situations qui autoriseraient potentiellement une expression la plus soignée sur le plan linguistique (l'usage d'une documentation liée au métier, l'exposé en public, en supposant que l'on dispose d'un certain temps pour préparer les supports) sont au final les plus rares. Il ressort de ce recensement que les situations les plus fréquentes sont celles qui exigent le plus de compétences linguistiques⁶ en raison de leur caractère spontané. Ce résultat vient confirmer ce que la majorité des

⁶ Bien qu'il y ait une petite différence à faire entre l'expression par téléphone et l'expression par messagerie.

enseignants en langues de la formation initiale et des formateurs d'adultes ne cesse de rappeler depuis des décennies : il est indispensable de mettre l'accent sur l'écoute et d'investir l'expression orale pendant les cours de langues.

La compréhension passive des langues utilisées n'est toutefois pas à négliger car une grande partie des travailleurs des 201 établissements concernés risque d'être confrontée à des documents internes établis en langue(s) étrangère(s) : 145 établissements disposent de tels fonds documentaires, soit 72% des établissements. Il peut s'agir de notices, contrats, fiches techniques, comptes rendus, journaux de groupe, etc. De même, 83 établissements sur 201 (41 %) recourent à des supports publicitaires en langue étrangère (brochures, plaquettes ou catalogues) qui peuvent être rédigés en une, deux, voire trois langues. L'Internet n'échappe pas non plus à la règle : 123 établissements disposent d'un site Internet où une partie au moins est rédigée en langue étrangère (61% du total). L'anglais est alors largement présent, soit comme seule langue étrangère, soit couplé à d'autres langues (allemand, italien).

Les ressources internes sont très importantes : la quasi-totalité des établissements effectue en son sein l'ensemble des traductions écrites et l'interprétariat de l'oral

84% des 201 établissements concernés réalisent la traduction de leurs documents écrits grâce à des ressources internes à l'établissement. Si l'on agrège l'aide apportée par l'entreprise ou par le groupe d'appartenance, le taux de mobilisation des ressources internes pour la traduction atteint les 90% des établissements concernés.

À l'opposé, seuls 3 établissements sont totalement dépendants de compétences externes pour la traduction de l'écrit.

S'agissant de la traduction simultanée, les ressources à l'interne sont encore plus importantes que pour les traductions à l'écrit : 87% des établissements prennent directement en charge l'interprétariat des échanges oraux ; cette part d'établissements "autosuffisants" grimpe à plus de 93% si on incorpore l'aide apportée par l'entreprise ou le groupe d'appartenance. Seulement 2 établissements font appel systématiquement aux services d'interprètes extérieurs.

Profils du personnel concerné par l'usage des langues étrangères

Dans cette partie de l'enquête, l'interrogation relative aux personnels concernés par l'usage des langues étrangères a porté de manière restrictive sur la langue considérée par l'établissement comme la plus importante⁷.

Les cadres et les employés qualifiés mais aussi, dans une moindre mesure, les techniciens et agents de maîtrise sont les plus concernés par l'emploi de la langue étrangère considérée comme la plus importante pour l'établissement

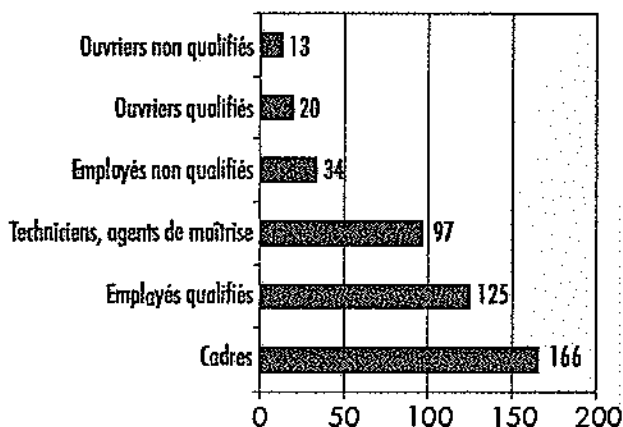
Les catégories socioprofessionnelles concernées par l'emploi de la langue étrangère la plus importante pour l'établissement sont essentiellement, par ordre décroissant, les cadres, les employés qualifiés puis les techniciens agents de maîtrise (cf. graphique n° 3). On peut noter que sur 201 établissements, 35 emploient des cadres qui ne sont pas contraints de parler la langue étrangère la plus importante dans leur quotidien professionnel ; la contrainte de ce bilinguisme⁸ spécifique se reporte alors sur une ou plusieurs autres catégories socioprofessionnelles, vraisemblablement des employés qualifiés ou des techniciens et agents de maîtrise.

Viennent ensuite de façon beaucoup plus marginale dans l'usage de la langue étrangère désignée, les employés non qualifiés, les ouvriers qualifiés et enfin les ouvriers non qualifiés.

⁷ En effet, la crainte d'alourdir la collecte a conduit à modifier la longueur du questionnaire qui portait au départ sur l'ensemble des langues parlées dans l'établissement.

⁸ Bilinguisme portant sur la langue la plus importante, ce qui n'exclut pas la maîtrise d'une autre langue classée en deuxième ou troisième position quant au critère d'importance pour l'établissement.

Graphique n° 3 : Nombre d'établissements qui citent les différentes catégories socioprofessionnelles confrontées à l'usage de la principale langue étrangère

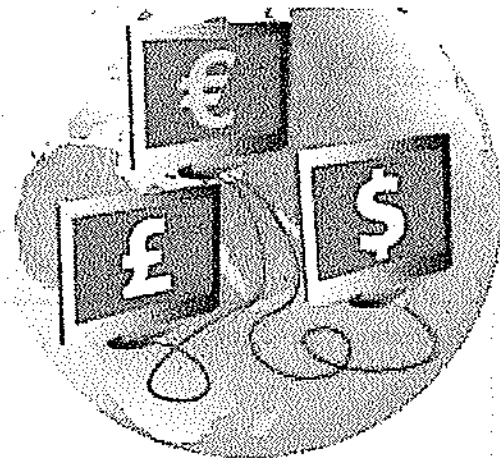


Logiquement, lors du recrutement, le critère de maîtrise de la langue étrangère considérée comme la plus importante pour l'établissement pèse plus ou moins selon les catégories socioprofessionnelles

Rappel de la question posée : "Au moment du recrutement des salariés, quels poids donne-t-on à la maîtrise de la langue étrangère considérée comme la plus importante dans l'établissement ?"

Trois niveaux de réponse étaient proposés aux établissements : la maîtrise de la langue désignée constitue "un petit plus", est "importante" ou bien "indispensable". C'est pour les cadres que la compétence linguistique s'avère primordiale. En effet, dans 121 établissements sur 166, la maîtrise de la langue principale est indispensable pour exercer la fonction, c'est-à-dire dans presque les trois-quarts des établissements concernés.

Chez les employés qualifiés et les techniciens et agents de maîtrise, le fait de parler la langue étrangère désignée constitue aussi un critère déterminant dans le recrutement : respectivement, 65 et 55 établissements déclarent "indispensable" la maîtrise de cette langue pour ces deux catégories de personnel (soit plus de 5 cas sur 10).



Infographie : © Franck Destel/onisap

Du côté des exigences un peu plus faibles au moment du recrutement, la proportion d'établissements qui considèrent comme "importante" la maîtrise de la langue désignée s'établit encore à des niveaux relativement élevés pour ces trois catégories socioprofessionnelles :

- 22% des établissements pour les cadres
- 30% des établissements pour les employés qualifiés
- 32% des établissements pour les techniciens et agents de maîtrise.

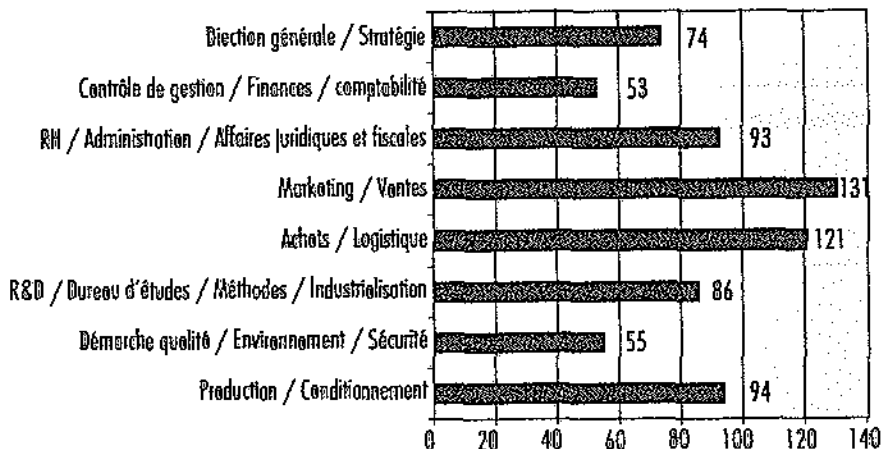
Au final, c'est davantage pour les ouvriers qualifiés et non qualifiés et pour les employés non qualifiés que le fait de parler la langue désignée apparaît comme "un petit plus" au moment du recrutement. Autrement dit, l'absence de bilinguisme dans cette langue ne devrait pas être un critère rédhibitoire pour l'embauche. Cependant, elle constitue un facteur inducteur de formation : tous ceux qui vaudront plus tard s'inscrire dans un parcours de promotion sociale dans la même entreprise devront effectuer un apprentissage dans cette langue.

Parmi toutes les fonctions de l'entreprise, le "Marketing-vente" et les "Achats-logistique" se distinguent par la nécessité d'utiliser des langues étrangères

Par ordre d'importance, les fonctions qui requièrent l'usage de la langue étrangère la plus utilisée au sein de l'entreprise sont les suivantes :

- Marketing/Vente (citées par 65% des établissements concernés) ;
- Achats/Logistique (60%) ;
- Production /Conditionnement (47%) ;
- Ressources humaines/Administration/Affaires juridiques et fiscales (46%) ;
- Recherche et Développement/Bureau d'études / Méthodes/Industrialisation (43%) ;
- Direction générale/Stratégie (37%).

Graphique n° 4 : Impact de l'usage de la langue principale sur les grandes fonctions de l'établissement (nombre d'établissements par fonction)



Enfin, un peu plus d'un quart des établissements citent les fonctions liées aux démarches "Qualité/Environnement/Sécurité" ainsi que les fonctions de "Contrôle de gestion/Finances/Comptabilité".

On retrouve donc cette hiérarchie des fonctions, dans laquelle prévaut tout ce qui touche à la relation clients/fournisseurs et à la gestion des flux physiques dans l'entreprise, un écho du classement effectué par les établissements sur les principaux motifs d'usage des langues.

L'usage de la langue étrangère concerne plusieurs fonctions de l'établissement, pour la majeure partie des établissements observés

L'étude croisée des qualifications des salariés et des fonctions permet de préciser pour chaque niveau de qualification, le type de fonction impactée.

Ainsi, pour les ouvriers non qualifiés et qualifiés qui, rappelons-le, n'ont que rarement l'opportunité de parler une langue étrangère dans le cadre professionnel, lorsque malgré tout cet usage est avéré, il s'exerce en lien presque exclusif avec la seule fonction de production.

Les employés non qualifiés, également peu concernés par l'usage d'une langue étrangère, lorsqu'ils le sont, l'exercent de la même manière dans la fonction de production et, de façon plus marginale, dans les fonctions "Achats/logistique", "Marketing/vente", voire dans les "Démarches qualité/ environnement/sécurité".

Les employés qualifiés ont un usage fréquent de la langue étrangère. Ils l'exercent essentiellement dans les fonctions "Marketing/vente", "Achats/logistique", "Production", "Recherche et développement/bureau d'études/méthodes/industrialisation", de façon moins marquée dans les fonctions de "Démarche qualité/ environnement/sécurité" et "Ressources humaines" et de façon plus réduite encore dans les fonctions "Contrôle de gestion" et "Direction générale/stratégie".

Les techniciens et agents de maîtrise ont un usage de la langue étrangère un peu moins important que les employés qualifiés. Cet usage s'exerce essentiellement dans les fonctions "Marketing/vente", "Ressources humaines/administration/affaires juridiques et fiscales", "Achats/logistique", "Contrôle de gestion", de façon moins marquée dans les fonctions de "Production", "Démarche qualité/environnement/sécurité" et, à la marge, dans les fonctions de "Direction générale/stratégie".

Ce sont les cadres qui utilisent le plus la langue étrangère ; ils l'utilisent dans toutes les fonctions avec une utilisation particulièrement marquée dans les fonctions "Achats/logistique", "Marketing/vente", "Ressources humaines/administration/affaires juridiques et fiscales" et bien sûr, "Direction générale/stratégie".



Les signaux de maîtrise de la langue au moment du recrutement

Les recruteurs accordent davantage de confiance au fait d'avoir séjourné ou réalisé un stage à l'étranger qu'à celui de détenir une certification en langue

Rappel de la question posée : "Lors des recrutements, pour apprécier le niveau potentiel de maîtrise de la langue étrangère la plus utilisée dans l'établissement, quel crédit accorde-t-on :

- aux stages ou séjours à l'étranger mentionnés dans le *curriculum vitae*,
- à la mention de certifications obtenues en langues
- aux résultats des tests de langue administrés en interne ?"

Les stages ou séjours à l'étranger mentionnés dans le *curriculum vitae* bénéficient d'un regard très positif auprès des recruteurs des établissements lorrains concernés : sur 201 établissements, 54% leur accordent une grande importance (cf. tableau 7).

Le crédit est un peu moins élevé quand il s'agit d'apprécier les résultats à des tests de langue, y compris quand ils sont conçus et administrés en interne, alors que cette option laisse la liberté aux établissements de caler leur batterie de tests sur les situations professionnelles visées et le métier propre à l'entreprise.

Enfin, le fait de mentionner que l'on est titulaire de telle ou telle certification en langue n'apparaît comme un atout qu'à un nombre restreint d'établissements recruteurs.

Tableau n°7 : Le crédit accordé par les établissements au moment de l'embauche à trois types d'indicateurs du niveau de langue(s)

Credit accordé	Stages ou séjours à l'étranger	Tests de niveaux réalisés en interne	Certifications en langues
Grand	108	92	31
Moyen	44	50	30
Faible	49	59	140
(%)	Stages ou séjours à l'étranger	Tests de niveaux réalisés en interne	Certifications en langues
Grand	54	46	15
Moyen	22	25	15
Faible	24	29	70

Plusieurs motifs conduisent à privilégier le stage ou le séjour à l'étranger ou moment du recrutement. Si de toute évidence cette mention peut constituer un signal relativement fiable quant à la maîtrise de la langue du pays d'accueil, il s'avère qu'elle renvoie également à toute une série de représentations susceptibles de faire basculer la décision au moment du recrutement : l'expérience à l'étranger est censée refléter l'ouverture d'esprit, l'intérêt pour les autres cultures et mentalités, la capacité à nouer des contacts dans un environnement nouveau, voire à prendre des risques en acceptant de quitter un environnement familier pour un environnement inconnu, et enfin elle est censée témoigner d'une aptitude potentielle à être mobile, ce qui, dans les sociétés actuelles, est de plus en plus recherché par les établissements productifs.

La réserve dont font montre les établissements concernés vis-à-vis des certifications en langue laisse toutefois interrogatif. Il est possible que ces certifications soient plutôt associées à l'enjeu de la formation initiale car certaines d'entre elles (par exemple le TOEFL) sont exigées pour l'inscription dans les écoles à l'étranger, en particulier dans l'enseignement supérieur. Il y aurait en quelque sorte un rendement indirect de ces certifications dans la mesure où celui qui les détient voit ses chances d'étudier à l'étranger augmenter ; or, ultérieurement, c'est justement le séjour à l'étranger que les employeurs repèreront. Il est aussi possible qu'une certaine méconnaissance du contenu spécifique des différentes certifications en langue explique sans doute ce résultat. Malheureusement, les données de l'enquête ne permettent pas de vérifier cette hypothèse, la question relative aux certifications prises en compte au moment du recrutement n'ayant été posée qu'aux établissements qui accordaient un grand crédit à ces certifications⁹.

⁹ A nouveau, le souci de diminuer la durée d'administration du questionnaire a conduit à réserver la question aux seuls répondants qui disaient accorder un grand crédit aux certifications au moment du recrutement.

Les certifications en langue anglaise sont un peu mieux connues des répondants qui accordent un grand crédit aux certifications

On a demandé aux 31 établissements qui accordaient un grand crédit aux certifications en langue mentionnées dans le *curriculum vitae*, de prononcer un avis sur certaines certifications dont la liste était fournie par l'enquêteur. Les certifications en langue anglaise (cf. encadré n° 1) paraissent un peu plus connues que les certifications en langue allemande parmi la liste préétablie (cf. tableau n° 8).

Il s'agit pour l'anglais :

- du TOEFL (Test Of English as a Foreign Language),
- du TOEIC-LR (Test Of English for International Communication - Listening and Reading),
- et TOEIC-SW (.../Speaking and Writing),

et pour l'allemand :

- du ZDFB (Zertifikat Deutsch für den Beruf),
- et du PWD (Prüfung Wirtschaftsdeutsch International).

Tableau n° 8 : Le crédit accordé à certaines certifications en langue

Crédit accordé	TOEFL	TOEIC LR	TOEIC SW	ZDFB	PWD
Grand	7	9	7	2	2
Moyen	5	4	5	2	2
Ensemble	12	13	12	4	4

Remarque : parmi les 31 établissements concernés, certains établissements ne se prononcent pas.

D'autres libellés de certifications étaient proposés lors de la passation du questionnaire mais ils n'ont été cités par aucun établissement répondant. Il s'agissait du DCL (diplôme de compétence en langue), du Wall Street Institute Diploma et du DELE (diplôme d'espagnol langue étrangère délivré par l'Institut Cervantes).



Photographie : ©Alain Potignon/enisep

La formation en "Français Langue Étrangère" suivie par des salariés de 32 établissements renvoie à un volet spécifique de la problématique des langues étrangères

Rappel de la question posée : "Certains de vos salariés ont-ils déjà suivi une formation en Français Langue Étrangère (FLE) ?"

32 des 201 établissements ayant des contacts avec un pays où la langue de travail n'est pas le français ont déjà fait suivre à certains de leurs salariés une formation en "Français Langue Étrangère", soit 16% des établissements. Parmi eux, 13 sont à capitaux allemands, 5 américains, 3 italiens, 1 luxembourgeois, 2 finlandais, 2 suisses, 1 à capitaux britanniques, 1 canadiens, 1 japonais, 1 néerlandais, et 2 sont à capitaux internationaux.

Encadré n° 1 : Les certifications en langues mentionnées par les établissements

TOEFL (Test of English as a foreign language)

Ce test a été créé aux États-Unis en 1964 par Educational Testing Service (ETS), un organisme privé. Il vise à évaluer la compréhension de la langue anglaise à l'oral et à l'écrit dans un contexte quotidien. Il se compose de quatre épreuves de compréhension et d'expression à l'écrit et à l'oral pour un score maximum de 120 points. Les résultats du test sont valables sur une période de deux ans. Au-delà de cette période, le test doit être repassé pour que le score communiqué soit valide. Il est plutôt utilisé dans un contexte scolaire et souvent exigé à l'entrée des facultés et écoles anglo-saxonnes. Pour plus de renseignements : www.fr.toefl.eu

TOEIC (Test of English for International Communication)

Également créé par ETS, ce test a pour but d'évaluer le niveau d'anglais des affaires. Deux versions du test existent : le TOEIC "Listening and Reading" qui mesure les compétences de compréhension orale et écrite (c'est un QCM, le score maximum est de 990 points) et le TOEIC "Speaking and Writing" qui mesure les compétences d'expression orale et écrite (c'est un test qui se passe sur Internet dans des centres agréés, le score maximum est de 200 points).

Pour plus de renseignements : www.fr.toeic.eu

ZDFB (Zertifikat Deutsch für den Beruf)

Le ZDFB est une certification d'allemand professionnel délivrée par le Goethe Institut, après passage d'un

examen ; il correspond au quatrième degré (B2) de l'échelle de six niveaux de compétence du "Cadre européen commun de référence pour les langues". Il suppose une maîtrise autonome de la langue (se faire comprendre et réagir de manière appropriée dans des situations quotidiennes de la vie professionnelle, à l'oral comme à l'écrit ; comprendre des textes simples et rédiger des textes de routine relatifs au quotidien professionnel).

Pour plus de renseignements : www.goethe.de/ins/fr/nan/frindex.htm

PWD (Prüfung Wirtschaftsdeutsch International)

Le PWD est un certificat d'allemand des affaires. Il est également délivré, après passage d'un examen, par le Goethe Institut. Il correspond au cinquième degré (C1) du "Cadre commun européen de référence pour les langues". Il atteste d'un niveau avancé en allemand professionnel (comprendre des informations orales et écrites complexes et s'exprimer en allemand de façon compétente, à l'oral comme à l'écrit, sur des sujets professionnels et économiques ; traiter de façon réceptive et productive une large palette de textes oraux et écrits spécialisés et complexes, extraits d'un contexte économique ; s'exprimer en allemand de façon correcte, adéquate et nuancée sur des faits professionnels et économiques à l'oral ; exécuter la correspondance commerciale de façon adéquate).

Pour plus de renseignements : www.goethe.de/ins/fr/nan/frindex.htm

Tableau n° 9 : Nombre d'établissements qui utilisent les différentes modalités de formation

Recours à la modalité	Formation individuelle avec formateur	Formation de groupe externe à l'établissement	Formation de groupe interne à l'établissement	FOAD	E-Learning	Séjour à l'étranger
Non	81	61	107	126	118	119
Oui	55	75	29	10	18	17
Total	136	136	136	136	136	136
(%)	Formation individuelle avec formateur	Formation de groupe externe à l'établissement	Formation de groupe interne à l'établissement	FOAD	E-Learning	Séjour à l'étranger
Non	60	45	79	93	87	88
Oui	40	55	21	7	13	13
Total	100	100	100	100	100	100

Les besoins potentiels en formations linguistiques

Les besoins en compétences linguistiques sont globalement couverts

Rappel de la question posée : "Selon vous, combien de salariés présents actuellement dans l'établissement maîtrisent suffisamment la langue étrangère la plus utilisée dans l'entreprise ?"

En moyenne, 29% des salariés présents actuellement dans les établissements ont une maîtrise suffisante de la langue étrangère la plus utilisée. Cela représente 5 071 salariés en tout. Et parmi eux, 33% sont multilingues. Sur 201 établissements, 159 estiment que leurs besoins en langue sont couverts, soit un pourcentage de 79%.

Toutefois, la formation continue en langues étrangères des salariés est pratiquée par 68% des établissements (136 sur 201), ce qui atteste d'un comportement actif de ces établissements dans la production et le maintien de la compétence linguistique. Même dans les établissements qui déclarent leurs besoins en compétences linguistiques couverts, le recours à la formation continue est très fréquent : il concerne plus de la moitié de ces établissements.

La principale modalité de formation continue utilisée par les établissements reste la formation collective externe

Les modalités de formation continue en langues étrangères choisies par les établissements sont diverses (cf. tableau n° 9) : formation de groupe interne à l'établissement,

formation de groupe externe à l'établissement, formation individuelle avec formateur, E-Learning (cf. encadré n° 2), séjour à l'étranger et FOAD (formation ouverte et à distance).

Les formations de groupe externes à l'établissement, les formations individuelles avec formateur et les formations de groupe internes à l'établissement sont les plus utilisées (respectivement : 55%, 40% et 21%). Viennent ensuite pour une part plus modeste l'E-Learning, les séjours à l'étranger et la FOAD (respectivement 13%, 13% et 7%).

Encadré n° 2 : FOAD et E-Learning, quelques éléments de comparaison

FOAD (formation ouverte et à distance)

La circulaire de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) n° 2001-22 du 20 juillet 2001 a défini la formation ouverte et à distance comme : "Un dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sans le contrôle permanent d'un formateur".

Le recours à l'Internet est présent durant la formation mais les séquences de formation à distance s'inscrivent dans le cadre d'une "action de formation" qui suppose, compte tenu des normes relatives aux actions de formation destinées notamment aux demandeurs d'emploi ou aux salariés, des temps de présence contrôlables, un tutorat exercé selon plusieurs modalités : le téléphone, la messagerie mais aussi des regroupements de l'ensemble des apprenants.

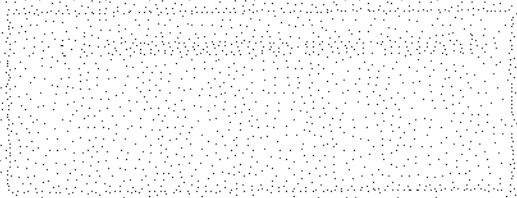
> L'idée d'une alternance des situations pédagogiques domine la notion de FOAD.

E-Learning

Ce mode de formation est considéré comme un sous-ensemble de la FOAD.

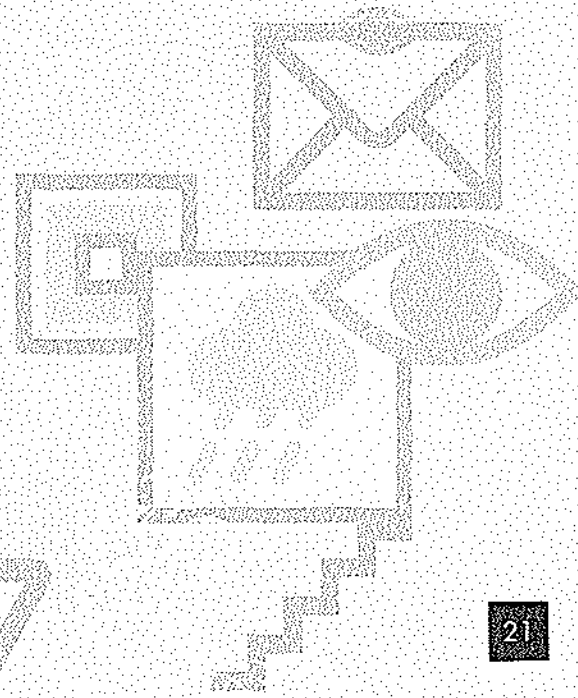
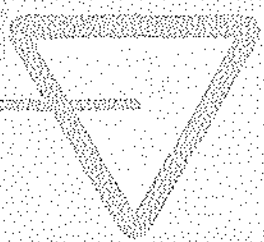
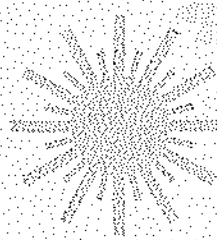
La formation est dispensée en ligne. Elle nécessite un usage intensif de l'Internet. Elle peut être assortie d'un tutorat humain sous la forme d'échanges téléphoniques et de visioconférences.

> L'idée dominante du E-Learning est "j'apprends tout seul".



Annexes :

- le questionnaire utilisé
- la liste des tableaux, cartes, graphiques et encadrés



L'usage des langues étrangères dans les entreprises lorraines

1. Utilisation effective des langues étrangères dans l'établissement lorrain

1.1 Votre établissement a-t-il actuellement des contacts avec des pays ou des régions où la langue de travail n'est pas le français ?

- Non
 Oui

1.2 Si non, pensez-vous que cela puisse changer dans les 3 années à venir ?

- Non
 Oui

Si oui, pourquoi ?

Pour les répondants ayant répondu non à la question n° 1.1, le questionnaire est terminé.

Pour les répondants ayant répondu oui à la question n°1.1, le questionnaire se poursuit.

2. Les établissements lorrains utilisant effectivement une ou plusieurs langue(s) étrangère(s)

2.1 Les contacts de votre établissement avec des pays où la langue de travail n'est pas le français sont liés à (plusieurs réponses possibles) :

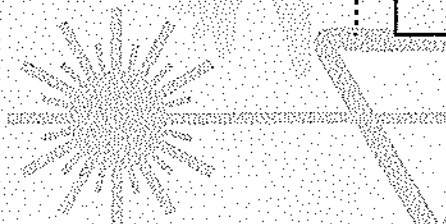
- Des relations avec des clients ?
 Des relations avec des fournisseurs ?
 Des relations avec le siège de votre entreprise au groupe d'appartenance ?
 Des relations avec un ou plusieurs autres établissements de votre entreprise au groupe d'appartenance ?
 Des relations avec des laboratoires de recherche ?
 Des partenariats avec d'autres entreprises ou opérateurs dans le cadre européen ?
 Des instances de l'UE ?
 D'autres types d'organismes (précisez lesquels)

2.2 Précisez quelles sont les langues utilisées lors de ces contacts et la fréquence des contacts (plusieurs réponses possibles) :

	Langue	Contacts peu fréquents	Contacts réguliers	Contacts exclusifs	Précisez lesquelles
ANG	Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
ALL	Allemand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
ITA	Italien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
ESP	Espagnol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
RUS	Russe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
CHI	Chinois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
ARA	Arabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
LUE	Autres langues de l'union européenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LCA	Autres langues d'un autre continent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2.3 Classez les langues utilisées par ordre d'importance pour votre établissement (1 étant la plus importante) :

	Langue	Ordre d'importance	Précisez lesquelles
ANG	Anglais		-
ALL	Allemand		-
ITA	Italien		-
ESP	Espagnol		-
RUS	Russe		-
CHI	Chinois		-
ARA	Arabe		-
LUE	Autres langues de l'union européenne		
LCA	Autres langues d'un autre continent		



2.4 Dans quelles situations le personnel de l'établissement s'exprime-t-il en langue(s) étrangère(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

	ANG	ALL	ITA	ESP	RUS	CHI	ARA	LUE	LCA
Au téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En réunion ou séminaire interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de conférences, salons, autres interventions publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En situation d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par courrier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par messagerie électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour utiliser des documents liés à votre métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.5 Votre établissement dispose-t-il actuellement (plusieurs réponses possibles) :

	Non	Ouï	Précisez les langues concernées
D'une documentation interne rédigée en langue étrangère (procédures, fiches techniques, modes d'emploi d'équipements, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
De supports publicitaires rédigés en langue étrangère (plaquettes, affiches, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D'un site Internet rédigé en tout ou partie en langue étrangère ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2.6 Comment sont habituellement effectuées les traductions pour l'écrit ? (Plusieurs réponses possibles)

- En interne dans l'établissement
- En interne dans l'entreprise ou le groupe d'appartenance
- À l'externe, par des traducteurs professionnels

2.7 Comment est habituellement effectué l'interprétariat pour l'oral ? (Plusieurs réponses possibles)

- En interne dans l'établissement
- En interne dans l'entreprise ou le groupe d'appartenance
- À l'externe, par des interprètes professionnels

3. Personnel concerné par l'usage effectif des langues étrangères dans l'établissement

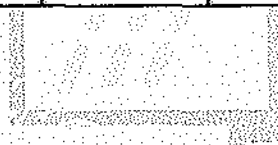
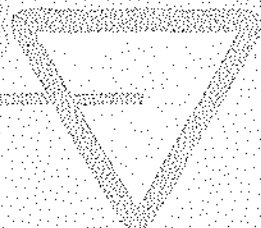
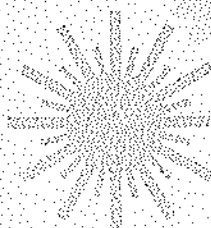
3.1 Combien votre établissement compte-t-il de salariés directs à ce jour ?

3.2 Quels sont les personnels concernés par l'emploi de la langue étrangère qui est la plus importante pour l'établissement (cf. votre classement à la question 2.3) ?

	Production/ Conditionnement	Démarche qualité / Environnement / Sécurité	R & D / Bureau d'études / Méthodes / Industrio- lisation	Achats / Logistique	Marketing / Ventes	Ressources humaines/ Admi- nistration/ Affaires juridiques et fiscales	Contrôle de gestion / Finances / Compta- bilité	Direction générale / Stratégie
Ouvriers non qualifiés								
Ouvriers qualifiés								
Employés non qualifiés								
Employés qualifiés								
Techniciens, agents de maîtrise								
Cadres								

3.3 Au moment du recrutement des salariés, quels poids donne-t-on à la maîtrise de la langue étrangère considérée comme la plus importante pour l'établissement ?

La maîtrise de la langue étrangère est	Ouvriers non qualifiés	Ouvriers qualifiés	Employés non qualifiés	Employés qualifiés	Techniciens, agents de maîtrise	Cadres
"Un petit plus"						
Un critère important						
Indispensable						



3.4 Lors des recrutements, pour apprécier le niveau potentiel de maîtrise de la langue étrangère considérée comme la plus importante, quel crédit accorde-t-on aux informations suivantes ?

	Faible	Moyen	Grand	Précisez les durées ou niveaux de score exigés
Mention de stages ou séjours à l'étranger dans le CV				
Mention de certifications obtenues en langues :				
• TOEFL (test of english as a foreign language) Score maximum : 120 points				
• TOEIC (test of english for international communication) Listening and Reading - Score maximum : 990 points				
• TOEIC (test of english for international communication) Speaking and Writing - Score maximum : 200 points				
• ZDFB (Zertifikat Deutsch für den Beruf)				
• PWD (Prüfung Wirtschaftsdeutsch International)				
Autres certifications (Précisez lesquelles). Exemples : • DCL (diplôme de compétence en langue délivré par les GRETA), • Wall Street Institute Diploma, • DELE (diplôme d'espagnol langue étrangère délivré par l'Institut Cervantès)...				
Résultats à une série de tests administrés en interne				

3.5 Selon vous, combien de salariés présents actuellement dans l'établissement maîtrisent suffisamment la langue étrangère considérée comme la plus importante ?

3.6 Combien d'entre eux sont multilingues (ils maîtrisent une ou plusieurs autres langues étrangères) ?

3.7 Estime-t-on dans l'établissement que les besoins en langue sont couverts ?

- Non
- Oui

4. Formation continue en langues étrangères dans l'établissement

4.1 Les salariés de l'établissement participent-ils à des formations en langues ?

- Non
- Oui

4.2 Si oui, quelle(s) modalité(s) de formation utilise-t-on dans l'établissement ? (Plusieurs réponses possibles)

- Formation individuelle avec un formateur
- Formation de groupe externe à l'établissement
- Formation de groupe interne à l'établissement
- FOAD (formation ouverte et à distance)
- E-Learning
- Séjour à l'étranger

4.3 Certains de vos salariés ont-ils déjà suivi une formation en français langue étrangère (FLE)?

- Non
- Oui

Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire, nous vous remercions d'avoir participé à cette enquête.

Liste des tableaux, cartes, graphiques et encadrés

Tableaux

- Tableau n° 1 : L'échantillon selon la nationalité des capitaux et le statut des établissements
- Tableau n° 2 : Répartition des établissements de l'échantillon par secteur d'activité (NAF 17)
- Tableau n° 3 : Bilan de la collecte
- Tableau n° 4 : Mesures des écarts entre l'échantillon initial et la population des établissements répondants
- Tableau n° 5 : Les principales langues étrangères parlées dans les établissements et la fréquence des contacts dans ces langues
- Tableau n° 6 : Classement par ordre d'importance accordée aux langues utilisées dans l'établissement
- Tableau n° 7 : Le crédit accordé par les établissements au moment de l'embauche à trois types d'indicateurs du niveau de langue(s)
- Tableau n° 8 : Le crédit accordé à certaines certifications en langue
- Tableau n° 9 : Nombre d'établissements qui utilisent les différentes modalités de formation

Cartes

- Carte n° 1 : Localisation des établissements de l'échantillon
- Carte n° 2 : Localisation des établissements répondants

Graphiques

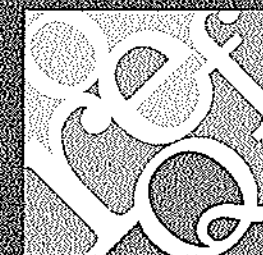
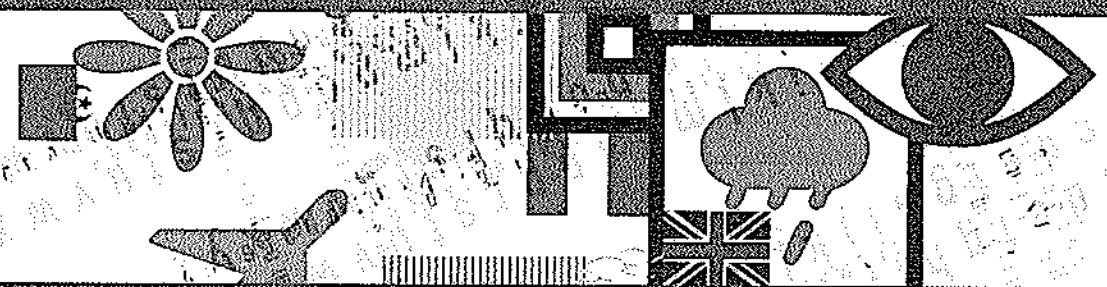
- Graphique n° 1 : Part des établissements répondants qui utilisent au moins une langue étrangère
- Graphique n° 2 : Répartition des établissements suivant le nombre de langues étrangères parlées
- Graphique n° 3 : Nombre d'établissements qui citent les différentes catégories socio-professionnelles confrontées à l'usage de la principale langue étrangère
- Graphique n° 4 : Impact de l'usage de la langue principale sur les grandes fonctions de l'établissement (nombre d'établissements par fonction)

Encadrés

- Encadré n° 1 : Les certifications en langues mentionnées par les établissements
- Encadré n° 2 : FOAD et E-Learning, quelques éléments de comparaison



Photographie : ©Céline Halberonisen Lorraine



OREFQ

**Observatoire Régional de l'Emploi,
de la Formation et des Qualifications**
Centre d'Affaires Libération • 4 rue de la Foucaite • 54000 Nancy
Tél : 03 83 98 37 37 • Fax : 03 83 98 98 78
Site Web : www.orefq.fr