

TIBEM  
Tweetaligheid In Beweging - Bilinguisme En Mouvement

# **ENTREPRISES BRUXELLOISES ET LANGUES ÉTRANGÈRES**

Pratique et coût d'une main d'œuvre ne  
maîtrisant pas les langues étrangères.

Rapport de recherche  
novembre 2006

Etude financée par le  
Ministère de l'Economie et de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale

Cette étude n'aurait pas été possible, sans l'aide précieuse des entreprises bruxelloises, qui ont accepté de participer aux enquêtes en ligne. De même, la disponibilité pour les interviews des responsables des ressources humaines des entreprises, des représentants de secteurs et des agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing a été appréciée à sa juste valeur. Le soutien de la CCIB, des FUNDP et du comité scientifique a également été essentiel pour mener à bien ce projet. Au nom de TIBEM, nous souhaitons les remercier toutes et tous pour cette fructueuse collaboration.

Les entreprises participantes sont, par ordre alphabétique\*:

A.D.G. sprl	BURODEP GISPEN
A.S.T.R.I.D.	BvD-it Services
Aastra	Calidat nv
AB GLOBAL DISTRIBUTION	CARODEC sa
Accor Hotels	Catharsys Consulting Group
Accor Hotels Belgique & Luxembourg	CEGELEC
ACOGES SA	Center for creative Leadership
ACO-RENO sa	Cerix
Ad hoc Design s.p.r.l.	Ciel
Alias Languages Sprl/Bvba	Cincom Systems International S.A.
Alven Systems S.A.	CMS De Backer
APRAGAZ asbl	Cobelsa sprl
ARC Transistance	Cofathec Benelux
Arc Worldwide Belgium	Cofinimmo
Arlobel sa	COFINVEST s.a.
ASSIMIL BENELUX SA	Comm'Back
Association Global Services SA	Compagnie du Bois Sauvage
Atelier de vitrail Majerus-Nizet	Condat Benelux nv
Ateliers Lambaux	Connectis
AUSY Belgium	Consult-IN Inventory & Logistic
Avero Belgium Insurance	ContactOffice
AVIS BELGIUM	Contraste Europe
Avvisi sprl	CRITERIUM
B.E.E.P. cvba	Crosscommunication
B.U.D.S.	Cyclic sprl
BELEXPART Expertises	Dane-elec
Belga Queen Brussels S.A	Dargaud-Lombard
Biobat sprl	De Ridder TDR B.V.B.A.
Bobex.com	Decathlon Anderlecht
BOSEC	Diagnos Group
Boyden International	Distrigas
Brussels Coaching	Douriez-Bataille Belgium
Brussels Marriott Hotel	DSW Move Technics sprl
Brutéle	Elvia-mondial assistance
Bruxelles export	EMTEC

Entreprises Simonis	KBC
Environment Acoustics	Keyware Technologies
Europ Assistance	KI tele outsourcing
e-Val s.a.	Kompass Belgium
Exki	Leon Eeckman SA
Eye Lite Corporations Group	Les frères Debekker - Traiteur sa
Faim de Goûts sprl	LielensandPartners
FEBEM-FEGE	M.G.C. Entreprise
Fiduciaire VDH	Mafact SA/NV
Fortis	Mafact SA/NV
Foruminvest	Manpower Finance
Fourcroy Group	Maria Galland SA
Francis Bernard Vins Fins	Mds&p
Frères Debekker	Medical Assistance
GEA Happel Belgium	Mensura Gemeenschappelijke Verzekeringskas
GL events Belgium	Mercuri Urval
Glaverbel S.A.	MINI-EUROPE
GS3 scr1	Multiskill
hail oracle	Namahn
Hay Group	Natura S.P.R.L-B.V.B.A.
Henkel belgium s.a.	nh brussels city centre
Hitext	Novartis Pharma
Hotel Queen Anne	NOW.be
Hotel Van Belle	NSF International
Idealogy	OTM S.A.
IDEAS sa	OX2
Imagine-IT bvba	Pact sprl
INOUE sprl	Papeteries Huysmans & Co.
Intelecs	Parking access control technology (PACT)
IOL Strategic Design	PASSION CHOCOLAT SPRL
IRB Europe	Paulus Stuart SPLR
Irdecof	PAVAN SA
ISI	PC-WARE Information Technologies bvba
Iskraemeco Benelux SA	PGCC 2000
Italiaans Instituut voor Buitenlandse Handel	Pierrelco sprl
Jostgroup	Plus! sa-nv
K.V.R.D. SA	Poligoods International SA

Prodim sa	SRIB
Produits de l'Année Benelux	StepStone
PROFABEL SEMLEX	Stop' n Go travel
Randstad Group Belgium SA	Stratego Finances
RBC Dexia Investor Services	SVLV sprl
RESTAUSA SA	SVP
Right Management	Targus SA/NV
Robert Bosch sa	Telelingua International
Roberti & Partners	Temco Europe
s.a. BEGUELIN IMPORT CO.	Think I.T. bvba
SA D'Ieteren NV	Thomas OOMS
SA MOT-DEHON	ThyssenKrupp Liften Ascenseurs NV/SA
Sailing Team	TIME LIMIT S.A.
Schneider Electric	Total Belgium
S-Clinica	TOURING
SD Worx	Traffimex NV
Securitas	Transfobel plastics
SERENDIP SPA SA	TUC RAIL
Serneels	United Airlines
Smith&Nephew s.a./n.v;	Van de Wege International
SMS sprl	VO Communication
SPIRIT Systems sprl	VYGON
Sportopolis	Webtransconsult
SPRL BOOGAERTS	WhipSoft
sprl Flocris	Zest design

\* La liste ne reprend que les entreprises et agences ayant souhaité et autorisé la publication de leur nom.

---

# Table des matières

---

<b>Table des matières</b>	<b>1</b>
<b>1. Présentation de l'étude</b>	<b>3</b>
<b>2. Aspects théoriques et méthodologiques</b>	<b>5</b>
2.1. <i>Cadre théorique</i>	5
2.1.1. Littérature scientifique et études portant sur le lien entre langues étrangères et économie.	5
2.1.2. Questions de recherche	13
2.2. <i>Méthodologie</i>	14
2.2.1. Instruments: enquête multilingue en ligne et schéma d'interviews.	14
"Rationale"	14
Objectifs des phases quantitative et qualitative.	15
Les questionnaires en ligne	15
Les questions pour les interviews en face-à-face	32
2.2.2. Echantillonnage visé	36
Définition de l'échantillonnage quantitatif et qualitatif	36
Objectifs en matière d'échantillonnage	38
2.2.3. Les données.	39
Les données quantitatives	40
Les données qualitatives	44
<b>3. Analyses et résultats</b>	<b>50</b>
3.1. <i>Introduction</i>	50
3.2. <i>Les rapports entre l'offre et la demande en matière de langues étrangères</i>	50
3.2.1. Les langues utilisées par les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale.	51
Quelles langues les entreprises utilisent-elles?	51
Quelles sont les combinaisons de langues que les entreprises utilisent?	53
Pratiques en langues par rapport au secteur d'activité, l'orientation de marché et la taille des entreprises.	56
3.2.2. Les langues et le recrutement dans les entreprises de la région de Bruxelles Capitale.	64
Postes à pourvoir nécessitant du personnel bilingue ou multilingue.	64
Postes non-pourvus par manque de connaissances en langues.	67

Quelles langues ou combinaisons de langues sont problématiques lors du recrutement?	71
Compétences techniques versus compétences linguistiques	74
Evaluation des compétences linguistiques lors du recrutement	75
<b>3.3. Les coûts liés au multilinguisme</b>	<b>79</b>
Contrats manqués ou non par manque de connaissances en langues	79
Coûts liés au multilinguisme	81
Les formations en langues	85
<b>3.4. Les propositions des entreprises</b>	<b>90</b>
3.4.1. Présentation globale des propositions des entreprises	90
3.4.2. Stimuler les pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises.	93
3.4.3. Mettre en place des mesures complémentaires, compensatoires et alternatives à l'enseignement traditionnel des langues.	94
<b>4. Conclusions et recommandations</b>	<b>98</b>
4.1. Le cadre de la recherche	98
4.2. Les constats	99
4.3. Quelques recommandations sur base des conclusions	103
<b>Bibliographie</b>	<b>105</b>
<b>Annexes</b>	<b>107</b>

---

# 1. Présentation de l'étude

---

L'étude "*Entreprises bruxelloises et langues étrangères: pratiques et coût d'une main d'oeuvre ne maîtrisant pas les langues étrangères*" repose sur le constat que de plus en plus d'entreprises installées dans la Région de Bruxelles-Capitale font part de difficultés face au manque de personnel bi- ou multilingue. La fonction de Bruxelles comme capitale nationale mais également européenne, ainsi que la globalisation accrue du monde économique attirent dans la Région des sociétés dont les besoins en langues étrangères s'intensifient.

**La presse** relaie régulièrement les préoccupations du monde économique de la capitale en matière de maîtrise ou plutôt du manque de maîtrise des langues étrangères de leur part de leur personnel mais aussi des chercheurs d'emploi. Ainsi le quotidien *Le Soir* titrait "Les langues, une condition sine qua non?" et écrit plus loin " Si les entreprises exigent de leurs futures recrues qu'elles maîtrisent une, voire plusieurs langues étrangères, cette demande ne rencontre pas forcément l'offre" (28/29-02-2004). Un an et demi plus tard, le même journal conclut, dans sa rubrique emploi, suite à une enquête de l'Union Wallonne des Entreprises (UWE), "Les langues: pas un **plus** mais un **must**" (22/23-10-2005). Dans la *Libre Belgique*, un article sur les entreprises qui engageront en 2006 relaye les problèmes de recrutement d'une entreprise qui estime à 80 % le nombre de CV qui leur parvient, ne pouvant être pris en compte car provenant de personnes monolingues (03-01-2006). Au printemps 2006, la *Tribune de Bruxelles* titre que "Ikea cherche activement des bilingues bruxellois" (09-03-2006). Quelques jours plus tard dans la *Libre Belgique*, c'est Decathlon qui cherche en vain 30 bilingues pour son nouveau magasin à Anderlecht (12-03-2006). La pénurie de polyglottes semble donc se confirmer.

**L'objectif général** de cette étude est double. D'une part, ce projet a pour but de faire un relevé de la situation à laquelle les entreprises bruxelloises sont confrontées, afin d'objectiver les rapports entre l'offre et la demande, c'est-à-dire entre les besoins des entreprises en matières de langues étrangères et le personnel disponible disposant des compétences linguistiques requises. Ce rapport met en évidence le capital économique que représente le multilinguisme et le coût que peut engendrer le manque de multilinguisme pour une entreprise. Il s'attache également à dégager des propositions permettant une meilleure adéquation entre besoins multilingues et compétences linguistiques au sein des entreprises en vue d'une plus large rentabilité de ce capital économique que sont les langues étrangères dans le contexte régional et international de la Région de Bruxelles-Capitale.

**La particularité** de ce projet de recherche réside dans le fait qu'il allie une étude de type quantitatif, sur base d'enquêtes en ligne, à un volet qualitatif, sur base d'interviews avec des responsables des départements de ressources humaines, des représentants sectoriels et des spécialistes de l'embauche (agences de recrutement, intérim et outsourcing). Les données qualitatives permettent

d'une part, d'affiner et de nuancer les grandes tendances mises à jour par l'enquête en ligne et d'autre part, de compenser le manque de données quantitatives pour certains secteurs économiques. Ainsi, cette étude couvre les secteurs les plus présents dans la capitale et tente, dans la mesure du possible, de différencier les résultats en fonction du secteur et de la taille des entreprises en question. Les résultats obtenus semblent dès lors éclairer de manière représentative et nuancée la complexité de la réalité bruxelloise et les défis auxquels sont confrontés les entreprises dans la région en matière de langues étrangères.

**Ce rapport s'articule** en trois parties. La première partie aborde les **aspects théoriques et méthodologiques** de la mise en oeuvre de cette étude. Dans les aspects théoriques, nous faisons une analyse des recherches internationales disponibles dans le domaine de l'économétrie du bilinguisme et des études régionales en Belgique portant sur les besoins en langues étrangères. Cette analyse nous a permis de définir les aspects méthodologiques qui étançonent la présente étude. Dans les aspects méthodologiques, nous décrivons la construction, avec pré-test, des différents instruments (enquêtes trilingues en ligne en interviews semi directifs), la définition de l'échantillonnage et le déroulement de l'enquête (récolte de données en ligne et interviews).

Dans la deuxième partie, nous détaillons les **résultats** des analyses de l'étude quantitative (enquête en ligne), complétés par les analyses du volet qualitatif (interviews). Ces résultats sont commentés et mis en perspectives en fonctions des données nationales et internationales disponibles.

Dans la troisième et dernière partie, nous ferons sur base de ces constats et des suggestions des entreprises elles-mêmes, une série de **propositions** visant à mieux rencontrer les besoins des entreprises en matières de multilinguisme de leur personnel et ce tant au sein qu'en amont du monde du travail. Ces propositions se veulent une source d'inspiration pour une politique proactive, en matière d'offre et de maîtrise des langues étrangères, au service d'une meilleure rentabilité des entreprises bruxelloises.

Cette étude, financée par le Ministre de l'Economie et de l'Emploi de la région Bruxelles-Capitale et coordonnée par TIBEM asbl. a été réalisée grâce aux **partenariats** avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles (CCIB), et avec les Facultés universitaires de Namur. Le comité scientifique qui a suivi le projet est composé de Laurence Mettewie, responsable du projet et chargée de cours aux Facultés universitaires de Namur, du professeur Els Witte, directrice du Centre pour l'Etude Interdisciplinaire de Bruxelles (VUB) et du professeur Hugo Baetens Beardsmore (ULB), spécialiste de renommée internationale en matière de bilinguisme.

---

## 2. Aspects théoriques et méthodologiques

---

### 2.1. Cadre théorique

#### 2.1.1. Littérature scientifique et études portant sur le lien entre langues étrangères et économie.

La problématique de la relation entre les langues étrangères comme capital économique pour les entreprises est relativement récente et se pose en outre principalement dans des pays ayant plusieurs langues officielles (Belgique, Suisse) ou des régions en quête d'une nouvelle dynamique économique (Pays de Galles, Ecosse, Pays Basque espagnol, nord des Pays-Bas). Dans ces pays et régions, les langues étrangères sont, plus qu'ailleurs, envisagées comme à la fois un atout et un problème, lorsque le personnel disposant des compétences linguistiques attendues vient à manquer. En outre, face à une globalisation croissante des marchés au niveau international mais aussi - et en Europe peut-être surtout – au niveau interrégional, il est probable que la problématique du multilinguisme dans les entreprises s'accroît, y compris dans des pays ou régions traditionnellement plus monolingues, comme la France et l'Angleterre. Un récapitulatif des études et enquêtes existantes permet dès lors de mieux situer la problématique en général et permettra de situer les résultats de la présente étude sur la Région de Bruxelles-Capitale dans une perspective européenne.

Nous avons relevé 11 études ou enquêtes qui abordent d'une manière ou d'une autre le lien entre le monde de l'entreprise et les besoins de multilinguisme. Cinq études nous viennent d'Europe et d'Australie, les six autres sont des enquêtes ou des mémoires de licence portant sur le contexte belge. Les études internationales concernent les contextes suivants:

- hors Europe:
  - Australie (ALLC 1994),
  - Singapour (Grin et Ströbel 2001);
- en Europe:
  - Suisse (Grin et Ströbel 2001),
  - Baden-Württemberg en Allemagne (Hagen 1992),
  - Groningen au nord des Pays-Bas (Hagen 1992),
  - Pays Basque espagnol (Hagen 1992),
  - nord de l'Angleterre (Hagen 1992),
  - Ecosse (Hall 2000)
  - Pays de Galles (Languages NTO 2002).

Pour le contexte belge, les enquêtes portent sur la ou les région(s) suivantes:

- Belgique (FEB 2004),
- Belgique francophone: Wallonie + Bruxelles-Capitale (Baisipont 2004 pour l'EPHEC, et *Le Soir* "Références" 2003),

- Wallonie (UWE 2005),
- Limbourg (Gielis 2000, mémoire de licence Université d'Hasselt)
- Brabant Flamand (Menten 2002, mémoire de licence Université d'Hasselt).

Le Tableau 1 est un tableau récapitulatif qui propose un aperçu global des différentes études, de leurs objectifs, des méthodologies utilisées et des principaux résultats.

Dans la comparaison des contextes étudiés, il apparaît nettement qu'il faut différencier d'une part les contextes anglo-saxons (ALLC 1994; Hagen 1992; Hall 2000; Languages NTO 2002) ayant comme langue majoritaire l'anglais - même si certaines régions essaient de promouvoir le bilinguisme avec leur langue régionale minoritaire, comme c'est le cas au Pays de Galles - des contextes non-anglophones. En effet, les contextes anglophones ont une approche totalement différente des contextes non-anglophones, au sens où ils n'envisagent une ou même plusieurs langues étrangères qu'en renforcement de l'anglais. La question que les chercheurs posent est donc du type: une langue étrangère est-elle bien utile dans un contexte économique ou l'anglais suffira-t-il? La ou les langues étrangères jouent, dans ce cas, en rôle mineur face à la domination de l'anglais, alors que dans les contextes non-anglophones, les langues étrangères sont envisagées dans un rapport de complémentarité et de renforcement mutuel, avec ou sans l'anglais. C'est d'autant plus le cas de pays ou régions où le multilinguisme est inscrit dans la Constitution, comme en Belgique ou en Suisse et où les rapports commerciaux s'organisent, au niveau national, entre régions de langues différentes, impliquant un besoin accru de bilinguisme interrégional. C'est pourquoi, l'étude de Grin & Ströbel (2001) sur le rapport entre les langues et les entreprises helvétiques, nous semble l'étude la plus pertinente comme base et point de comparaison pour l'étude présente sur la Région de Bruxelles-Capitale.

Outre les différences d'approche en matière de langues étrangères, les différences méthodologiques sont frappantes. La majorité des études font appel à des données quantitatives à l'aide de questionnaires (r)envoyés par courrier ou de sondages. C'est le cas des six enquêtes belges. L'étude australienne (ALLC 1994) se base uniquement sur des interviews (dix). Quelques études (Grin & Ströbel 2001; Hagen 1992; Languages NTO 2002) allient méthodologie quantitative (enquêtes) et qualitative (interviews) afin d'obtenir une complémentarité des données et de pouvoir mieux comprendre et nuancer les grandes tendances distillées à partir des questionnaires quantitatifs. La qualité des résultats obtenus, grâce à cette double méthodologie, est dès lors nettement supérieure à celle obtenue par des sondages ou des questionnaires à renvoyer.

C'est cette complémentarité entre méthodes qualitatives et quantitatives, qui a guidé nos choix méthodologiques pour la présente étude (voir 2.2.).

Tableau 1: Résumé des onze études et enquêtes portant sur le multilinguisme dans les entreprises.

	Référence	Medium	# de répondants	Région(s) ou pays concernés	Paramètres de classification	Objet d'étude
1	"Références" Le Soir (2003)	questionnaire supplément journal	7530 employés	Belgique francophone	(1) # d'employés (2) secteur (indépendants - publique - privé)	La pratique des langues en milieu professionnel
2	FEB : pre-enquête tibem (2004)	questionnaire par courrier	128 entreprises	Belgique	(1) # d'employés (formation de langue)	Coût formation en langues pour les entreprises
3	Dynamisme Wallon : AWEX (2005)	questionnaire par courrier	632 entreprises	Wallonie	(1) # d'employés (2) secteur (services-construction-industrie)	La pratique et les besoins des langues étrangères dans les entreprises wallonnes, les compétences disponibles auprès du personnel
4	Mémoire de licence, Tienne Gielis, LUC (2000)	questionnaire par courrier	156 PME	Limbourg	<i>pas d'application</i>	la fréquence et l'importance des contacts allophones - l'importance des langues étrangères dans les procédures de recrutement et pour le plan carrière - le type de connaissances linguistiques exigées (général, technique ; quel medium) - problèmes liés au manque de multilinguisme - les avantages/possibilités grâce multilinguisme
5	Mémoire de licence, Vanessa Menten, LUC (2002)	questionnaire par courrier	102 PME	Brabant-Flamand	<i>pas d'application</i>	la fréquence et l'importance des contacts allophones - l'importance des langues étrangères dans les procédures de recrutement et pour le plan carrière - le type de connaissances linguistiques exigées (général, technique ; quel medium) - problèmes liés au manque de multilinguisme - les avantages/possibilités grâce multilinguisme
6	ALLC (1994)	interview	10 entreprises	Australie	<i>pas d'application</i>	Les besoins en langues étrangères dans les entreprises et l'industrie.
7	Grin & Ströbel (2001)	pre-questionnaire + interview	16 stagiaires + 11 entreprises	Suisse	(1) # d'employés (2) secteur (divers subsecteurs) (3) orientation import/export	Les besoins des langues étrangères dans les entreprises, les compétences disponibles auprès des stagiaires, la qualité de l'enseignement de ces compétences
8	FLAIR-EUROPE: Hagen (1992)	questionnaire par courrier + interviews	1666 entreprises	5 régions (D, E, GB, NL, DK)	(1) # d'employés (2) secteur (services-construction-industrie) (3) orientation import/export (4) chiffre d'affaire	Les besoins des langues étrangères dans les entreprises
9	Hall (2000)	<i>pas d'application</i>	<i>pas d'application</i>	Ecosse	<i>pas d'application</i>	Bilan de la littérature économique et la recherche sur l'éventuelle contribution de la maîtrise de langues étrangères au développement économique en Ecosse

	Référence	Résultats: les langues dans l'entreprise	Résultats: embauche et emploi	Résultats: cours de langues
1	"Références" Le Soir (2003)	(1) nécessité langues étrangères (2) nl plus communication orale, ang plus communication écrite	< 50 % testé à l'embauche; < 20 % test écrite	50 % satisfaction des cours de langue suivis
2	FEB : pre-enquête tibem (2004)	<i>pas d'application</i>	<i>pas d'application</i>	<i>pas d'application</i>
3	Dynamisme Wallon : AWEX (2005)	langues recherchées: (1) 81% anglais 82% néerlandais 24% allemand; (2) <i>par taille</i> : <10 anglais 69% néerlandais 72% allemand 31% 10-50 anglais 61% néerlandais 64% allemand 23%; +50 anglais 84% néerlandais 78% allemand 49%	emplois non-pourvus en raison des lacunes linguistiques: 14 % des entreprises	suivent des cours de langues: 50 % des cadres, 39 % des employés, 16 % des ouvriers
4	Mémoire de licence, Tiene Gielis, LUC (2000)	Contacts en lg étrangères : 1/semaine : 70.8 %, 1/jour : 54.6 %, rare : 27,5 % ; transactions avec régions non-nlphone : ¼ PME (partiellement) : 20.8 %, ¼ à ½ PME (principalement) : 18.2 % ; partenaires de transaction : FR : 70 %, ALL : 38 %, ANG : 30%, autre : 20 % ; Contrats perdus par lacunes ling (FR-ALL) : 15% ; Contacts interrompus par lacunes ling (FR-ALL) : 20% ; connaissance lg étrang atout dans les négoces : 60, 4%	Les procédures de recrutement: exigences en lg : dans 75% des annonces ; tests de lg : 25% (surtt FR, moins pour ANG-DU) ; Plan de carrière : lg atout : 75%, facteur de promotion : 35% ; type de connaissance ling. exigé : pour tel/gsm/fax/lettre officielle/formulaire = srtt FR et puis ang-ALL, e-mail = plutôt anglais	<i>pas d'application</i>
5	Mémoire de licence, Vanessa Menten, LUC (2002)	Contacts en lg étrangères : 1/semaine : 98 %, 1/jour : 73.5 %, rare : 12.7 % ; transactions avec régions non-nlphone : ¼ PME (partiellement) : 34.3 %, ¼ à ½ PME (principalement) : 58.5% ; partenaires de transaction : FR : 86.2 %, ALL : 31.3 %, ANG : 33.3%, autre : 20% ; Contrats perdus par lacunes ling (FR-ALL) : 15% ; Contacts interrompus par lacunes ling (FR-ALL) : 20%	Les procédures de recrutement: exigences en lg : dans 75% des annonces ; tests de lg : 36.3%(surtt FR, moins pour ANG-DU, parfois aussi NL) ; Plan de carrière : lg atout : 75%, facteur de promotion : 78% ; type de connaissance ling. exigé : pour tel/gsm/fax/lettre officielle/formulaire = srtt FR et puis ang-ALL, e-mail = plutôt anglais.	1/2 des répondants tentatives pour améliorer les compétences en L2 : srtt cours externes. En général, démarche personnelle, financé par l'employé même

	Référence	Résultats: les langues dans l'entreprise	Résultats: embauche et emploi	Résultats: cours de langues
6	ALLC (1994)	Cf. importance marché asiatique: connaissance culturelle plus important que connaissance linguistique	Compétences langues pas déterminant lors de l'embauche mais avantage	<i>pas d'application</i>
7	Grin & Ströbel (2001)	(1) L'importance des lg dépend : secteur économique, taille, marché, géographie : lg indispensable : tourisme et vente dans les grandes villes donc grand marché internationale; entreprises bcp d'export ou bcp de contacts avec autre régions linguistiques. Lg moins ! : petites firmes locale avec clientèle locale. (2) L2 dépend région géographique : Fr pr région germanophone et All pr région francophone, anglais L3 pr les 2.	(1)future job après stage si l'apprentis est motivé et a en général un bon niveau de compétences, une connaissance basic L2 suffit sauf pour tourisme. (2) hautes compétences professionnelles + hautes compétences linguistique = plus d'opportunités carrière, pr certaine entreprise lg condition pr progresser (3) moyenne-grande entreprise: mieux vaut bon niveau L2 car a compétences professionnelles égales, apprenti L2 priorité sur apprenti non-L2 .	Formation en lg pendant le stage (voir p 63)
8	FLAIR-EUROPE: Hagen (1992)	(1°) langues d'entreprises : ANG, FR, ALL, les 4 compétences sont exigés pour les 3 lg = la connaissance d'1 lg ne suffit pas, connaissance minimale des 3, Esp-IT à la 2ième place sutt oral. (2) les lg posent srtt problème dans le secteur de la manufacture srtt métallique (3) vente & marketing demande un haut niveau en lg et culture de la lg (4) 16 % des entreprises avoue d'avoir manqué des opportunités commerciales à cause d'un manque de compétences linguistiques ou des malentendus culturels (5) Les PME surtt de - de 100 employe ressentent le + le besoin car - de moyens pr pallier au manque	(1) + de la moitié des entreprises inclus des exigences en lg dans leurs annonces (2) toutes les entreprises préfèrent employées multi que d'investir dans des formations lg	(1) peu d'entreprises ont une stratégie pr pallier le manque en lg (2) formation Ang (24%) le + demandée puis FR (4,4%) et ALL (3,1%) (3) Esp et GB ont eu le plus de recours à des formations en lg. Leur besoins sont aussi les + grand. Esp. (4) GB peu satisfait de formations (5) surtt formation externe. (6) cours réguliers plus courants que cours immersion
9	Hall (2000)	(1) Ang considéré comme lg d'affaire internationale, (2) FR & ALL plus grand marchés d'export => FR & ALL langues importantes (3)°Employeurs privilégient pas les langues, lg un bonus mais pas indispensable ; Compétences techni plus !. (3) Si besoin lg : à court terme : entreprises ont recourt à des agences externes de traduc., agent local sur les marchés étranger ou contract à durée déterminé, à long terme/si les besoins en lg deviennent plus important: recrutement d'une nouvelle équipe au lieu de former l'équipe existante.	(1)Lors du recrutement les entreprises sont tout d'abord intéressées par les compétences techniques/professionnelles et puis les langues. A compétences tech/prof égales, le candidat multi aura un avantage sur le unil mais multilingue sans bagage tech/prof ne suffit pas. (2) postes nécessitant les lg : commercial/secrétaire/réceptionniste : tt les compétences mais srtt oral; manager : tt les compétences + oral très fluent	La formation en langues est loin d'être une priorité pour les PME en Ecosse. Cependant vu le niveau très bas en lg étrangère, bcp d' enquêtes, études, publication exhortent les PME à investir dans les lg pour augmenter les revenus de l'export.

Du point de vue méthodologique, il apparaît également que le nombre de répondants varie très fort, au sein même des différentes méthodologies. Ainsi, pour les enquêtes de type quantitatif le nombre de participants varie entre 102 entreprises (Menten 2002) et 632 entreprises (UWE 2005) et grimpe à 1666 répondants répartis sur cinq pays (Hagen 1992) et 7530 répondants, employés et non entreprises, pour l'enquête "Références" auprès des lecteurs du *Soir* (2003). Pour les études de type qualitatif, le nombre d'interviews se situe entre 10 (ALLC 1994) et 26 (Grin et Ströbel 2001) personnes interrogées en face-à-face ou par téléphone. Il n'y a donc pas de nombre idéal pour ces différents types d'enquête.

Ce qui importe, et fait parfois défaut, c'est la représentativité de l'échantillonnage. Cette représentativité de l'activité économique du contexte étudié peut être traitée de différentes manières en fonction de la pertinence de certains paramètres propres au contexte. Ainsi l'enquête de la FEB (2004) classe les entreprises en fonction de la taille de celles-ci et vise donc une représentativité des petites, moyennes et grandes entreprises en Belgique. Les deux autres enquêtes belge, de type sondage (UWE 2005; *Le Soir* 2003), utilisent comme paramètres de classification la taille et le secteur d'activité des entreprises. Les études internationales ajoutent à ces paramètres de taille et secteur, l'orientation de marché (interne / externe) (Grin & Ströbel 2001, Hagen 1992). L'important étant de viser une représentativité la meilleure possible des différents types d'entreprises dans un contexte donné.

Ces paramètres peuvent également servir de base aux analyses. Grin et Ströbel (2001) distinguent ainsi quatre facteurs d'analyse des données en fonction de la taille de l'entreprise, du secteur de son activité, de son orientation de marché, mais également de sa position géographique. Ils argumentent que les situations frontalières impliquant d'intenses contacts interrégionaux modifient en profondeur les besoins en matière de langues étrangères pour ces entreprises.

Pour la présente étude, nous retenons la pertinence des facteurs taille et secteur d'activité des entreprises pour organiser la représentativité de l'échantillonnage des répondants et des facteurs orientation de marché pour les analyses. Le facteur géographique n'est d'une part, pas pertinent dans le cas de la région de Bruxelles-Capitale, puisqu'il est identique pour toutes les entreprises de la Région. D'autre part, ce facteur géographique crucial pour la contextualisation des besoins en langues étrangères de par la position centrale de Bruxelles au niveau belge et européen, ainsi que du contexte à la fois bilingue (français – néerlandais), européen et international de Bruxelles en tant que capitale européenne et hôte d'institutions et d'entreprises internationales.

Les différentes études et enquêtes citées se différencient également de par l'objet de leur recherches ou sondages. Cet objet varie de l'utilisation des langues étrangères dans les entreprises (cf. *La Pratique des langues en milieu professionnel, Le Soir* 2003) à des degrés très divers de complexité alliant selon les études:

- l'usage des langues,
- les besoins des entreprises en matière de langues étrangères,

- la place des langues étrangères lors de recrutements,
- le type de connaissances requises par type de fonction et/ou d'entreprise,
- la relation entre les langues et l'orientation de marché,
- les problèmes et coûts liés au multilinguisme dans les entreprises,
- les analyses des causes et effets de ces problèmes,
- les recommandations.

Les grandes lignes des conclusions de ces enquêtes et études sur le rapport entre langues étrangères et le monde des entreprises sont résumées ci-dessous en fonction de trois aspects pertinents pour la présente étude, à savoir: (a) les langues utilisées par les entreprises, (b) les langues étrangères lors du recrutement de personnel et (c) les cours de langues.

En ce qui concerne l'utilisation des langues étrangères, les résultats des enquêtes belges coïncident avec les études internationales (non-anglophones). Il apparaît que la quasi totalité des entreprises ont recours à une ou plusieurs langues étrangères (97 % selon l'étude de l'EPHEC, Baisipont 2004). Comme c'est le cas pour la Suisse (Grin & Ströbel 2001), la première langue "étrangère" utilisée par les entreprises en Belgique, est prioritairement la deuxième langue majoritaire du pays, c'est-à-dire le français en Flandre (Gielens 2002; Menten 2002), le néerlandais pour la partie francophone (UWE 2005; *Le Soir* 2003). L'anglais arrive en deuxième position, suivi par l'allemand et l'espagnol. La prédominance de la seconde langue nationale, s'explique par la proximité géographique et l'orientation des marchés (Grin et Ströbel 2001). Il faut par ailleurs noter que pour la Wallonie, l'utilisation de l'anglais talonne celle du néerlandais (UWE 2005), alors qu'en Flandre l'usage du français est plus courant que celui de l'anglais (Gielens 2002; Menten 2002). En outre, l'analyse par taille d'entreprises de l'usage des langues étrangères en Wallonie, indique que la légère prédominance du néerlandais vaut pour les petites et moyennes entreprises, mais pas pour les grandes entreprises de plus de 50 personnes, où l'anglais domine (UWE 2005). Ceci confirme une des hypothèses de travail de Grin et Ströbel (2001) à savoir, que c'est la langue seconde qui est prioritaire de par l'importance de l'orientation du marché vers l'autre région nationale, où petites et moyennes entreprises sont largement représentées, limitant l'usage de l'anglais aux contacts internationaux, plus souvent le quotidien des grandes entreprises que des petites et moyennes.

Par ailleurs, les études (Grin & Ströbel 2001; Hagen 1992) indiquent que l'utilisation des langues étrangères est différente selon les secteurs d'activités. Hagen (1992) note également que pour des secteurs de type vente et marketing, à côté des compétences linguistiques, des compétences (inter)culturelles sont également très importantes pour le bon déroulement des contacts commerciaux entre pays de langues et cultures différentes. Plusieurs études attestent également que la méconnaissance des langues étrangères implique des pertes financières pour les entreprises. Ainsi 15% des entreprises interrogées dans les études au Limbourg (Gielens 2000) et dans le Brabant Flamand (Menten 2002) indiquent avoir perdu des contrats et 20% avoir cessé les rapports commerciaux par manque de connaissances linguistiques. L'étude de Hagen (1992) portant sur cinq régions européennes conclut également que 16% d'entreprises ont subi des pertes de contrats faute de connaissances en langues étrangères.

Ces analyses concernant l'utilisation et l'importance des langues étrangères pour les entreprises confirment pour la présente étude l'importance d'inclure des facteurs d'analyse tels la taille, le secteur d'activité et l'orientation de marché pour l'interprétation des résultats.

Concernant la problématique des langues étrangères lors du recrutement de personnel, les enquêtes indiquent que 50 à 75 % des entreprises incluent les compétences linguistiques dans les compétences nécessaires (Gielens 2000, Hagen 1992, Menten 2002). Il est probable que depuis lors ces pourcentages aient depuis même évolué à la hausse. En outre, il semble que pour 75% des travailleurs la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est un facteur de promotion.

D'autres études indiquent que lors du recrutement, à compétences égales les candidats multilingues sont privilégiés (ALLC 1994, Hall 2000). Ceci vaut pour les pays ou régions anglophones et la question est dès lors, si, dans les pays non-anglophones, les compétences linguistiques sont un atout ou un critère prédominant de sélection des candidats, étant donné l'importance accrue des langues étrangères dans ces contextes non-anglophones.

Enfin, l'enquête de l'UWE (2005) constate que près de 14% des emplois en Wallonie ne sont pas pourvus par manque des compétences linguistiques. Pour la Région de Bruxelles-Capitale, l'*Analyse des fonctions critiques* de l'ORBEM (2004) explique nombre de fonctions critiques non pas par des aspects quantitatifs, mais bien par une pénurie qualitative. C'est l'association de conditions de travail difficiles à des connaissances techniques et linguistiques, qui font que bien des emplois restent non-pourvus. Les analyses montrent également que les exigences multilingues se généralisent pour toutes les fonctions, quelles soient de haut ou de bas niveau (ORBEM 2004:34-35). Même si le type et le niveau d'exigences en langues étrangères varient très fort d'une fonction à l'autre, la maîtrise de plusieurs langues reste un critère essentiel lors du recrutement. Or, seul 10,3% des demandeurs d'emploi semblent maîtriser le néerlandais et le français à l'oral et à l'écrit et ce pourcentage n'atteint que 24,1% pour les fonctions universitaires (ORBEM 2004:33). Les besoins en langues étrangères des entreprises se reflètent dans les profils d'embauche et empêchent dès lors les chercheurs d'emploi ne maîtrisant pas au moins la deuxième langue nationale d'accéder à des emplois, quelqu'en soit le niveau.

Ces résultats insistent sur l'importance et/ou la complémentarité des connaissances en langues étrangères dans les procédures de recrutement et la nécessité d'investir dans des formations appropriées.

Le troisième aspect des études et enquêtes existantes que nous souhaitons résumer est la problématique des cours de langues organisés pour ou par les entreprises. Hagen (1992) constate que, dans les différentes régions européennes qu'il a analysées, peu d'entreprises ont une stratégie pour pallier au manque de compétences linguistiques de leur personnel. L'initiative revient donc principalement aux travailleurs, qui tentent d'améliorer leurs connaissances en langues étrangères avec ou sans l'aide de leur employeur, avec ou sans l'aide d'incitants de type « chèques langues ». Ces cours sont donc majoritairement suivis en dehors des entreprises (FEB 2004; Menten 2002) et ce principalement par des cadres et ensuite par des employés (UWE 2005). Dans le Brabant Flamand,

50% des personnes interrogées affirment ainsi essayer d'améliorer leur maîtrise des langues étrangères et prioritairement du français (Menten 2002). L'étude du *Soir* (2003) indique un taux relatif de satisfaction des cours de langues suivis : un tiers des répondants estime avoir été plutôt bien préparé et un peu moins d'un quart pense avoir été très bien préparé. Même si les différentes données issues de ces études et enquêtes ne sont pas toujours comparables, elles reflètent néanmoins un besoin de la part du personnel des entreprises d'acquérir ou d'améliorer la connaissance en langues étrangères et donc l'importance de cet aspect pour la présente l'étude.

L'analyse des différentes études et enquêtes existantes sur la problématique des langues étrangères et des entreprises nous permettent, d'une part, de mieux définir nos questions de recherche et paramètres d'analyse et, d'autre part, de faire des choix méthodologiques plus pertinents en fonction des questions de recherche, des résultats souhaités et des moyens impartis au niveau du temps de recherche.

### **2.1.2. Questions de recherche**

Sur base de l'analyse de la littérature scientifique et des objectifs généraux de cette étude (voir introduction), trois questions de recherche ont été définies et se déclinent en sous-questions de la manière suivante:

1) Quel est le rapport entre l'offre et la demande en matière de langues étrangères au sein des entreprises du secteur privé de la Région de Bruxelles-Capitale?

1.1) Quelles sont les langues utilisées par ces entreprises, au niveau:

- (a) de la ou des langue(s) officielle(s) de l'entreprise,
- (b) des contacts internes à l'entreprise,
- (c) des contacts externes avec la clientèle et/ou les fournisseurs?

1.2) Dans quelle mesure les besoins en langues étrangères se reflètent-ils lors du recrutement de personnel dans ces entreprises:

- (a) de quelles langues s'agit-il et pour quels postes,
- (b) quels postes restent non-pourvus par manque de connaissances linguistiques,
- (c) comment les connaissances sont-elles évaluées,
- (d) quelle est l'importance des langues étrangères par rapport aux autres compétences ?

2) Quels sont les coûts liés aux besoins et/ou au manque de multilinguisme dans les entreprises du secteur privé de la Région de Bruxelles-Capitale, au niveau:

- (a) de la perte de contrats ou de contacts commerciaux,
- (b) de coûts et d'investissements spécifiques (traductions et interprétariat, frais de déplacements, primes salariales, ...),
- (c) de la formation en langues?

3) Quelles sont les propositions des entreprises pour une meilleure adéquation entre l'offre et la demande en matière de maîtrise des langues étrangères au sein des entreprises du secteur privé de la Région de Bruxelles-Capitale?

Pour l'analyse des réponses à ces trois questions centrales, les paramètres suivants seront intégrés comme **facteurs indépendants**, à savoir:

- la taille des entreprises concernées,
- le secteur d'activité économique,
- l'orientation du marché et/ou les langues utilisées en externe.

Ces questions de recherche et paramètres d'analyses déterminent les instruments développés pour la présente étude, qui sont détaillés dans les aspects méthodologiques.

## 2.2. Méthodologie

Dans la partie consacrée à la méthodologie, nous détaillerons le choix et le développement des instruments de recherche, les critères qui ont prévalu pour déterminer un échantillonnage le plus représentatif possible de la réalité économique bruxelloise et la récolte des données.

### 2.2.1. Instruments: enquête multilingue en ligne et schéma d'interviews.

#### "Rationale"

La littérature scientifique existante, décrite au point 2.1., a servi de base pour définir les aspects méthodologiques de la présente étude. C'est ainsi que nous avons opté pour une méthode combinant aspects quantitatifs et qualitatifs, permettant de pallier aux lacunes et généralités des méthodes quantitatives de type sondage et au risque de manque de représentativité des recherches qualitatives basées sur quelques interviews.

Par ailleurs, l'analyse des études existantes a mis en évidence la spécificité des différents contextes socio-économiques en question et les conséquences de ces particularités pour les instruments de mesure, que sont les questionnaires utilisés. Il est ainsi apparu très difficile de reprendre des questionnaires existants. Il a dès lors fallu développer des outils spécifiques, adaptés au contexte régional et international de Bruxelles. Toutefois, pour le développement des questionnaires et schémas d'interviews, nous avons pu largement nous inspirer des travaux de Grin (Grin & Ströbel 2001; Grin 2003). De plus, une rencontre avec ce spécialiste de l'économétrie des langues, a conforté nos choix méthodologiques et les axes prioritaires des questionnaires et schémas d'interviews.

Afin de développer des outils, permettant de répondre de manière la plus complète et nuancée possible aux questions de recherche (voir 2.1.3.), nous avons développé d'une part un questionnaire en ligne,

qui a été proposé sur Internet en trois langues (français, néerlandais et anglais) et d'autre part un schéma comprenant les principales questions à poser lors d'interviews semi-directifs.

### **Objectifs des phases quantitative et qualitative.**

L'objectif de la phase quantitative est de récolter auprès d'un maximum d'entreprises, représentatives en tailles et secteurs des activités de la capitale, un nombre limité d'informations clés à l'aide d'une enquête en ligne. Ce format vise à toucher un grand nombre répondants, le plus représentatif de la dynamique économique bruxelloise. Les analyses statistiques des réponses permettent de dégager les axes et grandes tendances au niveau des entreprises, si possible par taille et par secteur.

Ceci permet alors de définir, d'évaluer et d'analyser la problématique dans son ensemble.

L'objectif de la phase qualitative est de récolter auprès d'un nombre restreint d'entreprises et experts un tout autre type d'informations. A l'aide d'interviews en face-à-face de type semi directifs, c'est-à-dire d'un canevas de questions ouvertes qui sont abordées de façon systématique, mais qui laissent un large espace de discussion entre chercheur et interviewé, des informations plus pointues, plus nuancées et plus contextualisées peuvent être obtenues. C'est une phase essentielle pour l'interprétation des données quantitatives, car les réponses obtenues lors de ces interviews, complètent et affinent les grandes tendances dégagées dans la partie quantitative. L'interaction entre chercheur et répondant permet en effet une compréhension plus approfondie de la problématique. Par ailleurs, ce type d'interview permet également de poser des questions qui demandent plus de réflexion ou de préparation, que celles posées dans une enquête en ligne ne pouvant, elle, durer que maximum un quart d'heure, si l'on veut qu'un grand nombre de personnes répondent. Enfin, c'est le volet qualitatif et sa complémentarité avec le quantitatif, qui fait la différence entre un sondage et une étude à caractère scientifique.

### **Les questionnaires en ligne**

Le questionnaire pour la partie quantitative de l'étude est organisé en fonction de quatre domaines:

- les langues dans l'entreprise,
- le recrutement du personnel,
- les formations en langues,
- le profil de l'entreprise.

Pour chacun de ces aspects nous avons sélectionné les questions pertinentes des questionnaires utilisés dans d'autres études (UWE 2005, FEB 2004, Grin & Ströbel 2001, Hagen 1992, *Le Soir* 2003) et adapté celles-ci en fonction du contexte bruxellois (par exemple, les incitants financiers existants pour les formations en langues). Les aspects concernant les formations en langues ont été développés par notre équipe de recherche, parce que peu ou pas abordés dans les autres études.

Ainsi, une première version a été développée reprenant la liste complète des aspects que nous souhaitons aborder. Cette version a été adaptée aux contraintes informatiques des questionnaires en ligne, impliquant l'ajout ou le détail de certaines questions et l'élimination d'autres en raison de la

complexité des réponses qu'elles engendraient. Toutefois, afin de conserver tous les aspects que nous estimions indispensables à l'étude, nous avons repris les questions éliminées dans les schémas pour les interviews en face-à-face du volet qualitatif. Les questions de l'enquête en ligne, organisées par domaine et dans sa version en français, sont reprises dans le schéma global (Document 1).

Le questionnaire a ensuite été traduit en néerlandais et en anglais. Les trois versions ont été mises en lignes et testées du point de vue technique (utilisation en ligne, enregistrement et gestion des données). La traduction du questionnaire, avant un pré-test auprès d'experts et entreprises, était absolument nécessaire pour les raisons suivantes. Premièrement, nous ne pouvions pas limiter le pré-test à des entreprises francophones, puisque des entreprises avec des profils linguistiques différents pouvaient réagir différemment aux questions posées. Deuxièmement, en proposant le questionnaire dans les trois langues, nous pouvions tester non seulement les réactions face aux questions, mais également à l'e-mail d'introduction trilingue et aux textes d'introduction à l'enquête en vue d'une réceptivité maximale à l'enquête sans froisser la susceptibilité des uns ou des autres.

Pour le pré-test, TIBEM a sollicité la collaboration de personnes issues des trois catégories suivantes: (a) des académiques d'universités belges et étrangères, (b) des représentants du monde des affaires et (c) des natifs des langues cibles.

Une expertise académique était indispensable pour garantir le caractère scientifique et la rigueur méthodologique de l'étude. C'est pourquoi nous avons fait appel aux personnes suivantes:

- le professeur Baetens Beardsmore (professeur émérite ULB-VUB, membre du comité scientifique du projet et spécialiste international du bilinguisme),
- le professeur Witte (membre du comité scientifique du projet et directrice du Centre d'Etude Interdisciplinaire de Bruxelles, VUB),
- Janssens (docteur en sociologie, chercheur qualifié, membre du Centre d'Etude Interdisciplinaire de Bruxelles, VUB, spécialisé dans les enquêtes quantitatives à caractère linguistique),
- le professeur Grin (spécialiste de l'Econométrie des langues, Université de Genève),
- le professeur Van de Velde (enseignant la méthodologie de la recherche, Universiteit Utrecht).

Pour pouvoir tester dans quelle mesure les questions étaient transparentes du point de vue du contenu, mais aussi et surtout pertinentes dans le contexte bruxellois, nous avons testé le questionnaire lors d'entrevues avec les représentants ou membres des entreprises bruxelloises suivantes (de tailles et secteurs différents):

- CCIB (Directeur Général)
- Forum Invest (Project Manager)
- Quest Europe (Consultant)
- Kréfel (Operational Manager)
- Devimo (Ressources Humaines)
- Orange Business Services (Ressources Humaines)
- Bedrijf Belang (Directeur)

Document 1: Schéma global du questionnaire en ligne (version en français) pour le volet quantitatif de l'étude.



Nous avons ainsi bénéficié de réactions et commentaires extrêmement positifs et constructifs, ayant permis une optimisation des questionnaires.

La relecture du questionnaire par des natifs francophones, néerlandophones et anglophones a permis d'assurer une parfaite compréhension de celui-ci et d'éviter toutes ambiguïtés. A la suite de cette relecture, nous avons vérifié l'équivalence absolue des versions française, néerlandaise et anglaise en terme de contenu, afin d'éviter tout biais lors des analyses où les trois versions sont mises en commun.

Sur base des réponses, commentaires et suggestions, une version définitive a été finalisée tant au niveau du contenu qu'au niveau des aspects techniques tels:

- l'adaptation du format pour assurer une convivialité maximale de réponse,
- l'accessibilité contrôlée ou non aux différents questionnaires (avec ou sans identifiant),
- la gestion des répondants (pour éviter des rappels inutiles et permettre de remercier et correspondre dans la langue choisie par le répondant).

Nous avons ainsi développé trois version identiques (français, néerlandais, anglais) du questionnaire, et des documents annexes (l'e-mail de présentation et d'invitation à participer, confirmations, remerciements, etc.).

Les documents repris ci-dessous, sont des copies de l'e-mail trilingue d'invitation (Document 2) et des questionnaires dans les trois langues en version papier (Documents 3, 4 et 5). Il faut noter que la version papier ne rend pas entièrement compte du fonctionnement et des modalités de réponses de la version en ligne. C'est pourquoi une version en ligne est encore disponible à titre informatif aux adresses suivantes:

- <http://webapps.fundp.ac.be/tibem/idex.php?sid=10> (français),
- <http://webapps.fundp.ac.be/tibem/idex.php?sid=11> (néerlandais),
- <http://webapps.fundp.ac.be/tibem/idex.php?sid=12> (anglais).

Pour les répondants contactés via des newsletters et n'ayant donc pas reçu personnellement d'invitation à participer à l'enquête par email (au départ de banques de données, voir point 2.3), nous avons mis des versions sans identifiant en ligne (adresses reprises ci-dessus), afin de permettre à une participation maximale au volet quantitatif de cette étude.

Pour être tout à fait complet, il nous reste à mentionner que cette enquête en ligne comporte en outre un incitant, soit la possibilité de gagner un week-end gastronomique ou wellness, le but étant de motiver un maximum de personnes à prendre le temps de compléter le questionnaire en ligne.

Document 2: Email trilingue de présentation et d'invitation à participer à l'étude.

From: "TIBEM" <info@tibem.be>  
Subject: **Multilinguisme: projet de recherche - Meertaligheid: onderzoeksproject - Multilingualism: research project**  
Date: Tue 20 Jun 2006 18:41:58 CEST  
To: laurence.mettewie@fundp.ac.be

Le coût du multilinguisme dans votre entreprise:  
participez à notre projet de recherche.  
Pour plus d'infos, voir plus bas.  
Pour participer, cliquez ici:  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=1&token=123>

De kosten van meertaligheid in uw bedrijf:  
neem deel aan een onderzoeksproject.  
Voor meer info, zie verder.  
Om deel te nemen, klik hier:  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=3&token=123>

The costs of multilingualism in your company:  
participate in a research project.  
For further information, see below.  
To participate, click here:  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=4&token=123>

Nederlandse versie zie verder, see below for the English version,

Madame, Monsieur,

Nous voudrions solliciter votre collaboration dans le cadre d'une étude,  
visant à analyser la réalité des entreprises bruxelloises en matière de  
langues étrangères.

Cette étude est menée par l'asbl TIBEM (Tweetaligheid in Beweging /  
Bilinguisme en Mouvement) et est financée par le Ministère de l'Emploi et de  
l'Economie de la Région Bruxelles-Capitale.

Le questionnaire de cette étude recueille des informations afin d'évaluer :

- (1) les besoins des entreprises en matière de personnel polyglotte
- (2) le coût que représente pour les entreprises une main d'œuvre qui maîtrise ou ne maîtrise pas les langues
- (3) les différentes propositions que les entreprises avancent pour pallier au manque de connaissances en langues de son personnel.

TIBEM travaille sous la direction scientifique de Laurence Mettwie, chargée de cours aux Facultés Universitaires de Namur, avec les conseils des professeurs Hugo Baetens Beardsmore (ULB) et Els Witte (Centre d'études interdisciplinaires de Bruxelles – VUB).

Les données recueillies serviront uniquement à ce projet de recherche, resteront strictement anonymes et ne seront en aucun cas utilisées à des fins commerciales. Si vous le souhaitez, le nom de votre entreprise peut toutefois être publié dans la liste des entreprises participantes.

Si vous avez dûment complété le questionnaire, un des 10 « week-ends gastronomiques » ou « week-ends bien-être » sera peut-être à vous.

Pour plus de renseignements, voyez le site [www.tibem.be](http://www.tibem.be) ou contactez un de nos chercheurs [dbelang@fundp.ac.be](mailto:dbelang@fundp.ac.be), [ivanmens@fundp.ac.be](mailto:ivanmens@fundp.ac.be).

Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.

Le groupe de recherche - TIBEM

Pour participer, cliquez sur le lien suivant:  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=1&token=123>

-----  
Geachte mevrouw,  
Geachte heer,

Deze enquête kadert in een beleidsgericht onderzoek naar de reële taalnoden van de Brusselse bedrijven. Het onderzoek wordt gevoerd door de vzw TIBEM (Tweetaligheid in Beweging / Bilinguisme en Mouvement) en gefinancierd door het Ministerie van Economie en Tewerkstelling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- De vragenlijst verzamelt informatie over de volgende punten:
- (1) de bedrijfsnoden m.b.t. meertalig personeel;
  - (2) de bedrijfskosten verbonden aan personeel die meerdere talen beheerst of juist niet;
  - (3) voorstellen van de bedrijven om het gebrek aan vreemdetalenkennis tegen te gaan/ te ondervangen;

TIBEM werkt onder wetenschappelijk begeleiding van Dr. Laurence Mettwie, docent aan de Universitaire Faculteiten van Namen, met de steun van Prof. dr. Baetens Beardsmore (ULB) en Prof. dr. Witte (Centrum voor de Interdisciplinaire Studie van Brussel – VUB).

De gegevens zullen strikt vertrouwelijk en anoniem behandeld worden en in geen geval voor commerciële doeleinden gebruikt worden. Desgewenst kan de naam van uw bedrijf in de deelnemerslijst gepubliceerd worden.

Heeft u de vragenlijst volledig ingevuld dan maakt u tevens kans op één van de 10 gastronomische of wellness-weekends.

Wenst u meer details over dit onderzoeksproject, dan kunt u terecht op de website [www.tibem.be](http://www.tibem.be) of contact opnemen met een van onze onderzoekers [dbelang@fundp.ac.be](mailto:dbelang@fundp.ac.be), [ivanmens@fundp.ac.be](mailto:ivanmens@fundp.ac.be).

Bij voorbaat dank voor uw medewerking!

TIBEM – onderzoeksgroep

Klik op onderstaande link om deel te nemen:  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=3&token=123>

-----  
Dear,

This questionnaire is part of an investigation into the needs and uses of foreign languages in the business community in Brussels. The aim is to evaluate the situation and formulate suggestions for further policy making. The research is conducted by the association TIBEM (Tweetaligheid in Beweging Bilinguisme en Mouvement) and is financed by the Ministry of Economy and Employment of the Capital Region of Brussels.

The questionnaire addresses the following issues:

- (1) What are the needs in multilingual staff of businesses in Brussels?;
- (2) What are the costs linked to the presence or absence of multilingual staff members;
- (3) What do businesses suggest to improve the proficiency in foreign languages amongst staff members;

TIBEM works under the scientific direction of Laurence Mettwie, associate professor at the university of Namur, with the support of Prof. dr. Baetens Beardsmore (ULB) and Prof. dr. Witte (Centre for the Interdisciplinary Study of Brussels – VUB).

The data collected will be treated anonymously and will strictly be used for this study. They will not be used for any commercial purposes. At your request, the name of your company can be published in the participants' list.

Those who have fully completed the questionnaire, are eligible for one of the 10 gastronomy or wellness weekends we offer.

For more details, please visit the website [www.tibem.be](http://www.tibem.be) or contact one of our researchers [dbelang@fundp.ac.be](mailto:dbelang@fundp.ac.be), [ivanmens@fundp.ac.be](mailto:ivanmens@fundp.ac.be).

We thank you in advance for your collaboration.

The research team - TIBEM

To participate, please click on the link below.  
<http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=4&token=123>

Document 3: Version papier du questionnaire quantitatif en ligne, version en français.

**Entreprises bruxelloises et langues étrangères**  
 Tweetaligheid in Beweging - Bilinguisme en Mouvement (TIBEM asbl)  
 Ministère de l'Economie et de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale

**A1) Les langues dans votre entreprise**

**01: Quelle est ou sont la/les langue(s) officielle(s) de votre entreprise?**  
 Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

Vous pouvez choisir plus d'une langue.

français  chinois  
 néerlandais  turc  
 anglais  russe  
 allemand  japonais  
 espagnol Autre: \_\_\_\_\_

**02: A l'intérieur de votre entreprise, quelle(s) est ou sont la/les langue(s) utilisée(s)?**  
 Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

français  chinois  
 néerlandais  turc  
 anglais  russe  
 allemand  japonais  
 espagnol Autre: \_\_\_\_\_

**03: Lors de contacts avec l'extérieur, quelle(s) est ou sont la/les langue(s) utilisée(s)?**  
 Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

français  chinois  
 néerlandais  turc  
 anglais  russe  
 allemand  japonais  
 espagnol Autre: \_\_\_\_\_

**A2) Recrutement de personnel**

**01: Pour quel type de postes avez-vous récemment recherché du personnel multilingue?**  
 Écrivez votre réponse ici :

Indiquez d'abord le poste et précisez ensuite de quelle(s) langue(s) il s'agit. Par exemple: assistant commercial - anglais & allemand.

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

**A3) Recrutement de personnel**

**01: Comment les compétences linguistiques des candidats sont-elles évaluées à l'embauche?**  
 Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

Diplôme / attestation / certificat  
 Test écrit (administré en interne)  
 Test oral / interview (administré en interne)  
 Test écrit (par organisme externe)  
 Test oral / interview (par organisme externe)  
 Pas d'évaluation  
 Autre: \_\_\_\_\_

**A4) Recrutement de personnel**

**01: Avez-vous récemment eu des emplois non-pourvus en raison de lacunes linguistiques?**  
 Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '01']

**02: Si oui, pour quelles postes et quelles sont les langues qui font défaut?**  
 Écrivez votre réponse ici :

Indiquez d'abord le poste et précisez ensuite le ou les langue(s) manquante(s). Par exemple: assistant commercial - allemand.

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_  
 Langue ou combinaison de langues: \_\_\_\_\_

**A5) Recrutement de personnel**

**01: Avez-vous récemment engagé du personnel moins compétent mais multilingue?**  
 Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '01']

**02: Si oui, précisez pour quelles fonctions?**  
 Écrivez votre réponse ici :

1: \_\_\_\_\_

2.:

3.:

4.:

5.:

### A6) Coûts et conséquences

03: Pensez-vous que votre entreprise a déjà manqué des contrats/ventes/opportunités commerciales en raison des lacunes linguistiques du personnel?

Choisissez seulement une des réponses suivantes :

- Oui  
 Non

10: Avez-vous des coûts liés au manque de multilinguisme du personnel que vous occupez?

Choisissez seulement une des réponses suivantes :

- Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '10 ']

11: Si oui, quel est le coût global annuel?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- Traduction de documents
- Interprète(s)
- Frais de déplacement (navetteurs)
- Intérimaire(s)
- Cours de langues
- Prime(s) salariales au multilinguisme

### B1) Les formations en langue

1: Investissez-vous dans l'organisation de cours de langue?

Choisissez seulement une des réponses suivantes :

- Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ']

2: Si oui, s'agit-il de cours organisés:

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- au sein de l'entreprise  
 en dehors de l'entreprise

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ']

3: Quel pourcentage des catégories du personnel ci-dessous suivent ces cours?

Écrivez votre réponse ici :

Pourcentage des ouvriers:

Pourcentage des employées:

Pourcentage des cadres moyens:

Pourcentage des cadres supérieurs / de la direction:

### B2) Les formations en langue (suite)

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ']

4: Quel est le coût global annuel (en euros) de ces formations?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- coût salarial des formateurs
- location de locaux
- laboratoires de langues
- crédits d'heures
- matériel didactique spécifique
- coût formations langues hors entreprise

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ']

5: Si vous organisez des formations en langues, avez-vous recours à des incitants?

Choisissez seulement une des réponses suivantes :

- Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ' et si vous avez répondu 'Oui' à la question '5 ']

6: Si oui, s'agit-il de

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Primes formation langues de la Région de Bruxelles-Capitale

Autre:

### B3) Les formations en langue (suite)

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ']

7: Estimez-vous que ces formations ont amélioré significativement le niveau de compétence linguistique du personnel concerné?

Choisissez seulement une des réponses suivantes :

- Pas du tout

- Un peu  
 Moyennement  
 Tout à fait

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '1 ' et si vous avez répondu 'Pas du tout' ou 'Un peu' ou 'Moyennement' à la question '7 ']

**8: En cas d'insatisfaction, quelle(s) en est ou sont la/les raison(s)?**

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- Contenu de cours inadapté  
 Approche pédagogique inadaptée  
 Motivation des participants trop faible  
 Pratique insuffisante en dehors des cours

Autre:

#### B4) Suggestions?

**9: Avez-vous des suggestions ou pratiques à proposer pour améliorer les connaissances en langues de votre personnel / collaborateurs?**

Ecrivez votre réponse ici :

#### C1) Votre entreprise

**\* 1: Dans quel secteur d'activité situez-vous votre entreprise ?**

Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

- Industrie  
 Services  
 Horeca  
 Commerce et distribution  
 Construction  
 Autre

**\* 2: Quelle est la taille de votre entreprise ?**

Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

- moins de 10 personnes  
 de 10 à 50 personnes  
 plus de 50 personnes

**3: Quel est le chiffre d'affaire de votre entreprise (en euros) pour l'exercice 2005 ?**

Ecrivez votre réponse ici :

#### C2) Votre entreprise (suite)

**4: Quel pourcentage de votre personnel est régulièrement en contact avec des pays et/ou régions autres que Bruxelles pour vos contrats?**

Indiquez 0 si votre entreprise n'a pas régulièrement de contact avec la région ou le pays indiqué, pour les autres indiquer un pourcentage.

Ecrivez votre réponse ici :

Flandre %:

Wallonie %:

Pays-Bas %:

France %:

Allemagne %:

Royaume-Uni %:

**5: Souhaitez-vous indiquer d'autres régions ou pays?**

Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

- Oui  
 Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '5 ']

**6:**

Ecrivez votre réponse ici :

Autre + %:

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '5 ']

**7:**

Ecrivez votre réponse ici :

Autre + %:

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '5 ']

**8:**

Ecrivez votre réponse ici :

Autre + %:

#### C3) Votre entreprise (fin)

**1: Ci-dessous vous trouverez des raisons possibles pour lesquelles votre entreprise serait localisée dans la Région de Bruxelles-Capitale. Indiquez leur importance.**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	pas important	important	très important
Capitale de la Belgique / de l'Europe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilité (proximité de l'aéroport, réseau routier, gares)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caractère bilingue de la Région	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres raisons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'très important' ou 'Caractère bilingue de la Région' ou 'important' ou 'Mobilité (proximité de l'aéroport, réseau routier, gares)' à la question '1 ']

**2: Précisez les "autres raisons":**

Ecrivez votre réponse ici :

---

---

---

---

**C4) Pour conclure****1:**

Nous vous remercions pour votre collaboration! Les résultats de l'étude seront disponibles à partir de janvier 2007.

Afin qu'un des 10 week-ends week-ends gastronomiques ou bien-être soit peut-être à vous, veuillez indiquer votre adresse e-mail.

Ecrivez votre réponse ici :

---

---

**2: Indiquez le nom de votre entreprise si vous souhaitez qu'il soit publié dans la liste des entreprises participantes.**

Ecrivez votre réponse ici :

---

---

**3: Etes-vous disposé à participer aux interviews qui finalisent le projet de recherche?**

Choisissez **seulement une** des réponses suivantes :

- Oui  
 Non
- 

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '3 ']

**4: Si oui, veuillez indiquer ci-dessous vos coordonnées:**

Ecrivez votre réponse ici :

Téléphone:

Nom:

Fonction:

---

**Envoyer votre questionnaire.**

Merci d'avoir complété ce questionnaire. SVP faxez ce questionnaire rempli à : .

Document 4: Version papier du questionnaire quantitatif en ligne, version en néerlandais.

### Vreemde talen in Brusselse bedrijven

Tweetaligheid in Beweging - Bilinguisme en Mouvement (TIBEM vzw)  
Ministerie van Economie en Tewerkstelling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

#### A1) Talen in uw bedrijf: algemeen

**00: Wat is/zijn de officiële bedrijfsta(a)l(en)?**  
U mag ook meer dan één taal aangeven  
Selecteer alle toepasselijke antwoorden

Nederlands  Chinees  
 Frans  Turks  
 Engels  Russisch  
 Duits  Japans  
 Spaans  Andere: \_\_\_\_\_

**01: Tijdens contacten BINNEN het bedrijf worden de volgende talen gebruikt:**  
Selecteer alle toepasselijke antwoorden

Nederlands  Chinees  
 Frans  Turks  
 Engels  Russisch  
 Duits  Japans  
 Spaans  Andere: \_\_\_\_\_

**011: Tijdens contacten BUITEN het bedrijf worden de volgende talen gebruikt:**  
Selecteer alle toepasselijke antwoorden

Nederlands  Chinees  
 Frans  Turks  
 Engels  Russisch  
 Duits  Japans  
 Spaans  Andere: \_\_\_\_\_

#### A2) Aanwerving personeel

**00: Voor welke functies heeft uw bedrijf de afgelopen maanden personeel gezocht dat meerdere talen kent?**  
Vul voor de functie in en specificeer daaronder even welke talen of talencombinaties het gaat. Bijvoorbeeld: verkoper - Engels & Duits  
Type uw antwoord hier

Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_

#### A3) Aanwerving personeel

**01: Hoe wordt de talenkennis van kandidaten getest tijdens aanwervingsprocedures?**  
Selecteer de methodes die gebruikt worden  
Selecteer alle toepasselijke antwoorden

Diploma / attest / certificaat  
 Schriftelijke test (in bedrijf zelf)  
 Mondelinge test / interview (in bedrijf zelf)  
 Schriftelijke test (door externe instelling)  
 Mondelinge test / interview (door externe instelling)  
 Niet geëvalueerd  
 Andere: \_\_\_\_\_

#### A4) Aanwerving personeel

**01: Ondervindt u momenteel moeilijkheden voor het vinden van geschikt personeel door een gebrek aan talenkennis van mogelijke kandidaten?**  
Kies één van volgende antwoorden

Ja  
 Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '01']

**02: Indien ja, voor welke functies en welke talen ontbreken?**  
Vul voor de functie in en specificeer daaronder even welke ontbrekende talen of talencombinaties het gaat. Bijvoorbeeld: verkoper - Duits  
Type uw antwoord hier

Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_  
 Functie: \_\_\_\_\_  
 Taal of talencombinatie: \_\_\_\_\_

#### A5) Aanwerving personeel

**04: Hebt u onlangs bij aanwervingen de voorkeur gegeven aan meertalig personeel boven ééntalig maar daarbuiten beter gekwalificeerd personeel?**  
Kies één van volgende antwoorden

Ja  
 Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '04']

**05: Indien ja, voor welke functies?**

Type uw antwoord hier

1.:

2.:

3.:

4.:

5.:

**A6) Gevolgen en kosten van (gebrek aan) meertalig personeel**

09: Heeft uw bedrijf al eens contracten of commerciële kansen gemist door een gebrek aan talenkennis van uw medewerkers?

Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Neen

10: Heeft uw bedrijf bepaalde kosten omwille van een onvoldoende talenkennis van uw personeel?

Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '10 ']

11: Indien ja, wat is de globale jaarlijkse kost (in euro) hiervan?

Selecteer alle toepasselijke antwoorden en geef uw commentaar

<input type="checkbox"/> Vertalingen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Tolkdiensten	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Pendelkosten meertalig personeel	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Interimpersoneel	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Taalcursussen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Financiële bonus voor meertaligheid	<input type="text"/>

**B1) Taalcursussen**

1: Investeert u in taalcursussen?

Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ']

2: Worden deze cursussen georganiseerd:

Selecteer alle toepasselijke antwoorden

- binnen het bedrijf zelf
- buiten het bedrijf

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ']

3: Hoeveel personen nemen deel aan deze cursussen? Geef een percentage per categorie.

Type uw antwoord hier

Percentage van de arbeiders:

Percentage van de bedienden:

Percentage van de middenkaders:

Percentage van de bedrijfsleiding:

**B2) Taalcursussen (vervolg)**

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ']

4: Wat is de globale jaarlijkse kost (in euro) van deze cursussen?

Selecteer alle toepasselijke antwoorden en geef uw commentaar

<input type="checkbox"/> loonkosten lesgevers	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> huur lokalen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> taallabo	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> kredieturen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> specifiek didactisch materiaal	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> kosten talenopleiding buiten het bedrijf	<input type="text"/>

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ']

5: Maakt u gebruik van aanmoedigingspremies voor de organisatie van taalcursussen?

Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ' en was uw antwoord 'Ja' op vraag '5 ']

6: Indien ja, betreft het:

Selecteer alle toepasselijke antwoorden

- Financiële tegemoetkoming Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Andere: **B3) Taalcursussen (vervolg)**

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1 ']

7: Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze taalcursussen?

Selecteer alle toepasselijke antwoorden

- Ontevreden
- Gematigd tevreden
- Tevreden

Zeer tevreden

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '1' en was uw antwoord 'Gematigd tevreden' or 'Ontevreden' op vraag '7']

**8: Indien u ontevreden was, wat is / zijn hiervan de reden(en)?**

Selecteer alle toepasselijke antwoorden

- Inhoud van de les niet aangepast aan werkelijkheid  
 Ongeschikte pedagogische aanpak  
 Onvoldoende motivatie van de deelnemers  
 Te weinig contact met taal buiten de les

Andere:

**B4) Suggesties?**

**9: Hebt u ideeën / voorstellen voor het verbeteren van de taalkennis van medewerkers?**

Type uw antwoord hier

**C1) Uw bedrijf**

**\* 1: Onder welke van onderstaande categorieën zou u uw bedrijf plaatsen?**

Kies één van volgende antwoorden

- Industrie  
 Diensten  
 Horeca  
 Groot- en kleinhandel  
 Bouw  
 Andere

**\* 2: Hoeveel werknemers telt uw bedrijf?**

Kies één van volgende antwoorden

- minder dan 10 personen  
 tussen 10 en 50 personen  
 meer dan 50 personen

**3: Wat is het zakencijfer van uw bedrijf (in euro) voor 2005?**

Type uw antwoord hier

**C2) Uw bedrijf (vervolg)**

**4: Welk percentage van uw personeel heeft regelmatig contact met bedrijven in landen en/of regio's buiten Brussel?**

Vul 0 in indien uw bedrijf geen regelmatig

Vlaanderen %:

contact heeft met de regio of het land. In de andere gevallen, geef een percentage

Wallonië %:

Nederland %:

Frankrijk %:

Duitsland %:

Engeland %:

**5: Wenst u nog landen of regio's te vermelden?**

Kies één van volgende antwoorden

- Ja  
 Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '5']

**6:**

Type uw antwoord hier

Andere + %:

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '5']

**7:**

Type uw antwoord hier

Andere + %:

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '5']

**8:**

Type uw antwoord hier

Andere + %:

**C3) Uw bedrijf (vervolg)**

**8: Tot slot: geef aan hoe belangrijk de volgende redenen voor uw bedrijf waren / zijn om u in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vestigen.**

Kies het toepasselijk antwoord voor elke optie

	niet belangrijk	belangrijk	heel belangrijk
Brussel als hoofdstad van België / Europa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliteit (nabijheid van luchthaven, wegennet, stations, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tweetalig karakter van het gewest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere redenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'belangrijk' or 'Mobiliteit (nabijheid van luchthaven, wegennet, stations, ...)' or 'heel belangrijk' or 'Tweetalig karakter van het gewest' op vraag '8']

**9: Specificeer de "andere redenen":**

Type uw antwoord hier

---

---

---

---

**C4) Tot slot**

---

---

**1:**

Hartelijk dank voor uw deelname! De resultaten van het onderzoek zullen vanaf januari 2007 beschikbaar zijn.

Gelieve hieronder uw e-mailadres in te vullen om kans te maken op één van de 10 gastronomische of wellness-weekends.

Type uw antwoord hier

---

**2: Indien u wenst dat de naam van uw bedrijf in de deelnemerslijst wordt gepubliceerd, gelieve die hieronder in te vullen.**

Type uw antwoord hier

---

**3: Bent u bereid deel te nemen aan de vervolginterviews?**

Kies één van volgende antwoorden

- Ja  
 Neen

[Enkel deze vraag beantwoorden was uw antwoord 'Ja' op vraag '3']

**4: Indien ja, kunnen wij u contacteren via:**

Type uw antwoord hier

Telefoonnummer:

Naam:

Functie:

---

---

**Verstuur uw enquête**

---

---

Bedankt om deel te nemen aan deze enquête. Graag uw enquête faxen naar: .

Document 5: Version papier du questionnaire quantitatif en ligne, version en anglais.

Printable Version of Survey 11/16/2006 12:30 AM

**Foreign languages and business in Brussels**  
 Tweetaligheid in Beweging - Bilinguisme en Mouvement (TIBEM)  
 Ministry of Economy and Employment of the Capital Region of Brussels

**A1) Languages in your business**

**00: What is / are the official language(s) of your company?**  
You can choose more than one option. Please choose **all** that apply:

Dutch     Chinese  
 French     Turkish  
 English     Russian  
 German     Japanese  
 Spanish    Other: \_\_\_\_\_

---

**01: For contacts WITHIN the company, what languages are used?**  
 Please choose **all** that apply:

Dutch     Chinese  
 French     Turkish  
 English     Russian  
 German     Japanese  
 Spanish    Other: \_\_\_\_\_

---

**011: For contacts OUTSIDE the company, what languages are used?**  
 Please choose **all** that apply:

Dutch     Chinese  
 French     Turkish  
 English     Russian  
 German     Japanese  
 Spanish    Other: \_\_\_\_\_

---

**A2) Recruitment**

**00: For which job functions have you recently been looking for multilingual staff?**  
Please fill in the function first and then specify the language or language combination. For example: commercial assistant - French & Dutch. Please write your answer(s) here:

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

File: //Users/Hans/Desktop/Laurence/tibem-rapport/rapport2/PrintableN20VersionN20CoN20Surveyang2106.htm Page 1 of 7

Printable Version of Survey 11/16/2006 12:30 AM

**A3) Recruitment**

**01: How do you evaluate the language proficiency of candidates during selection procedures?**

Please choose **all** that apply:

Diploma / attestation / certificate  
 Written test (within the company)  
 Oral test / interview (within the company)  
 Written test (by external institution)  
 Oral test / interview (by external institution)  
 Not evaluated  
 Other: \_\_\_\_\_

---

**A4) Recruitment**

**01: Do you currently have problems finding staff because of a lack of language proficiency?**  
 Please choose **only one** of the following:

Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '01 ']

**02: If so, for which job functions and what is / are the missing language(s)?**  
 Please write your answer(s) here:

Please fill in the function first and then specify the missing language(s). For example: commercial assistant - French.

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

Job function: \_\_\_\_\_  
 Language or language combination: \_\_\_\_\_

---

**A5) Recruitment**

**04: Have you recently preferred hiring a multilingual candidate rather than a monolingual candidate who was better qualified?**  
 Please choose **only one** of the following:

Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '04 ']

**05: If so, for which type(s) of functions?**  
 Please write your answer(s) here:

1.:

2.:

3.:

4.:

5.:

### A6) Consequences and costs of (the lack of) multilingual staff

09: Has your company already missed contracts or business opportunities because of a lack of language proficiency of your staff members?

Please choose only one of the following:

- Yes  
 No

10: Does your company have certain costs / expenses linked to insufficient language proficiency of your staff?

Please choose only one of the following:

- Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '10 ']

11: If so, what is the yearly global amount (in Euros) of these costs?

Please choose all that apply and provide a comment:

- Translations
- Interpreters
- Travel costs multilingual personnel
- Interim personnel
- Language courses
- Financial bonus for multilinguals

### B1) Language courses

1: Do you invest in language courses?

Please choose only one of the following:

- Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ']

2: Are these language courses organised:

Please choose all that apply:

- within the company  
 outside the company

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ']

3: How many people attend these courses? Please give a percentage per category.

Please write your answer(s) here:

Percentage of workers:

Percentage of employees:

Percentage of middle management:

Percentage of managerial staff:

### B2) Language courses

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ']

4: What is the yearly global cost (in Euros) of these courses?

Please choose all that apply and provide a comment:

- labour costs teachers
- rental facilities
- language labs
- credit hours
- specific didactic material
- costs language courses outside the company

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ']

5: Do you make use of financial incentives for the organisation of language courses?

Please choose only one of the following:

- Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ' and if you answered 'Yes' to question '5 ']

6: If so, are these:

Please choose all that apply:

- Financial incentive of the Capital Region of Brussels

Other:

### B3) Language courses

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1 ']

7: How satisfied are you with the result of these language courses?

Please choose all that apply:

- Unsatisfied  
 Rather unsatisfied

- Rather satisfied  
 Very satisfied

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '1' and if you answered 'Unsatisfied' or 'Rather unsatisfied' to question '7']

**8: If you are not satisfied, what is / are the reasons for this?**

Please choose **all** that apply:

- Content of the language course not in line with needs  
 Inappropriate pedagogical approach  
 Insufficient motivation of the participants  
 Not enough contact with the language outside the classroom

Other: \_\_\_\_\_

#### B4) Suggestions?

**9: Do you have any ideas or suggestions to improve the language proficiency of your staff?**

Please write your answer here:

#### C1) Your company

**\* 1: In which activity category would you situate your company?**

Please choose **only one** of the following:

- Industry  
 Services  
 Hotel, restaurant or catering  
 Wholesale and retail sector  
 Construction  
 Other \_\_\_\_\_

**\* 2: How many staff members does your company have?**

Please choose **only one** of the following:

- less than 10 persons  
 between 10 and 50 persons  
 more than 50 persons

**3: What is the turnover of your company (in Euros) for 2005?**

Please write your answer here:

#### C2) Your company

**4: What percentage of your staff has regular contacts with companies in countries and/or regions outside Brussels?**

Please put 0 if your \_\_\_\_\_ Please write your answer(s) here:

company doesn't have any regular contact with the regions or country indicated. For the relevant regions / countries, indicate percentages.

Flanders %: \_\_\_\_\_

Wallonia %: \_\_\_\_\_

Netherlands %: \_\_\_\_\_

France %: \_\_\_\_\_

Germany %: \_\_\_\_\_

Great Britain %: \_\_\_\_\_

**5: Would you like to mention other regions or countries?**

Please choose **only one** of the following:

- Yes  
 No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '5']

**6:**

Please write your answer(s) here:

Other + %: \_\_\_\_\_

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '5']

**7:**

Please write your answer(s) here:

Other + %: \_\_\_\_\_

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '5']

**8:**

Please write your answer(s) here:

Other + %: \_\_\_\_\_

#### C3) Your company

**8: And finally, indicate how important the following reasons were / are for your company to be located in the Capital Region of Brussels.**

Please choose the appropriate response for each item:

	Not important	Important	Very important
Brussels as the Capital of Belgium / Europe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobility (proximity airport, roads, railway stations, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilingual character of the Region	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other reasons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Only answer this question if you answered 'important' or 'Mobility (proximity airport, roads, railway stations, ...)' or 'very important' or 'Bilingual character of the Region' to question 'B']

**9: Specify the "other reasons":**

Please write your answer here:

---

---

---

---

**C4) And finally ...****1:**

We thank you for your collaboration. The results will be available in January 2007.

To be eligible for one of the 10 gastronomy or wellness weekends we offer, please write your e-mail address.

Please write your answer here:

**2: Please indicate the name of your company if you would like it to be published in the participants' list.**

Please write your answer here:

**3: Would you accept to participate in our follow-up?**

Please choose **only one** of the following:

Yes

No

[Only answer this question if you answered 'Yes' to question '3 ']

**4: If so, please leave us your contact number:**

Please write your answer(s) here:

Phone number:

Name:

Function:

**Submit Your Survey.**

Thank you for completing this survey. Please fax your completed survey to: .

## Les questions pour les interviews en face-à-face

Pour la phase qualitative, un canevas de questions a été développé en fonction des quatre domaines abordés dans le questionnaire en ligne pour la phase quantitative, c'est-à-dire:

- les langues dans l'entreprise,
- le recrutement du personnel,
- les formations en langues,
- le profil de l'entreprise.

La principale différence réside dans le type de questions posées et leur nombre plus important. Il s'agit principalement de questions ouvertes, permettant des réponses plus nuancées, plus détaillées grâce à l'interaction entre chercheur et interviewé et à un temps de réflexion plus long. Les réponses sont donc distillées au départ d'une discussion en face-à-face, basée sur un schéma directif de questions ou points à aborder.

Ces questions sont destinées soit à des responsables des ressources humaines ou à des chefs du personnel, soit à des experts en matière d'embauche (responsables d'agences de recrutement, intérim et outsourcing), soit encore à des représentants de secteurs moins représentés dans l'enquête quantitative. Le Document 6 reprend les quatre domaines de l'enquête en ligne, ainsi que le schéma global des questions supplémentaires pour les interviews, organisées par domaine.

Ce questionnaire pour les interviews semi directifs reprend donc:

- les questions du questionnaire en ligne (voir document 1 ou 3),
- les questions "restantes", qui n'avaient pas pu être incluses dans le questionnaire en ligne, en raison de problèmes techniques de formatage ou de complexité de réponse (par exemple: les niveaux de maîtrise par compétence linguistique nécessaire en fonction des emplois concernés) ,
- les questions supplémentaires suggérées lors du pré-test (par exemple: de quelle région provient le personnel bilingue, coût de transport plus élevé si hors Bruxelles),
- les questions du questionnaire de Grin & Ströbel (2001) restées en suspens (par exemple: les différences salariales des multilingues par rapport aux monolingues par niveau et type d'emploi).

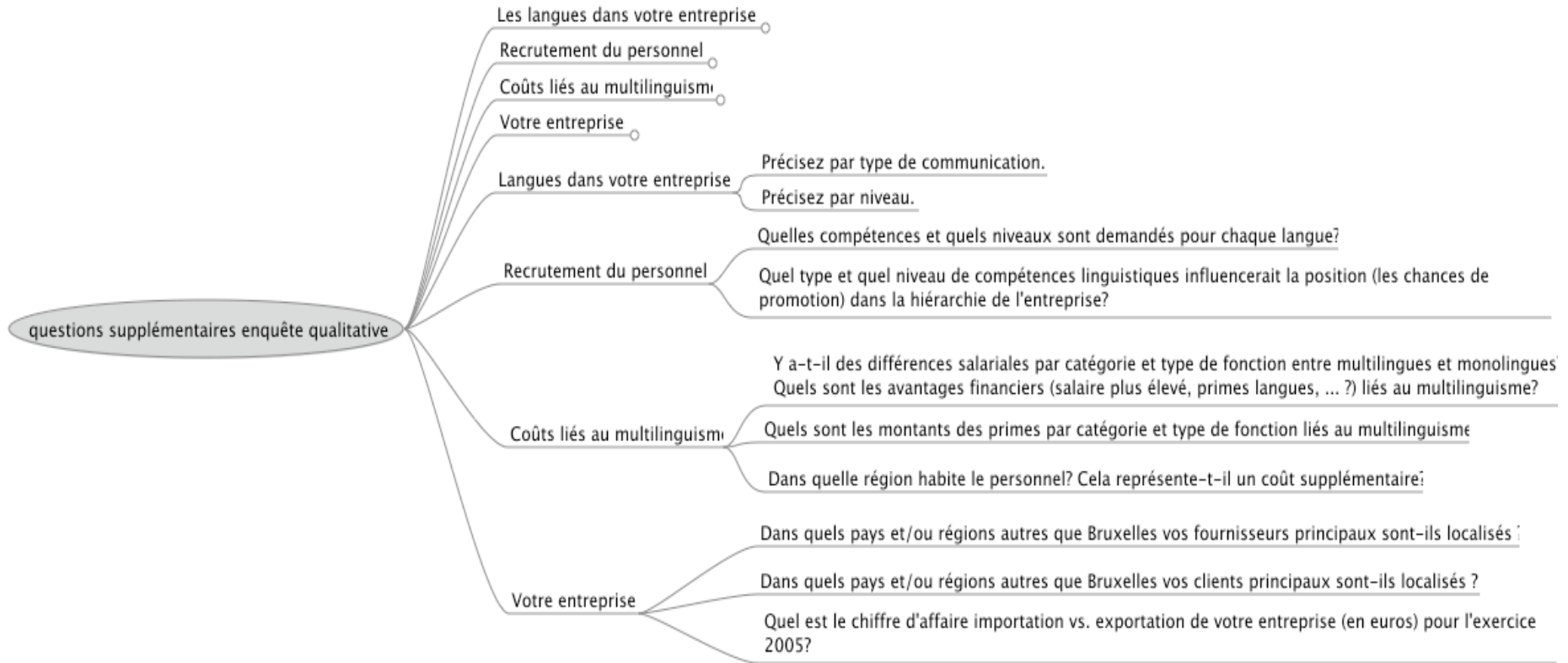
Des questionnaires ont été développés en français et en néerlandais dans des formats faciles d'utilisation et plus conviviaux. Ces questionnaires pouvaient ainsi être envoyés, avant l'interview en face-à-face, à la personne concernée, afin qu'elle puisse préparer l'interview en vue d'un déroulement plus rapide et efficace. Le Document 7 reprend les questionnaires en français et en néerlandais de la phase qualitative.

### Instruments:

#### Résumé

- 1) un **questionnaire en ligne**, pré-testé et adapté, disponible en **trois langues** (français, néerlandais et anglais), diffusé par voie électronique;
- 2) un **canevas** de questions pour des **interviews semi directifs en face-à-face**, avec des responsables des ressources humaines, experts de la problématique de recrutement et représentants sectoriels.

Document 6: Schéma global pour les interviews en face-à-face (version en français) pour le volet qualitatif de l'étude.



## Document 7: Questionnaire qualitatif pour interviews en face-à-face, version en français et en néerlandais

### Schéma questions pour les interviews en face-à-face

(avec responsables ressources humaines / services du personnel)

#### I. Les langues dans votre entreprise

1. Quelle est ou sont la/les **langue(s) officielle(s)** de votre entreprise?
2. A l'**intérieur** de votre entreprise, quelle(s) est ou sont la/les langue(s) utilisée(s)?
3. Lors de contacts avec l'**extérieur**, quelle(s) est ou sont la/les langue(s) utilisée(s)?

#### II. Monolinguisme et multilinguisme du personnel

1. Quel est le pourcentage de monolingues et de multilingues aux différents échelons de votre entreprise ?
2. Y a-t-il des niveaux/ postes / fonctions où le multilinguisme est un must / n'est pas nécessaire ?
3. Pour les postes où le multilinguisme est nécessaire, quel est le niveau requis et pour quelles compétences ?
4. Le multilinguisme du personnel est-il une préoccupation du management ?
5. Pour quels types de postes avez-vous récemment recherché du personnel multilingue?
6. Comment les compétences linguistiques des candidats sont-elles évaluées à l'embauche?
7. Avez-vous récemment eu des emplois non pourvus en raison de lacunes linguistiques? Pour quelles postes et quelles sont les langues qui font défaut?
8. Avez-vous récemment engagé du personnel moins compétent mais multilingue? Pour quelles fonctions? Pour quelle(s) raison(s) ?

#### III. Coûts et conséquences

1. Pensez-vous que votre entreprise a déjà manqué des contrats/ventes/opportunités commerciales en raison des lacunes linguistiques du personnel?
2. Avez-vous des coûts liés au manque de multilinguisme du personnel que vous occupez? Quels sont-ils ? Quel est le coût global annuel?
3. Y a-t-il des incitants financiers au multilinguisme (différences salariales / avantages en fonction du nombre de langues maîtrisées) ?

#### IV. Les formations en langues

1. Investissez-vous dans l'organisation de cours de langue?
2. Si oui, s'agit-il de cours organisés au sein de l'entreprise ou bien à l'extérieur?
3. Quel pourcentage des catégories du personnel suivent ces cours?
4. Quels sont les principaux besoins ? Quelles compétences doivent être améliorées ?
5. Quel est le coût global annuel (en euros) de ces formations?
6. Si vous organisez des formations en langues, avez-vous recours à des incitants? Lesquels ?
7. Estimez-vous que ces formations ont amélioré significativement le niveau de compétence linguistique du personnel concerné?
8. En cas d'insatisfaction, quelle(s) en est ou sont la/les raison(s)?
9. Avez-vous des suggestions ou pratiques à proposer pour améliorer les connaissances en langues de votre personnel/collaborateurs?

#### V. Votre entreprise

1. Dans quel secteur d'activité situez-vous votre entreprise?
2. Quelle est la taille de votre entreprise?
3. Quel est le chiffre d'affaire de votre entreprise (en euros) pour l'exercice 2005?
4. Quel pourcentage de votre personnel est régulièrement en contact avec des pays et/ou régions autres que Bruxelles pour vos contrats? Avec quelles régions ou quels pays? S'agit-il principalement de clients ou de fournisseurs ?
5. Quelles sont les raisons principales pour lesquelles votre entreprise est localisée dans la Région de Bruxelles-Capitale ?

## Schema vragen voor de face-to-face interviews

(met verantwoordelijke HR /personeelsdienst).

### I. Talen in uw bedrijf: algemeen

1. Wat is/zijn de officiële bedrijfsta(a)l(en)?
2. Welke talen worden er gebruikt tijdens contacten BINNEN het bedrijf.
3. Welke talen worden er gebruikt tijdens contacten BUSTEN het bedrijf.

### II. Aanwerving personeel

1. Wat is het percentage eentaligen en meertaligen op de verschillende niveaus in uw bedrijf?
2. Zijn er niveaus/betrekkingen/functies waarvoor meertaligheid een must is/niet van belang is?
3. Voor de betrekkingen waarvoor meertaligheid van belang is: wat is het vereiste taalniveau en voor welke vaardigheden?
4. Wordt in uw bedrijfsbeleid rekening gehouden met de meertaligheid van het personeel?
5. Voor welke functies hebt u de afgelopen maanden personeel gezocht dat meerdere talen kent?
6. Hoe wordt de talenkennis van kandidaten getest tijdens aanwervingsprocedures?
7. Ondervindt u momenteel moeilijkheden voor het vinden van geschikt personeel door een gebrek aan talenkennis van mogelijke kandidaten? Voor welke functies?
8. Hebt u onlangs bij aanwervingen de voorkeur gegeven aan meertalig personeel boven ééntalig maar voor de rest beter gekwalificeerd personeel? Voor welke functies? Voor welke reden(en)?

### III. Kosten en gevolgen

1. Hebt u al eens contracten of commerciële kansen gemist door een gebrek aan talenkennis?
2. Hebt u bepaalde kosten omwille van een gebrek aan talenkennis van uw personeel? De welke? Wat is de globale jaarlijkse kost (in euro) hiervan?
3. Zijn er financiële tegemoetkomingen voor meertaligheid (salarisverschillen, voordelen in functie van het aantal beheerste talen).

### IV. Taalcursussen

1. Investeert u in taalcursussen?
2. Worden deze cursussen binnen het bedrijf of buiten het bedrijf georganiseerd?
3. Hoeveel personen nemen deel aan deze cursussen? Geef een percentage per categorie.
4. Wat zijn de belangrijkste noden. Welke vaardigheden moeten verbeterd worden?
5. Wat is de globale jaarlijkse kost (in euro) van deze cursussen?
6. Maakt u gebruik van aanmoedigingspremies voor de organisatie van taalcursussen? De welke?
7. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze taalcursussen?
8. Indien u ontevreden was, wat is / zijn hiervan de reden(en)?
9. Hebt u ideeën / voorstellen voor het verbeteren van de taalkennis van werknemers?

### V. Uw bedrijf?

1. Onder welke van onderstaande categorieën zou u uw bedrijf plaatsen?
2. Hoeveel werknemers telt uw bedrijf?
3. Wat is het zakencijfer van uw bedrijf (in euro) voor 2005?
4. Welk percentage van uw personeel heeft regelmatig contact met bedrijven in landen en/of regio's buiten Brussel? Met welke regio's of landen? Gaat het hoofdzakelijk om klanten of leveranciers?
5. Tot slot: geef aan hoe belangrijk de volgende redenen voor uw bedrijf waren / zijn om u in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vestigen.

## 2.2.2. Echantillonnage visé

Dans ce paragraphe, nous aborderons l'aspect de l'échantillonnage, c'est-à-dire comment, quelles et combien d'entreprises vont être sollicitées pour participer à l'enquête quantitative en ligne et/ou les interviews qualitatifs, de sorte que ce nombre soit suffisant et représentatif de la réalité bruxelloise.

### Définition de l'échantillonnage quantitatif et qualitatif

Pour cette étude sur les entreprises bruxelloises et les langues étrangères, nous avons limité l'échantillonnage à la Région de Bruxelles-Capitale (19 communes) et au secteur privé. Le secteur public a été volontairement écarté, car il répond à une logique très différente au niveau de l'utilisation des langues en fonction des lois linguistiques d'application dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ceci implique un point de départ très différent et nécessiterait une approche méthodologique spécifique (questionnaires différents, différenciation d'autres secteurs d'activités, etc.). Cet aspect nécessiterait donc une étude à part entière, dans le cadre d'un autre projet de recherche.

Pour cette étude, nous avons donc choisi de nous concentrer sur le secteur privé. Afin d'avoir une idée précise du nombre et du type d'entreprises actives à Bruxelles, nous avons dans un premier temps, consulté la base de données Kompass ([www.kompass.be](http://www.kompass.be)) en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles (CCIB). Pour vérifier nos constats, nous avons dans un deuxième temps consulté les indicateurs statistiques de l'Institut Bruxellois de Statistiques et d'Analyses (IBSA, voir [http://www.bruxelles.irisnet.be/fr/entreprises/maison/statistiques/analyses\\_et\\_statistiques.shtml](http://www.bruxelles.irisnet.be/fr/entreprises/maison/statistiques/analyses_et_statistiques.shtml)). Les deux sources coïncident au niveau de la répartition des entreprises bruxelloises en fonction des paramètres décrits ci-dessous.

Pour mieux comprendre la structure des entreprises en termes de type d'activités et d'importance, nous avons choisi d'analyser la base de données en fonction de deux paramètres, décrits dans la littérature internationale comme étant les plus pertinents (Grin & Ströbel 2001; Hagen 1992; Hall 2000; voir également 2.1.1.), à savoir la taille de l'entreprise et le secteur auquel elle appartient.

Pour la taille, nous avons choisi, sur base des observations et avec l'expertise de la CCIB, de classer les entreprises en fonction des catégories suivantes:

- les petites entreprises de 2 à 9 personnes,
- les moyennes comptant 10 à 49 personnes et
- les grandes ayant plus de 50 personnes en service.

Les entreprises d'une seule personne, n'ont pas été prises en compte, parce qu'il n'y est pas question d'embauche de personnel, ni de politique linguistique au sein de l'entreprise et que donc bien des questions auraient manqué de pertinence.

Ce découpage en entités assez petites semble mieux adapté au contexte économique bruxellois comme en témoigne la très large proportion de petites entreprises (68%) et le nombre restreint (7%)

de grandes sociétés de plus 50 personnes (voir Figure 1 et Tableau 2). Si un découpage du type moins de 50 personnes, entre 50 et 500 et plus de 500, semble pertinent pour des contextes géographiquement plus amples comme par exemple le contexte pan-européen ou nord-américain, il ne correspond nullement à la situation de Bruxelles. Une segmentation trop large aurait pour conséquence de ne pas permettre d'analyses en fonction de la taille des entreprises, puisque près de 93% des entreprises se trouveraient concentrées dans le premier segment (voir Tableau 2).

Pour les secteurs, nous avons retenu, après analyses avec la CCIB, les cinq secteurs suivants comme étant pertinents et représentatifs de l'activité économique de la Région:

- la construction,
- l'industrie,
- les commerces et la distribution,
- les services,
- l'horeca.

Ces cinq secteurs représentent 99% de l'activité globale de Bruxelles et sont donc largement représentatifs de la réalité économique en question. Seuls le secteur primaire, les services publics et les écoles n'y sont pas repris.

La Figure 1 représente graphiquement, sur base des données consultées, la représentativité des entreprises bruxelloises par taille et par secteur exprimée en pourcentages. Chaque secteur y est représenté par une couleur. Plus la couleur est sombre, plus la taille des entreprises est grande.

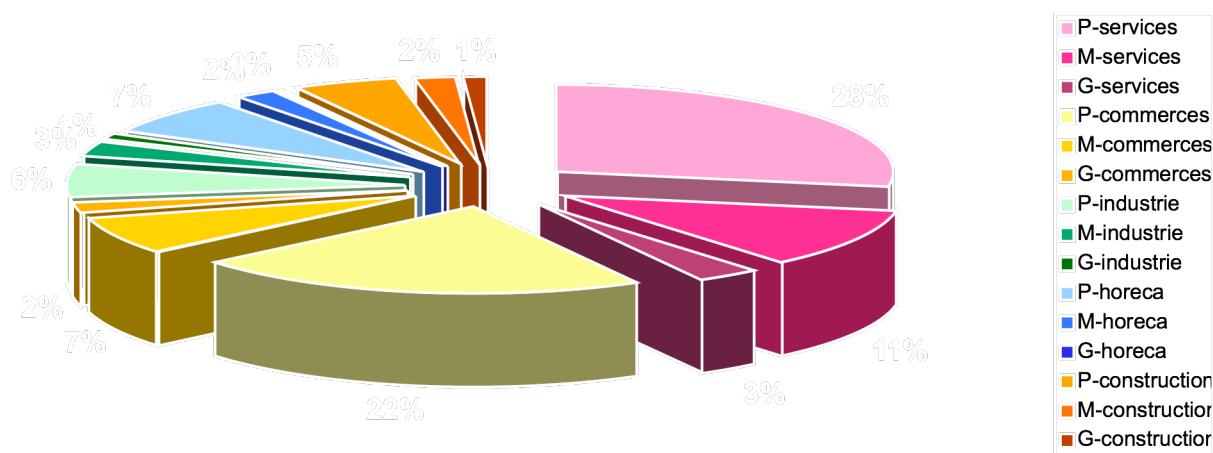


Figure 1: Représentativité des entreprises bruxelloises en fonction de la taille et du secteur d'activités.

Pour la partie qualitative, l'échantillonnage doit être défini en termes de complémentarité avec l'échantillonnage de la partie quantitative. Il est donc souhaitable d'interviewer une entreprise par secteur et si possible par taille, afin de maintenir la représentativité de ces deux paramètres. En outre, il est important de compléter ces informations provenant de l'intérieur des entreprises par des visions plus globales sur la problématique des langues étrangères pour les entreprises bruxelloises. C'est ainsi que nous souhaitons faire appel à l'expertise d'acteurs de la vie économique se trouvant en dehors des entreprises. Il s'agit des services de recrutement, d'intérim et d'outsourcing. Enfin, pour compléter l'information manquante dans certains secteurs, que nous n'aurions pas pu joindre de manière significative à travers l'enquête en ligne ou les interviews dans les entreprises, nous souhaitons interroger des représentants d'associations ou de confédérations sectorielles actives à Bruxelles.

La diversité et la complémentarité des sources d'informations garantissent ainsi une représentativité maximale de l'échantillonnage et une pertinence des données récoltées.

### Objectifs en matière d'échantillonnage

Pour le volet quantitatif de l'étude, nous nous sommes donné comme objectif d'échantillonnage, un multiple des pourcentages repris dans le Tableau 2, avec comme priorité un équilibre de la représentativité des tailles et des secteurs.

secteur	taille moins de 10 pers.	de 10 à 50 pers.	plus de 50 pers.	total par secteur
Services	28%	11%	3%	<b>42%</b>
Commerces et distribution	22%	7%	2%	<b>31%</b>
Industrie	6 %	3%	1%	<b>10%</b>
Horeca	7%	2%	moins 1%	<b>9%</b>
Construction	5%	2%	1%	<b>8%</b>
<b>total par taille</b>	<b>68%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

*Tableau 2: Echantillonnage pour la partie quantitative basé sur de la représentativité des entreprises bruxelloises en fonction de la taille et du secteur d'activités exprimé en pourcentages.*

Pour le volet qualitatif, les études internationales se limitent à 10 ou 11 entreprises interviewées (ALLC 1994; Grin & Ströbel 2001). Nous avons donc comme objectif minimum de rencontrer en face-à-face un responsable des ressources humaines pour chaque secteur et ce pour au moins deux tailles d'entreprises, soit 10 entrevues minimum, réparties de manière équilibrée entre secteurs et tailles des entreprises. Des interviews supplémentaires d'experts et/ou de représentants sectoriels sont également envisagées. Celles-ci signifieraient un plus incontestable en permettant à la fois de dépasser la moyenne d'interviews dans les études scientifiques de ce type et de mieux étançonner, compléter les résultats des enquêtes en ligne. Le Tableau 3 reprend l'échantillonnage visé pour la phase qualitative de l'étude. Nous sommes toutefois conscients des difficultés de convaincre des

entreprises à participer à ce type d'entrevues à cause d'une part, de la sensibilité du sujet pour certaines entreprises et d'autre part, de l'investissement en temps que cela représente pour les personnes concernées. Le Tableau 3 représente donc notre objectif, objectif que nous espérons atteindre et si possible dépasser.

secteur	taille	moins de 10 pers.	de 10 à 50 pers.	plus de 50 pers.	total par secteur
Services		entreprises de 2 tailles différentes			2
Commerces et distribution		entreprises de 2 tailles différentes			2
Industrie		entreprises de 2 tailles différentes			2
Horeca		entreprises de 2 tailles différentes			2
Construction		entreprises de 2 tailles différentes			2
Experts		pas d'application			5
<b>total</b>					<b>15</b>

*Tableau 3: Echantillonnage visé pour la partie qualitative en vue d'une représentativité minimale des entreprises bruxelloises en fonction de la taille et du secteur d'activités.*

#### **Echantillonnage:**

##### Résumé

Entreprises du secteur privé, réparties en **5 secteurs** (services, commerces et distribution, industrie, horeca et construction) et **3 tailles** (petites, 2 à 9 personnes; moyennes, 10 à 49 et grandes, 50 et plus).

**Objectifs enquête quantitative:** multiple des pourcentages de représentativité des entreprises par taille et par secteur (voir Tableau 2).

**Objectifs enquête qualitative:** 2 interviews par secteur (si possible d'entreprise de tailles différentes) + 5 interviews d'experts ou de représentants sectoriels, soit 15 au total (voir Tableau 3).

### **2.2.3. Les données.**

Dans ce paragraphe, nous exposerons d'abord comment les données quantitatives et qualitatives ont été récoltées, ensuite, quel en est le résultat (c'est-à-dire combien d'entreprises ont effectivement participé à l'enquête en ligne et aux interviews) et enfin, dans quelle mesure ces données sont représentatives pour l'ensemble des entreprises actives dans la région de Bruxelles-Capitale.

La récolte des données s'est faite en deux temps: tout d'abord le lancement et la diffusion de l'enquête en ligne dans les trois langues et ensuite la sélection et la prise de contacts avec des entreprises pour les interviews. Les données quantitatives ont été récoltées entre le 20 juin 2006 et le 20 septembre 2006, les données qualitatives entre le 15 juillet et le 15 octobre 2006 et ce, en fonction des disponibilités des entreprises contactées.

## Les données quantitatives

Le lancement et la diffusion de l'enquête se sont faits par quatre types de canaux: (1) via des mailings individualisés sur base de banques de données, (2) via des newsletters et courriers des confédérations et associations professionnelles de Bruxelles, (3) via des emails à des entreprises cherchant à ce moment-là du personnel via <http://www.vacature.com> ou d'autres moyens de diffusion locaux (*Streekkrant, Passe-Partout*) et (4) via des enquêtes directes dans des petites entreprises, restaurants ou magasins.

Sur base des banques de données de Kompass, nous avons vérifié les données et coordonnées disponibles des 3543 entreprises cibles. L'enquête a été envoyée par courrier électronique (en trois langues) à tous les hauts responsables des entreprises cibles. Les entreprises de moins de deux personnes reprises dans ces banques de données n'ont pas été contactées (voir 2.2.2.1.). Ainsi, plus de 3000 entreprises ont été contactées personnellement par email au mois de juin. Un deuxième mailing a été adressé fin août aux entreprises déjà contactées, mais n'ayant pas répondu à l'enquête, ainsi qu'à plus de 2000 entreprises supplémentaires sélectionnées au départ du *Guide Economique et de l'Exploitation 2005-2006* (CCIB 2005) et dont les adresses électroniques des responsables étaient disponibles. L'enquête a alors été envoyée à plus de 5000 adresses. Un troisième et dernier mailing a été adressé à la fin septembre aux entreprises n'ayant pas répondu.

Parallèlement à ces mailings, nous avons pris contact avec les associations et confédérations sectorielles suivantes, actives dans la capitale:

- CCIB
- ADP-VDP Nationale
- ABE (L'agence Bruxelloise pour l'Entreprise)
- Agoria (la fédération de l'industrie technologique)
- Confédération Construction Bruxelles-Capitale (C.C.B.C.)
- ORBEM/BGDA : Service Bruxellois aux Employeurs
- Association des Commerçants du Westland Shopping Center -2056
- Association de l'Avenue Louise
- Belgian Management and marketing Association "B.M.M.A."
- Communauté des Entreprises du Port de Bruxelles
- Jeune Chambre Economique de Bruxelles Association Royale.

Une série de ces associations et confédérations ont relayé l'information et/ou invité leurs membres à participer à l'enquête en ligne, soit par des annonces dans leurs newsletters, soit via une annonce dans un de leurs propres courriers. Ces informations ont été reprises dans plusieurs publications, comme *RHTribune* et *HR square* (voir Tableau 4). Les Documents 8 et 9 sont l'annonce de l'enquête en ligne dans la newsletter de la CCIB et de l'ABE et sont des exemples représentatifs de ces parutions.

Participez aux Brussels Enterprise/Export Awards !

PARTENAIRES STRUCTURELS



Cliquez ici pour nous donner votre avis sur la e-newsletter

Klik hier om onze newsletter in het nederlands te ontvangen

**Bilingue? Unilingue?**  
Quel est le coût du multilinguisme dans votre entreprise? [Participez à notre projet de recherche](#) et remportez un week-end gastronomique ou wellness.

**Garden Party**  
Découvrez en exclusivité les premières photos de notre Garden Party du 21 juin dernier (Photos de Serge Marteaux). [Photos](#)

**«Spin-Off in Brussels»**  
Benoît Cerexhe a décidé de lancer un nouveau programme pour transposer les résultats de la recherche scientifique fondamentale, en applications concrètes: des "spin-off" (nouvelles entreprises) à Bruxelles. [Plus d'infos](#)

**13/07/2006**  
**Multipliez votre temps**  
Augmentez votre productivité personnelle et diminuez votre stress en apprenant à mieux gérer votre temps. [Plus d'infos et inscription](#)

**Jugez les politiques bruxelloises**  
A la veille de nouvelles échéances électorales, voici la version 2006 du baromètre politique bruxellois de la CCIB et de l'UEB! Il a été élaboré de manière à juger l'action du gouvernement et relayer vos préoccupations. [Plus d'infos](#)

**Arrêtez d'écrire aux entreprises en faillite !**  
En souscrivant à l'abonnement faillites de la CCIB, vous mettrez 2 fois par semaine vos fichiers à jour. Découvrez la liste des faillites de cette semaine et faites un test gratuit. [Abonnement](#)  
[Liste des faillites](#)

**Rapprochement Europe - USA**  
Le "German Marshall Fund of the United States" vient de lancer un appel à partenariat visant le resserrement des relations transatlantiques. L'Euro Info Centre de Bruxelles peut vous aider à décrocher ce partenariat: les sélectionnés recevront +/-8.000 € pour passer un mois de l'autre côté de l'Atlantique. [Plus d'infos](#)

**Rencontrez un attaché** Un mail suffit!  
Accédez à l'agenda électronique de l'attaché économique et commercial de votre choix et fixez-lui rendez-vous via le service Bridge. [Plus d'infos](#)  
[Prendre un rendez-vous](#)

**03-04/10/2006**  
**Voyage d'affaires à Londres**  
L'intérêt de développer des relations d'affaires avec la Grande-Bretagne peut revêtir plusieurs formes : exportation et/ou importation de produits ou services, sous-traitance, investissement, partenariat... [Plus d'infos et inscriptions](#)

**03-04/10/2006**  
**ROMEXPO**  
La Chambre de Commerce et d'Industrie de Roumanie invite les entreprises belges à découvrir les entreprises roumaines lors de la plus grande foire internationale de Bucharest. [Plus d'infos](#)



AGENCE BRUXELLOISE  
POUR L'ENTREPRISE



Accueil | **Actualités** | Calendrier | Publications | E-news | A propos d'ABE | Contact | Plan du site

vous êtes ici : Actualités

**Nos services**

- Démarrer une entreprise
- Subsides & financements
- Emploi & social
- Technologie & Innovation
- Urbanisme
- Environnement
- Partenariat transnational
- R&D en Europe
- Investir à Bruxelles
- Nos secteurs**
- Agro-alimentaire
- VTIC
- Industries Urbaines
- Environnement
- Santé
- Biotechnologie

**Entreprises bruxelloises et langues étrangères**

Le Ministère de l'Emploi et de l'Economie de la Région Bruxelles-Capitale a chargé l'asbl TIBEM (Tweetaligheid in Beweging - Bilinguisme en Mouvement) d'effectuer une étude, visant à analyser la réalité des entreprises bruxelloises en matière de langues étrangères.

Le questionnaire de cette étude recueille des informations afin d'évaluer :

- les besoins des entreprises en matière de personnel polyglotte
- le coût que représente pour les entreprises une main d'œuvre qui maîtrise ou ne maîtrise pas les langues
- les différentes propositions que les entreprises avancent pour pallier au manque de connaissances en langues de son personnel.

Les données recueillies serviront uniquement à ce projet de recherche, resteront strictement anonymes et ne seront en aucun cas utilisées à des fins commerciales. Si vous le souhaitez, le nom de votre entreprise peut toutefois être publié dans la liste des entreprises participantes.

Si vous avez dûment complété le questionnaire, un des 10 « week-ends gastronomiques » ou « week-ends bien-être » sera peut-être à vous.

Pour participer, cliquez sur le lien suivant: <http://webapps.fundp.ac.be/tibem/index.php?sid=10>

Pour plus de renseignements contactez le groupe de recherche TIBEM sur [info@tibem.be](mailto:info@tibem.be).

Source: Tibem

[Imprimer cette page](#)

[Retour](#)

Par ailleurs, via le site <http://www.vacature.com>, du *Streekkrant* et *Passe-Partout*, nous avons sélectionné toutes les entreprises dans la Région de Bruxelles-Capitale qui cherchaient du personnel au mois de juillet et août 2006. Elles ont toutes été invitées par courrier électronique à participer à l'enquête en ligne. Ces entreprises nous semblaient un public cible particulièrement intéressant, puisque directement concerné par la problématique de recrutement de personnel. Nous avons contacté plus de 100 entreprises à la recherche de personnel.

En outre, suite au constat que les petites entreprises (magasins, restaurants, etc.) n'étaient pas sensibles aux moyens électroniques, nous avons tenté de récolter une série de données par des enquêtes directes dans des magasins, restaurants et petites entreprises. Ces démarches n'ont pas été très fructueuses, car les personnes concernées n'avaient pas le temps de répondre ou ne disposaient pas des données nécessaires. De plus, la diversité socio-économique des différents quartiers rend ce type d'enquêtes directes peu représentatives si tous les types de quartiers de la capitale ne sont pas pris en compte. Nous reviendrons sur cette problématique dans la description de l'échantillonnage quantitatif (voir 2.2.2.). Toutefois cette démarche a permis de mieux comprendre la problématique des petites entreprises et de leur sous-représentativité dans ce type d'étude.

Enfin, en fonction du décompte des réponses par secteur et par taille, des entreprises ont été contactées par téléphone les invitant à participer à l'enquête quantitative et ce à fin de pallier au mieux à un possible déséquilibre dans la représentativité de l'échantillonnage visé (voir 2.2.2.2).

Le Tableau 4 reprend de manière schématique les différentes initiatives prises pour la diffusion de l'enquête, en vue d'un retour maximal de réponses.

moyens de diffusion	via	destinataires
mailings (3)	banques de données <i>Kompass</i> et <i>Guide Economique et de l'Exploitation 2005-2006</i> (CCIB 2005)	3245 (juin), 5222 (août) et 5147 (septembre)
mailings	<a href="http://www.vacature.be">www.vacature.be</a> , <i>Streekkrant</i> , <i>Passe-Partout</i>	122 (juillet / août)
mailings	ADP-Bruxelles-Brabant Communauté des Entreprises du Port de Bruxelles Jeune Chambre Economique de Bruxelles Association Royale	membres des associations et/ou confédérations
newsletters	CCIB (parue le 28 juin) 6minutes (parue le 7 juillet) ABE (parue le 11 juillet) RH Tribune (parue le 11 juillet) Agoria (parue le 18 juillet) ADP Bruxelles (parue le 25 juillet) RH Tribune (parue le 11 juillet)	membres des associations et/ou confédérations et/ou abonnés du newsletter
contacts téléphoniques	<i>Guide Economique et de l'Exploitation 2005-2006</i> (CCIB 2005)	70 contacts, surtout petites entreprises (services)
enquêtes directes	quartier européen + Paduwa	15 enquêtes

Tableau 4: Moyens de diffusion de l'enquête quantitative en ligne entre le 20-06-2006 et le 20-10-2006.

La combinaison des différents moyens de diffusion a incité un grand nombre d'entreprises à participer à l'enquête en ligne. Au total 357 questionnaires ont été entièrement complétés, dont 69,1% en français (n = 247), 27,5% en néerlandais (n = 98) et 3,4% en anglais (n = 12). Sur base du profil complété par les entreprises, la répartition par taille et par secteur des répondants est reprise au Tableau 5.

secteur	taille	moins de 10 pers.		de 10 à 50 pers.		plus de 50 pers.		total par secteur	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Services		102	<b>29</b>	71	<b>20</b>	57	<b>16</b>	230	<b>65</b>
Commerces et distribution	et	23	<b>6</b>	15	<b>4</b>	11	<b>3</b>	49	<b>13</b>
Industrie		18	<b>5</b>	13	<b>4</b>	14	<b>4</b>	45	<b>13</b>
Horeca		7	<b>2</b>	7	<b>2</b>	6	<b>2</b>	20	<b>6</b>
Construction		8	<b>2</b>	5	<b>1</b>	0	<b>0</b>	13	<b>3</b>
<b>total par taille</b>		158	<b>44</b>	111	<b>31</b>	88	<b>25</b>	357	<b>100</b>

Tableau 5: Nombre d'entreprises ayant participé à l'enquête quantitative en ligne réparties par taille et par secteur d'activités, exprimé en nombres et en pourcentages.

Il apparaît ainsi que les cinq secteurs sont représentés. Il en va de même pour le découpage en petites, moyennes et grandes entreprises. Seule une grande entreprise de construction manque à l'appel, ce qui ne devrait pas porter préjudice à la représentativité de cet échantillonnage, puisque le secteur de la construction est représenté et que les grandes entreprises de construction ne représentent que 1% du total des entreprises bruxelloises.

Le Tableau 6 compare le pourcentage d'entreprises ayant participé à l'enquête réparties par secteur et par taille (indiqué en gras, dans la colonne de droite) avec l'échantillonnage visé (cf. Tableau 2 au point 2.2.2.2.), basé sur la représentativité des secteurs d'activités par taille d'après les données de Kompass, via la CCIB (dans la colonne de gauche).

secteur	taille	moins de 10 pers.		de 10 à 50 pers.		plus de 50 pers.		total par secteur	
		% Bxl	% enquête	% Bxl	% enquête	% Bxl	% enquête	% Bxl	% enquête
Services		28	<b>29</b>	11	<b>20</b>	3	<b>16</b>	42	<b>65</b>
Commerces et distribution		22	<b>6</b>	7	<b>4</b>	2	<b>3</b>	31	<b>13</b>
Industrie		6	<b>5</b>	3	<b>4</b>	1	<b>4</b>	10	<b>13</b>
Horeca		7	<b>2</b>	2	<b>2</b>	1	<b>2</b>	9	<b>6</b>
Construction		5	<b>2</b>	2	<b>1</b>	1	<b>0</b>	8	<b>3</b>
<b>total par taille</b>		68	<b>44</b>	25	<b>31</b>	7	<b>25</b>	100	<b>100</b>

Tableau 6: Comparaison de l'échantillonnage pour la partie quantitative, la représentativité des entreprises bruxelloises versus le nombre de répondants, par taille et secteur d'activités et exprimé en pourcentages.

Cette comparaison permet de déduire que notre échantillonnage est représentatif pour les grandes et moyennes entreprises et pour les petites entreprises dans le secteur des services et de l'industrie. Il y a même une sur-représentativité des grandes, et dans une moindre mesure des moyennes,

entreprises dans le secteur des services. Parallèlement, il y a une sous-représentativité des petites entreprises dans le secteur de la construction, de la distribution, de l'horeca et des petits commerces. Ce manque de répondant de la part des petites entreprises et commerces s'explique par le fait qu'il s'agit principalement de petits indépendants de type snacks, restaurants, épiceries, commerces de détail ou proposant des services techniques (plomberie, électricité). N'ayant pas de service de ressources humaines ou de chef de personnel, les responsables ne prennent que rarement le temps de répondre à ce type d'enquête, alors qu'ils disposent des informations nécessaires. L'autre explication est que ce type de petits commerces et exploitations horeca ne dispose pas toujours des moyens ou connaissances informatiques nécessaires pour compléter un questionnaire en ligne. Ainsi, l'épicier du coin ne dispose pas d'ordinateur dans son commerce et dans les restaurants, snacks et cafés, on nous a que trop souvent répondu lors de nos appels téléphoniques que c'était le rush et que servir les clients étaient la priorité. Pour les secteurs sous-représentés, nous avons donc tenté de compenser le manque de données quantitatives par des données qualitatives, présentées au point suivant.

Par ailleurs, la sur-représentativité des grandes et moyennes entreprises et du secteur des services n'est pas dérangeante pour cette étude, car se sont précisément ces entreprises-là qui emploient un grand nombre de personnes ayant des contacts tant en interne qu'en externe, qui sont donc plus sensibles à la problématique de la maîtrise ou non des langues étrangères. En cela, cette sur-représentativité s'avère même révélatrice de la situation dans ce type d'entreprises.

En conclusion, l'échantillonnage quantitatif est représentatif des grandes et moyennes entreprises, ainsi que d'une large part des petites sociétés. La complémentarité des données quantitatives et qualitatives doit rectifier le déséquilibre au niveau des petites entreprises des secteurs horeca, des commerces et de la construction.

### **Les données qualitatives**

Le public cible pour les interviews en face-à-face de l'étude quantitative se compose prioritairement de responsables des ressources humaines, de représentants sectoriels et d'experts en matière d'offres et de demandes d'emplois, comme les responsables d'agences d'intérim, les agences de placement et les compagnies d'outsourcing. Afin d'atteindre ce public cible, nous avons dans un premier temps sélectionné, en collaboration avec la CCIB, 100 entreprises réparties en fonction de la représentativité de la taille et du secteur, sur base des codes NACE. Ces sociétés ont été contactées par courrier électronique et ensuite par téléphone pour solliciter leur participation à ces interviews. Les entreprises ayant répondu positivement ont reçu avec la confirmation du rendez-vous le canevas de questions pour l'interview semi directif, afin de permettre, si nécessaire, une préparation. Dans un deuxième temps, en fonction des réponses favorables à notre demande d'interview, des entreprises des tailles et secteurs manquants en fonction de notre échantillonnage visé (voir Tableau 3), ont été contactées. Ceci s'est fait sur base du questionnaire en ligne. Une des dernières questions de l'enquête quantitative demandait au répondant s'il était disposé à participer au volet qualitatif de l'étude. Pour compléter notre échantillonnage qualitatif dans les secteurs plus critiques, nous avons prioritairement

contacté les personnes ayant répondu positivement à cette question et avons ensuite activé un réseau de contacts personnels.

Parallèlement, nous avons contacté un grand nombre d'agences de recrutement et d'intérim dans diverses communes bruxelloises, ainsi qu'un responsable d'outsourcing et ce afin d'avoir un regard plus global de la situation de l'offre et de la demande en matière d'emplois et de compétences linguistiques. Dans un même souci de complémentarité des données qualitatives, nous avons contacté des représentants d'associations ou confédérations sectorielles. Grâce à la flexibilité des chercheurs, les rendez-vous ont pu être pris en fonction des agendas et disponibilités extrêmement réduites des répondants. Ceci explique l'étalement sur trois mois de ces interviews, mais a permis de rencontrer très largement l'échantillonnage qualitatif défini dans les objectifs (voir Tableau 3), comme en témoigne le Tableau 7, qui reprend, outre les objectifs, le nombre d'interviews effectivement réalisées.

secteur	taille	moins de 10 pers.	de 10 à 50 pers.	plus de 50 pers.	total par secteur	
		n =	n =	n =	objectif	interviews
Services				5	2	5
Commerces et distribution				2	2	2
Industrie			2	2	2	4
Horeca	*		3	2	2	5
Construction	*		2		2	2
<b>Total entreprises</b>		<b>0*</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>18</b>
Experts **			pas d'application		5	26
<b>N total</b>					<b>15</b>	<b>44</b>

*Tableau 7: Comparaison de l'échantillonnage pour la partie qualitative, l'objectif pour une représentativité minimale des entreprises bruxelloises en fonction de la taille et du secteur d'activités vs. le nombre d'interviews effectivement recueillies, exprimé en nombres.*

*\*Représentants sectoriels horeca et construction repris dans les experts.*

*\*\* La rubrique "experts" reprend les représentants de sociétés d'intérim, de recrutement et d'outsourcing et les représentants sectoriels.*

L'objectif de deux interviews par secteur (soit  $n = 10$ ) est donc rencontré, puisque le nombre d'entrevues avec des responsables des ressources humaines est presque double ( $n=18$ ). Pour la plupart des secteurs nous avons pu rencontrer des entreprises de tailles différentes. Cependant, il est frappant de noter que pour les petites entreprises (2 à 9 personnes), nous n'avons pas pu obtenir de rendez-vous pour des entrevues, avec pour argument récurrent le manque de temps.

Lorsque nous avons envisagé d'aller de magasin en magasin, de restaurant en snack et de société de petits indépendants à des détaillants de matériaux, nous avons constaté que ce type de démarche n'est envisageable qu'à très grande échelle. En effet, pour que ce type d'interviews avec des petites commerces et indépendants soit représentatif, il faudrait en faire un très grand nombre afin de pouvoir couvrir la diversité socio-économique de la capitale. Contrairement aux grandes et moyennes

entreprises, ces commerces et petits indépendants s'inscrivent dans une dynamique de quartier. La diversité socio-économique entre les communes bruxelloises, mais également entre les quartiers de ces communes ne permet pas de limiter la récolte de données à deux ou trois entrevues par secteur pour atteindre une représentativité sectorielle au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi les besoins en personnel multilingue dans un snack du quartier Schuman sera très différent des besoins d'un snack dans les environs de la chaussée d'Ixelles ou d'un döner kebab aux Etangs noirs. Même si dans les trois cas, il est question de multilinguisme, la réalité sera trop dépendante du contexte socio-économique des quartiers en question. Une analyse qualitative approfondie de ces petites entreprises nécessiterait donc une autre étude spécifique basée sur des paramètres socio-économiques par commune et/ou par quartier.

Afin de compenser de manière la plus pertinente ce manque d'information directe de la part des petites entreprises, nous avons fait appel à deux autres sources d'informations parmi ceux que nous avons appelé "experts" sectoriels et/ou en recrutement et formation en langues. D'une part, pour le secteur horeca et de la construction, nous avons interviewé le représentant du conseil d'administration de la fédération Ho.Re.Ca. Bruxelles et secrétaire général de l'UBC (Union Belge du Catering) et le responsable pour la formation auprès de la C.C.B.-C (Confédération Construction Bruxelles-Capitale). Ceux-ci ont pu nous éclairer, pour ces deux secteurs, sur la situation des petites entreprises et/ou indépendants en matière de besoins, d'offre et de formations en langues étrangères. D'autre part, nous avons interrogé plus en détails les agences de recrutement et d'intérim qui travaillent avec ces petites entreprises et indépendants. Dès lors, pour analyser la problématique des langues étrangères et des petites entreprises, nous combinerons, dans la mesure du possible, les données disponibles de l'enquête quantitative avec le regard de ces représentants et les informations obtenues auprès des experts. Le Tableau 8 reprend toutes les entreprises qui nous ont accordé une interview, avec un bref descriptif (tiré de leur site internet), ainsi que la taille et le secteur auxquels elles appartiennent.

Entreprise	Descriptif	Secteur	Taille
Accor Hotels Belgique & Luxembourg	Hôtel faisant partie du groupe Accor, leader européen dans l' hôtellerie et le tourisme, leader mondial dans les services, présent dans près de 100 pays.	Horeca	>50
Brutélé	Opérateur d'un réseau de télécommunications.	Commerce & distribution	>50
Dargaud-Lombard	Editeur franco-belge de bandes dessinées.	Industrie	10<50
Decathlon Anderlecht	Vente au détail d'articles de sport.	Commerce & distribution	>50
Distrigas	Distrigas est une entreprise belge active dans le négoce de gaz naturel.	Industrie	>50
Elvia-mondial assistance	Entreprise internationale proposant des services d'assistance et d'assurances voyage.	Services	>50
Entreprises Simonis	Spécialisées dans la rénovation de bâtiments de logements, de bureaux et de sites commerciaux ainsi que dans l'aménagement intérieur de moyen et haut de gamme	Construction	10<50
Exki	Chaîne de restaurant offrant de la restauration rapide de qualité : produits frais, bio, dans un cadre design.	Horeca	>50
Fortis	Prestataire international de services financiers, actif dans les domaines de la banque et de l'assurance.	Services	>50
Foruminvest	Société d'investissement et de promotion de centres commerciaux et de centres ville.	Construction	10<50
Frères Debekker	Entreprise familiale, traiteur événementiel.	Horeca	10<50
GEA Happel Belgium	Filiale belge de la division Air Treatment du Groupe GEA (GEA AG).	Industrie	10<50
Hotel Queen Anne	Hôtel 3 étoiles, 60 chambres.	Horeca	10<50
Hotel Van Belle	Hôtel 3 étoiles, 125 chambres.	Horeca	10<50
KBC	Prestataire international de services financiers, actif dans les domaines de la banque et de l'assurance.	Services	>50
Manpower Finance	Fait partie du groupe Manpower, entreprise internationale spécialisée en recrutement, travail temporaire et outsourcing dans le domaine des finances.	Services	>50
StepStone	Référence européenne de recrutement en ligne et de solution de RH	Services	>50
Total Belgium	Filiale du groupe Total, assurant la distribution d'une large gamme de produits pétroliers et de spécialités à destination d'une clientèle de particuliers, de petites et moyennes entreprises et d'industries.	Industrie	>50

*Tableau 8: Détails des entreprises ayant participé aux interviews qualitatives, avec descriptif, taille et secteur d'activités (n = 18).*

L'objectif de cinq interviews auprès d'experts en recrutement, intérim et/ou outsourcing est également très largement rencontré, puisque nous avons obtenu des entrevues avec 25 personnes actives dans

ces secteurs. Il s'agit, en majeure partie, d'agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing travaillant au niveau régional, mais également de grandes sociétés de recrutement de niveau européen et international. Le Tableau 9 reprend les agences de recrutement, d'intérim ou de outsourcing qui ont participé à nos interviews. Il détaille la diversité des secteurs couverts par ces agences de recrutement ou d'intérim, mais également leur couverture géographique de la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, les différentes agences sont présentes dans 10 des 19 communes bruxelloises, communes avec des profils socio-économiques très diversifiés. Ces deux paramètres, sectoriel et géographique, renforcent la représentativité de l'échantillonnage.

<b>Agence</b>	<b>Secteur(s)</b>	<b>Commune(s)</b>
Adecco: Industrial-Industry	tous secteurs confondus	Anderlecht
Adecco: Industrial-retail	construction & logistique	Bruxelles
Adecco: Hospitality	horeca	Bruxelles
Adecco: Sales, Marketing & Events	call center	Bruxelles
Daoust (Centre de Bruxelles)	construction & logistique	Bruxelles
Daoust (Avenue Louise)	tous secteurs confondus	Ixelles
Kelly Services Interim	office people & call center	Bruxelles
Creyf's : Brussels Office Louise	office people	Ixelles
Creyf's : Brussels Construct/Logistics	construction & logistique	Anderlecht
Creyf's : Brussels Office	office people	Bruxelles
Creyf's : Brussels Horeca & Events	horeca	Bruxelles
Creyf's : Brussels Artist	horeca	Bruxelles
Creyf's : Ganshoren	tous secteurs confondus	Ganshoren
Creyf's : Uccle	tous secteurs confondus	Uccle
Manpower Sales & Contact Center	marketing	Bruxelles
Manpower Office People	office people	Bruxelles
Manpower Horeca & Events	horeca	Bruxelles
Manpower Medical	medical	Etterbeek
Manpower Engineering	engineering	Ixelles
Unique	call center	Bruxelles
Randstad	tous secteurs confondus	Anderlecht, Bruxelles, Jette, Laken, Ixelles, Auderghem, Uccle, Woluwe-Saint-Pierre, Woluwe-Saint-Lambert, Molenbeek-Saint-Jean
StepStone	tous secteurs confondus	(recrutement en ligne)
A. Th. & Associates	tous secteurs confondus	Woluwe-Saint-Pierre
Manpower Finance	finance	Ixelles

*Tableau 9: Agences de recrutement, d'intérim ou de outsourcing ayant participé aux interviews, avec le détail par secteur(s) de spécialité et par commune(s) où elles sont localisées (n = 24).*

En conclusion, sur base des caractéristiques des entreprises, des agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing et des deux experts sectoriels interviewés dans le cadre de l'étude qualitative, il apparaît que les données qualitatives sont représentatives des divers secteurs et tailles d'entreprises actives à Bruxelles, avec toutefois une plus forte présence des grandes et moyennes entreprises.

La complémentarité des données quantitatives et qualitatives (de sources diverses) assure ainsi une représentativité maximale de l'échantillonnage, permettant de couvrir la problématique des entreprises bruxelloises et des langues étrangères pour tous les secteurs d'activités économiques de la capitale et pour les différentes tailles d'entreprises présentes.

**Données:**

**Résumé**

**Moyens de diffusion de l'enquête quantitative en ligne:**

(1) via des mailings individualisés sur base de banques de données,

(2) via des newsletters et courriers des confédérations et associations professionnelles de Bruxelles,

(3) via des emails à des entreprises cherchant à ce moment-là du personnel via <http://www.vacature.com>,

(4) via des enquêtes directes dans des petites entreprises, restaurants ou magasins.

**Contacts pour le volet quantitatif, interviews en face-à-face avec:**

- des responsables des ressources humaines

- des représentants sectoriels

- des experts en matière de recrutement, d'intérim et d'outsourcing

via la banque de données Kompass, l'enquête en ligne, des agences d'intérim et de placement de personnel.

**Données quantitatives: n = 357 , données qualitatives: n = 44**

La **représentativité** de l'échantillonnage par secteur et par taille est assurée par la combinaison des différents types de données et sources d'informations.

---

## **3. Analyses et résultats**

---

### **3.1. Introduction**

Dans ce chapitre, nous analyserons la réalité des entreprises à Bruxelles en matière de personnel et de maîtrise des langues étrangères. Nous tenterons de répondre de la manière la plus complète et nuancée possible aux questions de recherche qui sont au centre de cette étude. Ainsi, nous évaluerons (a) les rapports entre l'offre et la demande en matière de langues étrangères au sein des entreprises bruxelloises, (b) le coût lié aux besoins et/ou au manque de multilinguisme dans les entreprises, (c) les propositions des entreprises pour mieux faire face aux besoins et aux coûts liés au multilinguisme.

Les analyses et résultats des données quantitatives (enquête en ligne) et qualitatives (interviews) seront présentés en parallèle. Les aspects quantitatifs serviront de base d'analyse et les aspects qualitatifs viendront compléter, nuancer ou illustrer les résultats. Les analyses sont principalement basées sur des analyses comparatives de fréquences, ainsi que des crosstabs avec comme facteurs indépendants la taille, le secteur, les langues utilisées en externe et/ou l'orientation du marché des entreprises concernées.

Les résultats présentés sont basés sur les données quantitatives et qualitatives d'un échantillonnage représentatif d'entreprises installées dans la Région de Bruxelles-Capitale. L'interprétation des résultats en fin de chapitre, ainsi que les suggestions des entreprises pour une amélioration de la situation serviront de base pour une série de propositions / recommandations en vue d'une meilleure adéquation entre l'offre et la demande en matière de langues étrangères pour les entreprises bruxelloises.

### **3.2. Les rapports entre l'offre et la demande en matière de langues étrangères**

Les besoins des entreprises en ce qui concerne les langues étrangères sont analysés en fonction des sous-questions de recherche, reprises ci-dessous:

- 1) Quelles sont les langues utilisées par les entreprises, au niveau:
  - (a) de la ou des langue(s) officielle(s) de l'entreprise,
  - (b) des contacts internes à l'entreprise,
  - (c) des contacts externes avec la clientèle et/ou les fournisseurs?

- 2) Dans quelle mesure les besoins en langues étrangères se reflètent-ils lors du recrutement de personnel dans les entreprises:
- (a) de quelles langues s'agit-il et pour quels postes,
  - (b) quels postes restent non-pourvus par manque de connaissances linguistiques,
  - (c) comment les connaissances sont-elles évaluées,
  - (d) quelle est l'importance des langues étrangères par rapport aux autres compétences ?

### **3.2.1. Les langues utilisées par les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale.**

Une série de questions tant dans l'enquête en ligne que dans les interviews porte sur les langues dans les entreprises à Bruxelles (voir Documents 3, 4 et 5). Les questions visent trois aspects distincts: les langues officielles de l'entreprise, les langues utilisées pour la communication interne et celles utilisées pour la communication externe, avec la clientèle, les fournisseurs et autres partenaires économiques.

Notre objectif est de faire un relevé de ces langues dans leurs diverses fonctions et d'évaluer l'ampleur d'une possible diversification de celles-ci, afin de mesurer l'importance des différentes langues pour les entreprises. L'analyse de ces pratiques linguistiques permet d'évaluer les besoins en matière de multilinguisme.

#### **Quelles langues les entreprises utilisent-elles?**

Le Tableau 10 reprend toutes les langues mentionnées par les entreprises participantes, comme langues officielles ou de travail dans l'entreprise. Dans notre échantillonnage, 22 langues différentes sont donc utilisées par les entreprises de la capitale. Il s'agit principalement de langues européennes, à l'exception du chinois, du japonais et du coréen ainsi que du turc et du russe, en fonction de la définition de l'Europe. Ce tableau indique également le pourcentage d'entreprises utilisant les langues en question par type de fonction (langues officielles, usage interne et externe) et ce indépendamment des combinaisons de langues qui sont analysées par la suite. Ainsi, 91% des entreprises disent avoir (entre autres) comme langue officielle le français et 95 % utilisent le français comme langue de communication interne et externe. Autre exemple, 63,9% des entreprises interrogées affirment compter le néerlandais parmi leur(s) langue(s) officielle(s), tandis que plus de 70% l'utilisent à l'intérieur de l'entreprise et près de 90% dans leur communication externe.

Langues dans les entreprises	officielle(s)		usage interne		usage externe	
	n	%	n	%	n	%
français	325	<b>91</b>	339	<b>95</b>	341	<b>95.5</b>
néerlandais	228	<b>63.9</b>	256	<b>71.7</b>	317	<b>88.8</b>
anglais	126	<b>35.3</b>	169	<b>47.3</b>	305	<b>85.4</b>
allemand	18	<b>5</b>	40	<b>11.2</b>	137	<b>38.4</b>
espagnol	5	<b>1.4</b>	17	<b>4.8</b>	60	<b>16.8</b>
italien	4	<b>1.1</b>	11	<b>3.1</b>	31	<b>8.7</b>
russe	3	<b>0.8</b>	6	<b>1.7</b>	12	<b>3.4</b>
chinois	2	<b>0.6</b>	5	<b>1.4</b>	7	<b>2</b>
turc	3	<b>0.8</b>	5	<b>1.4</b>	6	<b>1.7</b>
japonais	2	<b>0.6</b>	3	<b>0.8</b>	5	<b>1.4</b>
polonais	2	<b>0.6</b>	1	<b>0.3</b>	4	<b>1.1</b>
suédois	1	<b>0.3</b>	2	<b>0.6</b>	3	<b>0.8</b>
arabe	1	<b>0.3</b>	3	<b>0.8</b>	2	<b>0.6</b>
portugais	1	<b>0.3</b>	2	<b>0.6</b>	2	<b>0.6</b>
luxembourgeois	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	2	<b>0.6</b>
bulgare	1	<b>0.3</b>	1	<b>0.3</b>	1	<b>0.3</b>
grec	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>
coréen	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>
danois	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>
norvégien	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>	1	<b>0.3</b>
hongrois	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>
roumain	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>
slovène	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0.3</b>

Tableau 10: Langues mentionnées par les entreprises comme langues officielles et langues utilisées pour la communication interne et externe, exprimé en nombres et en pourcentages (n = 357).

Les langues les plus utilisées, tant au niveau officiel qu'au niveau de l'utilisation interne et externe, sont incontestablement le français et le néerlandais, suivi par l'anglais et l'allemand et enfin l'espagnol et l'italien. Ce qui apparaît nettement dans le Tableau 10 est un accroissement du multilinguisme lorsque l'on compare les langues officielles des entreprises avec l'usage interne des langues et enfin l'usage externe, qui est sans conteste plus diversifié.

La Figure 2 visualise les différences d'utilisation des six langues principales pour les trois situations décrites (langues officielles, usage interne et externe). On note ainsi que les langues officielles des entreprises sont majoritairement le français (91%) et le néerlandais (63,9%), ainsi que l'anglais avec (35,3%) et dans une moindre mesure l'allemand (5%). Pour les langues utilisées pour la communication interne à l'entreprise, on note un schéma identique avec une augmentation de l'usage de l'allemand (11,2%). C'est donc principalement au niveau de la communication externe que l'augmentation du nombre de langues utilisées est la plus significative. Les entreprises passent ainsi en moyenne de 2 langues officielles à 2,4 langues en usage interne et à 3,5 langues différentes pour les contacts en dehors de l'entreprise, confirmant l'utilisation accrue des langues étrangères dans les relations commerciales.

Pour les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale, on constate en outre l'omniprésence du français, avec plus de 90% des entreprises qui l'utilisent et ce, dans les trois situations analysées

(langues officielles, usage interne et externe). Au niveau de l'usage externe des langues, le néerlandais et l'anglais occupent une place presque aussi importante avec respectivement 88,8% et 85,4% d'utilisation. Par contre, l'anglais est nettement moins présent que le néerlandais, comme langue de communication interne aux entreprises avec 47,3 % contre 71,7% pour le néerlandais. L'usage du néerlandais n'est pas pour autant limité à l'entreprise elle-même, mais reste également la deuxième langue de communication pour les contacts avec la clientèle et/ou les fournisseurs puisque 17% d'entreprises supplémentaires l'utilisent en externe. L'importance des deux langues officielles de la Région se voit confirmée par ces chiffres. Parallèlement, l'importance de l'anglais, comme langue internationale de communication entre les entreprises est reflétée dans l'augmentation spectaculaire de plus de 37,9%, entre son usage interne et externe.

L'internationalisation de la communication lors de rapports commerciaux dépasse l'usage de ces trois langues majeures. Le nombre d'entreprises déclarant utiliser l'allemand en externe est de 38,4% (soit une augmentation de 27% par rapport à l'usage interne), pour l'espagnol de 16,8% et l'italien de 8,7%. Les seize autres langues utilisées dans les relations commerciales (voir Tableau 10) le sont de manière moins récurrente.

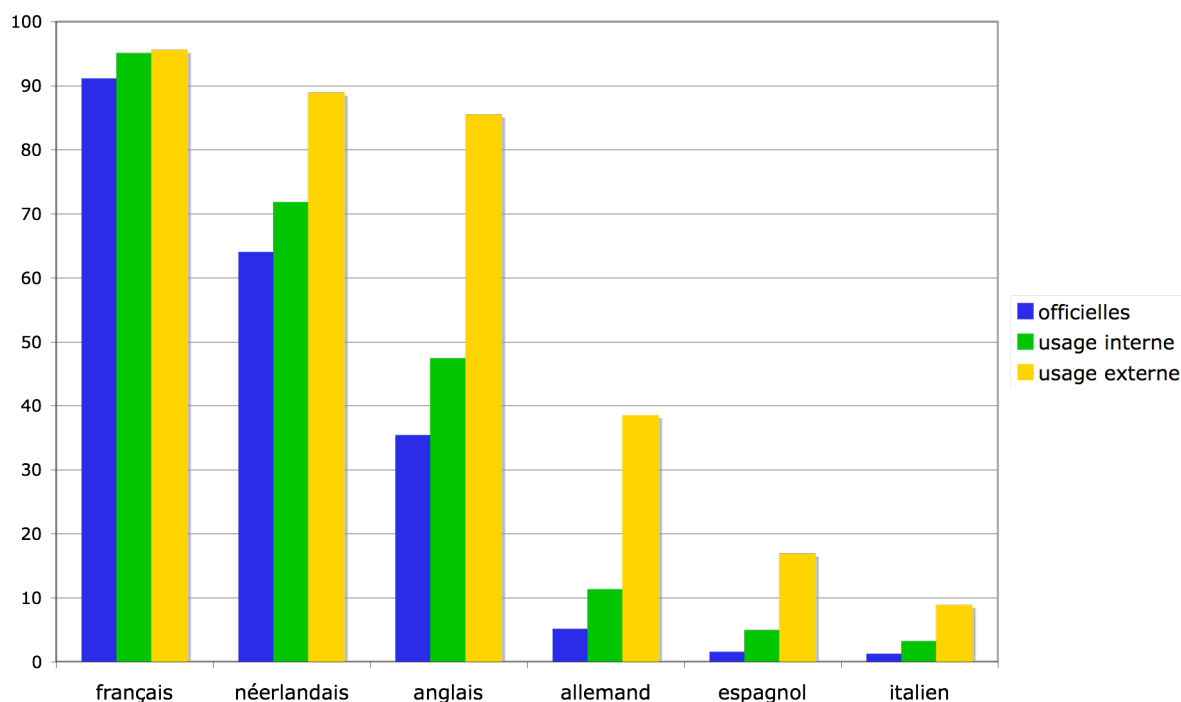


Figure 2: Pourcentage d'entreprises déclarant utiliser ces 6 langues principales, comme langues officielles, langues pour la communication interne et/ou externe (n = 357).

### Quelles sont les combinaisons de langues que les entreprises utilisent?

Une analyse des différentes combinaisons de langues utilisées par les entreprises indique à nouveau une diversification prévisible dès lors que l'on passe aux langues utilisées pour les contacts extérieurs. Pour les langues officielles, on dénombre ainsi 28 combinaisons différentes contre 44 pour les langues utilisées en interne en 53 pour celles utilisées en externe. Le top 3 des combinaisons de langues, repris au Tableau 11, est également parlant.

Combinaison langues	officielles	usage interne	usage externe
	%	%	%
français	27.5	18.8	3.9
français + néerlandais	32.2	28.6	8.7
français + néerlandais + anglais	20.2	26.3	36.1
<b>Total</b>	<b>79.9</b>	<b>73.7</b>	<b>48.7</b>

Tableau 11: Top 3 des combinaisons de langues que les entreprises déclarent utiliser comme langues officielles, langues pour la communication interne et/ou externe (n = 357).

Ce tableau indique clairement que pour les langues officielles, il suffit d'une combinaison des deux langues officielles de la Région et de l'anglais pour couvrir près de quatre cinquièmes des situations. En usage interne ces trois langues sont encore dominantes et couvrent trois quart des situations. Par contre, pour la communication externe des entreprises des combinaisons de ces trois langues couvrent moins de la moitié des situations. Il faudra ajouter au français et au néerlandais - en plus ou à la place de l'anglais - une autre langue étrangère, voir deux ou plus (45,1%). La combinaison français / néerlandais / anglais et allemand compte pour près de 20 % dans les langues utilisées lors de contacts commerciaux hors entreprise. La présence de l'allemand est également significative pour les combinaisons de plus de quatre langues.

Par ailleurs, il est important de noter que la base principale de combinaison de langues reste le français et le néerlandais et ce y compris dans les contacts externes des entreprises. La deuxième langue n'est donc pas remplacée par l'anglais et semble répondre à un besoin dans le cadre des relations commerciales des entreprises bruxelloises.

langues usage	fr	nl	ang	fr/nl	nl/ang	fr/ang	fr/nl/ang	fr/nl/ang/all	autres
									combi-naisons
interne n	67	7	4	102	1	15	94	24	42
<b>comparé à</b>	-	-	=	-	=	-	+	+	+
externe n	14	3	4	31	2	12	129	69	92

Tableau 12: Comparaison combinaisons de langues pour les usages interne et externe, exprimé en nombre d'entreprises et en pourcentage (n = 356).

Le Tableau 12 compare les différentes combinaisons de langues pour les usages interne et externe des entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette comparaison met en évidence l'effet de miroir entre une large utilisation d'une ou deux langues en communication interne et une moindre importance des combinaisons de quatre langues et plus, alors que pour la communication externe ce sont les combinaisons de trois, quatre et plus de langues qui sont bien plus présentes.

Le Tableau 12 confirme donc que:

- pour l'usage interne
  - o la combinaison bilingue français / néerlandais prime,
  - o l'anglais est important mais uniquement en combinaison avec le français et le néerlandais,
  - o le français est une langue véhiculaire incontournable;
- pour l'usage externe ce sont les combinaisons de minimum trois langues qui priment avec
  - o la combinaison français / néerlandais / anglais en premier, suivi
  - o du trio de tête associé à l'allemand et
  - o d'autres combinaisons de trois langues ou plus à partir du français/ néerlandais avec ou sans l'anglais et/ou l'allemand.

Exprimé en pourcentages, sans faire de distinction entre les langues elles-même, ceci signifie qu'en moyenne, les entreprises de la capitale sont, pour leur communication interne, à 21,9% monolingues, à 33,1% bilingues et à 45% multilingues tandis que pour leur communication externe elles ne sont qu'à 5,9% monolingues, à 12,6% bilingues, mais à 81,5% multilingues. La Figure 3 illustre ces pourcentages.

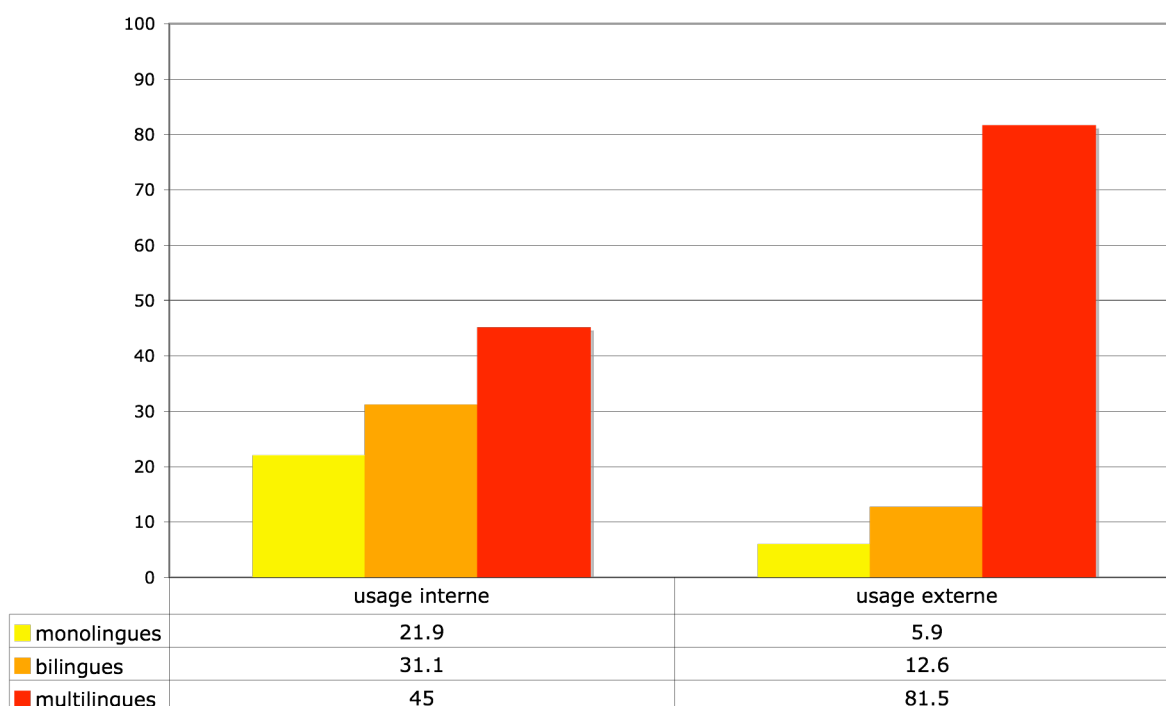


Figure 3: Pourcentage d'entreprises ayant une communication interne ou externe, monolingue, bilingue, multilingue.

Ces résultats quantitatifs sont confirmés par les données qualitatives, provenant des interviews avec des responsables des ressources humaines ou représentants sectoriels.

langues	fr	nl	ang	fr/nl	nl/ang	fr/ang	fr/nl/ang	3 langues et +
langues officielles	8	2	0	7	0	0	0	1
usage interne	6	0	0	6	1	0	4	1
<b>comparé à</b>	-	-		-			=	+
usage externe	1	0	0	2	0	0	9	6

Tableau 13: Comparaison combinaisons de langues pour les usages interne et externe, sur base des données qualitatives (n = 18).

Le Tableau 13 est le pendant du Tableau 12 et compare les langues et combinaisons de langues utilisées comme langues officielles, langues de communication interne et externe sur base des interviews d'entreprises. On y retrouve les mêmes tendances que pour les données quantitatives, c'est-à-dire pour les langues officielles et à usage interne, une large présence bilingue français / néerlandais à côté du français et dans une moindre mesure de la combinaison trilingue français / néerlandais / anglais, tandis que pour l'usage externe la diversité des combinaisons et le nombre de langues est beaucoup plus grand. Dans les combinaisons à trois langues ou plus on retrouve à plusieurs reprises l'allemand et l'espagnol, ce qui confirme l'importance l'allemand comme quatrième langue économique à Bruxelles. Le monolinguisme de certaines entreprises au niveau de la langue officielle, dépend principalement de l'implantation de la maison mère. C'est le cas des deux entreprises n'ayant que le néerlandais comme langue officielle, puisqu'il s'agit d'une grande banque faisant partie d'une société anonyme flamande et d'une entreprise, dont la direction est située à Vilvorde en Brabant Flamand. Les données qualitatives coïncident donc avec les résultats quantitatifs tirés des questionnaires en ligne et confirment ainsi les pratiques linguistiques des entreprises mises en évidence.

### **Pratiques en langues par rapport au secteur d'activité, l'orientation de marché et la taille des entreprises.**

Comme dans l'étude de Grin et Ströbel (2001), les agences de recrutement et d'intérim confirment dans les entretiens que les pratiques linguistiques dépendent d'une part du secteur d'activité économique des entreprises et de l'orientation de leur marché. Ainsi pour les secteurs avec plus de contacts, tant au sein du personnel qu'avec des clients et/ou fournisseurs, les besoins en langues augmentent. De même, une orientation du marché hors Belgique implique une plus grande diversité de langues nécessaires au bon déroulement des relations économiques.

L'analyse des données présentées ci-dessus en fonction des paramètres secteur, orientation de marché et taille permet de vérifier les constats des spécialistes du recrutement. Pour ces analyses, nous avons subdivisé les langues ou combinaisons de langues utilisées en neuf catégories.

## Langues pour la communication externe \* secteur d'activité économique

SECTEURS	commerce et distribution	construction	horeca	industrie	services	Total
français	2	2	2		8	14
néerlandais	1		1		1	3
anglais	1			1	2	4
fr/nl	5	4		2	20	31
nl/ang					2	2
fr/ang		1			11	12
fr/nl/ang	15	2	9	13	90	129
fr/nl/ang/all	9	3	2	13	42	69
autres combinaisons	16	1	6	16	53	92
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>229</b>	<b>356</b>

Tableau 14: Nombre d'entreprises utilisant en externe les langues ou combinaisons de langues suivantes, réparties par secteur d'activité (n = 356).

Le Tableau 14 représente les différentes combinaisons de langues réparties par secteur d'activité économique. Ces données doivent être interprétées avec prudence étant donné que les données quantitatives pour les secteurs des services, de l'industrie sont représentatives, ainsi que pour les autres secteurs, mais uniquement pour les entreprises de grande taille. Par contre, la représentativité est moindre pour la construction, les commerces et indépendants horeca de petite taille. Il apparaît néanmoins, que le monolingue est rare, que le bilingue est surtout présent dans le secteur des services et de la construction et enfin que, tous secteurs confondus, le multilingue est la réalité des entreprises lors de communication avec leurs clients et/ou fournisseurs. Ceci confirme les besoins accrus en langues étrangères pour la communication externe des entreprises et ce pour tous les secteurs.

## Langues pour la communication externe \* taille des entreprises

TAILLE	moins de 10		10 à 50		plus de 50		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
français	9	5.7	3	2.7	2	2.3	14	
néerlandais	1	0.6	2	1.8	0	0	3	
anglais	1	0.6	2	1.8	1	1.1	4	
<b>Total monolingue</b>	<b>11</b>	<b>6.9%</b>	<b>7</b>	<b>6.3%</b>	<b>3</b>	<b>3.4%</b>	<b>21</b>	<b>5.9%</b>
fr/nl	10	6.3	13	11.9	8	9.1	31	
nl/ang	2	1.3	0	0	0	0	2	
fr/ang	9	5.7	2	1.8	1	1.1	12	
<b>Total bilingue</b>	<b>21</b>	<b>13.3%</b>	<b>15</b>	<b>13.7%</b>	<b>9</b>	<b>10.2%</b>	<b>45</b>	<b>12.6%</b>
fr/nl/ang	56	35.4	35	31.8	38	43.3	129	
fr/nl/ang/all	24	15.2	22	20.0	23	26.1	69	
autres combinaisons	46	29.1	31	28.2	15	17.0	92	
<b>Total multilingue</b>	<b>126</b>	<b>79.7%</b>	<b>88</b>	<b>80.0%</b>	<b>76</b>	<b>86.4%</b>	<b>290</b>	<b>81.5%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>44.4%</b>	<b>110</b>	<b>30.9%</b>	<b>88</b>	<b>24.7%</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Tableau 15: Nombre d'entreprises utilisant en externe les langues ou combinaisons de langues suivantes, réparties par taille (n = 356) exprimé en nombre et en pourcentage.

Le Tableau 15 répartit les langues et combinaisons de langues utilisées en externe selon la taille des entreprises. Ici encore, il faut être prudent dans l'interprétation des données en tenant compte d'une surreprésentation des grandes entreprises.

Sur base du Tableau 15, on note un parallélisme entre les entreprises de différentes tailles dans l'utilisation des langues pour la communication externe. Ainsi, environ 80% des entreprises utilisent trois langues ou plus dans leur communication, indépendamment de leur taille. De même, on note peu de différences entre les petites, moyennes et grandes entreprises, dont seulement 10 à 13,7% ont des contacts dans deux langues, en majorité en français et en néerlandais. Enfin, moins d'une entreprise sur dix se contente d'une seule langue avec ces clients et fournisseurs. Il semble donc que, dans la Région de Bruxelles-Capitale, toutes les entreprises utilisent pour leurs rapports commerciaux au minimum trois langues et ce quelle que soit leur taille. Le fait que les petites entreprises aient également une communication externe multilingue, indique que – contrairement à ce que l'on retrouve dans d'autres contextes en Europe (Hagen 1992) – ces petites entreprises bruxelloises s'adressent à une clientèle multilingue. Ceci s'explique par le fait que, même les petites entreprises de la Région ont une orientation de marché qui dépasse le contexte belge (voir Tableau 17), mais également par le contexte international de Bruxelles, en tant que capitale européenne et hôte d'entreprises, organismes et institutions internationales, auprès desquels les petites entreprises et les indépendants (de type horeca entre autres) trouvent une clientèle qui accroît leurs besoins en multilinguisme. Ces constats se confirment dans les analyses de l'orientation de marché des entreprises bruxelloises.

#### Langues pour la communication externe \* orientation de marché

	uniquement Belgique		Belgique + autre(s) pays		uniquement autre(s) pays		Total
	n	%	n	%	n	%	n
français	6	9.6	4	1.6	0	0	10
néerlandais	1	1.7	1	0.4	1	0.3	3
anglais	0	0	3	1.2	1	0.3	4
<b>Total monolingue</b>	<b>7</b>	<b>11.6%</b>	<b>8</b>	<b>3.2%</b>	<b>2</b>	<b>0.6%</b>	<b>17</b>
fr/nl	15	25.0	16	6.4	0	0	31
nl/ang	0	0	1	0.4	0	0	1
fr/ang	1	1.7	6	2.4	2	0.6	9
<b>Total bilingue</b>	<b>16</b>	<b>26.7%</b>	<b>23</b>	<b>9.2%</b>	<b>2</b>	<b>0.6%</b>	<b>41</b>
fr/nl/ang	29	48.3	86	34.4	3	0.9	118
fr/nl/ang/all	7	11.7	57	22.8	2	0.6	66
autres combinaisons	1	1.7	76	30.4	8	2.4	85
<b>Total multilingue</b>	<b>37</b>	<b>61.7%</b>	<b>219</b>	<b>87.6%</b>	<b>13</b>	<b>3.9%</b>	<b>269</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>5.5%</b>	<b>250</b>	<b>76.2%</b>	<b>17</b>	<b>5.5%</b>	<b>327</b>

Tableau 16: Nombre d'entreprises utilisant en externe les langues ou combinaisons de langues suivantes, réparties par orientation de marché, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 327).

Le Tableau 16 nous apprend deux choses, d'une part quelle est l'orientation générale du marché des entreprises bruxelloises et d'autre part, quelles sont les langues que les entreprises utilisent dans leurs rapports avec les marchés en question. Premièrement, nous pouvons constater que si 5,5% des entreprises, installées à Bruxelles, n'a que des contacts à l'étranger, près de 20% des entreprises ont des contacts commerciaux en dehors de Bruxelles avec la Flandre et la Wallonie et que plus de 75%

des entreprises bruxelloises sont à la fois actives sur le marché belge que sur le marché étranger. La répartition des orientations de marché par taille d'entreprise (voir Tableau 17) indique également que ce constat est pratiquement équivalent pour toutes les tailles d'entreprises. Ce qui signifie que la grande majorité des moyennes et grandes entreprises, mais aussi des petites entreprises de la capitale sont à la fois orientées vers un marché interne à Belgique que vers les marchés étrangers. Le même constat s'impose pour l'analyse des orientations de marché par secteur d'activité économique, repris au Tableau 18, si ce n'est que le secteur de la construction s'oriente davantage vers le marché belge que vers les autres secteurs. Toutefois, cette analyse par secteur reste indicative, étant donnée la sous-représentativité de certains secteurs.

orientation	taille	moins de 10		10 à 50		plus de 50		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
uniquement Belgique		25	17.6	19	17.8	16	20.3	60	18.3
Belgique + autre(s) pays		108	76.1	82	76.6	60	75.9	250	76.2
autre(s) pays		9	6.3	6	5.6	3	3.8	18	5.5
Total		142	100%	107	100%	79	100%	328	100%

Tableau 17: Nombre d'entreprises utilisant en externe les langues ou combinaisons de langues suivantes, réparties par orientation de marché et par taille, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 328).

taille orientation	commerce et distribution		construction		horeca		industrie		services		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
uniquement Belgique	12	25.5	7	58.3	3	25.0	1	2.2	37	17.5	60	18.3
Belgique + autre(s) pays	33	70.2	4	33.3	7	58.3	42	93.3	164	77.4	250	76.2
autre(s) pays	2	4.3	1	8.3	2	16.7	2	4.4	11	5.2	18	5.5
Total	47	100%	12	100%	12	100%	45	100%	212	100%	328	100%

Tableau 18: Nombre d'entreprises utilisant en externe les langues ou combinaisons de langues suivantes, réparties par orientation de marché et par secteur, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 328).

Le Tableau 19 détaille les régions et/ou pays avec lesquels les entreprises ont des contacts commerciaux. Il apparaît ainsi qu'après la Flandre et la Wallonie, ce sont les pays voisins qui sont le plus privilégiés dans les relations commerciales, accentuant les besoins linguistiques en français et néerlandais, mais aussi en anglais et en allemand. Les autres pays cités comme interlocuteurs commerciaux des entreprises bruxelloises sont principalement les Etats-Unis, l'Espagne, l'Italie, les autres pays de l'Europe et la Chine.

Régions / pays	Quantité d'entreprises	
	n	%
Flandre	302	<b>84.6</b>
Wallonie	295	<b>82.6</b>
France	242	<b>67.8</b>
Royaume-Uni	173	<b>48.5</b>
Allemagne	157	<b>44.0</b>
Pays-Bas	144	<b>40.3</b>
Autres pays (minimum 1)	117	<b>32.8</b>
Autres pays (minimum 2)	63	<b>17.6</b>
Autres pays (minimum 3)	31	<b>8.7</b>

Tableau 19: Quantité d'entreprises ayant des contacts commerciaux avec les régions ou pays cités, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 357).

Pour les régions privilégiées dans les contacts commerciaux, nous avons également analysé quel pourcentage du personnel des entreprises est effectivement en contact avec les régions mentionnées. En plus de la diversité des besoins en langues étrangères, ceci permet d'évaluer l'ampleur de ces besoins. Le Tableau 20 indique de manière globale et détaillée le pourcentage moyen du personnel des entreprises, ayant des contacts avec ces régions ou pays, ainsi que ces pourcentages en fonction de la taille des entreprises.

Régions / pays	Moyenne globale du personnel en contact avec ...		Moyenne par taille d'entreprises du personnel en contact avec ...		
	%	dev. st.	<10	10 à 50	>50
			%	%	%
Flandre	<b>52.8</b>	32.7	56.3	51.0	49.3
Wallonie	<b>51.2</b>	33.2	58.0	45.0	48.0
Pays-bas	<b>33.2</b>	32.8	44.5	32.2	21.4
France	<b>33.2</b>	32.7	43.4	30.0	18.5
Royaume-uni	<b>32.9</b>	33.5	45.8	26.0	18.8
Allemagne	<b>28.8</b>	30	39.8	25.1	16.7

Tableau 20: Pourcentage du personnel en contact avec les régions ou pays cités, exprimé de manière globale et détaillée par taille d'entreprise (n = 357).

Il faut noter qu'il s'agit ici de moyennes et que la déviation standard, indiquant l'écart entre les pourcentages, montre qu'il y a une grande disparité parmi ces pourcentages. Ceci signifie que si pour certaines entreprises le pourcentage de personnel ayant des contacts en dehors de la région bruxelloise est très faible, d'autres peuvent avoir 100% de personnel ayant des contacts avec ces régions ou pays.

Toutefois, sur base des données des entreprises bruxelloises ayant des contacts réguliers avec les régions ou pays cités, plus de 50% du personnel est en contact avec la Flandre et/ou la Wallonie et plus d'un tiers de leur personnel avec la France et/ou les Pays-Bas. Ce constat renforce une fois de plus le caractère indispensable des deux langues officielles de la Région pour les entreprises bruxelloises et ce tant pour un usage bruxellois que belge et international avec les voisins immédiats. Le détail des données par taille d'entreprise, montre qu'en moyenne les petites entreprises ont un pourcentage plus élevé de leur personnel qui entretient des contacts avec les divers pays et régions. Contrairement aux grandes entreprises, les petites entreprises ont, de par le nombre limité d'employés, une plus forte concentration des tâches. Il en résulte un accroissement des besoins en compétences multilingues du personnel en question.

Deuxièmement, sur base du Tableau 16 (voir plus haut), on note également que parmi les entreprises qui opèrent uniquement sur le marché belge, le quart d'entre elles travaillent en français et néerlandais et pratiquement deux tiers entre elles pratiquent trois langues ou plus dans le contexte de leurs rapports commerciaux. Le néerlandais, est utilisé, en combinaison avec une ou plusieurs langues, par plus de 85% des entreprises dans les contacts en Belgique et par près de 95% des entreprises ayant une orientation de marché tant nationale, qu'internationale. Ceci renforce le rôle des deux langues nationales majoritaires, mais aussi celui de l'anglais, utilisé, même au niveau belge, à plus de 60%.

Ces résultats confirment le fait que pour les entreprises de la capitale, la communication multilingue est la norme et non l'exception et que ces pratiques répondent à une orientation de leurs marchés. De plus, il est apparu qu'au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, il y a une internationalisation des relations économiques extérieures (principalement orientées vers l'Europe), mais également une internationalisation à l'intérieur du marché belge, expliquant la croissance généralisée des pratiques et donc des besoins en langues étrangères de ces entreprises.

En conclusion à la première partie de la question de recherche, à savoir, "Quelles sont les pratiques en langues étrangères des entreprises bruxelloises?", l'encadré ci-dessous synthétise les résultats principaux détaillés dans les paragraphes précédents et conclut à la prédominance du multilinguisme dans les entreprises et au rôle majeur joué tant par le français, que par le néerlandais.

## Pratiques linguistiques des entreprises de la région de Bruxelles-Capitale

### Langues et combinaisons de langues utilisées par les entreprises:

22 langues différentes, principales =

- > langues officielles: fr/nl > fr > fr/nl/angl
- > usage interne : fr/nl > fr/nl/angl > fr > fr/nl/angl/all
  - entreprises ayant communication interne **monolingue** = 21,9 %
  - entreprises ayant communication interne **bilingue** = 33,1 %
  - entreprises ayant communication interne **multilingue** = 45 %
- > usage externe: fr/nl/angl > fr/nl/angl/all > fr/nl/angl+ X + Y > fr/nl
  - entreprises ayant communication externe **monolingue** = 5,9 %
  - entreprises ayant communication externe **bilingue** = 12,6 %
  - entreprises ayant communication externe **multilingue** = 81,5 %

### Langues externes \* secteurs:

- > monolinguisme rare,
- > bilinguisme surtout secteur des services et de la construction
- > multilinguisme tous les secteurs

! prudence: sous-représentativité secteurs construction et horeca.

### Langues externes \* taille:

- > pas de différences par taille d'entreprises: tant pour les grandes que les moyennes et les petites, le multilinguisme est de mise.
- > même les petites entreprises besoins multilingues
  - actives en hors Belgique
  - servir une clientèle multilingue internationale à Bruxelles.

! prudence: surreprésentativité des grandes entreprises

### Langues externes \* orientation de marché:

- > internationalisation de l'orientation des marchés (externes et internes)
  - 75% entreprises orientées Belgique + étranger (principalement pays voisins)
  - 20% entreprises orientées Belgique,
    - même pour orientation belge pratiques bilingues (1/4) et multilingues (2/3)!
- > pas de grandes différences pour orientation de marché\*taille, ni orientation de marché\*secteurs
- > petites entreprises plus haut % de personnel en contact avec d'autres régions / pays, impliquant un besoin accru en multilinguisme de la part de ce personnel.

### Conclusions:

- ⇒ le **multilinguisme** est donc la **norme** pour les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale, répondant à une **orientation du marché** tant interrégionale qu'internationale, mais aussi à une **internationalisation interne** au marché bruxellois.
- ⇒ le rôle des deux langues nationales majoritaires (**français et néerlandais**) se trouve renforcé tant au niveau de la communication interne, au sein des entreprises, que dans les rapports commerciaux externes de celles-ci pour les contacts interrégionaux et internationaux (France et Pays-Bas).
- ⇒ **l'anglais** est la troisième langue, qui **après le français et le néerlandais** est **indispensable** au bon déroulement de la communication externe des entreprises et dans une moindre mesure à la communication interne.
- ⇒ **l'allemand**, quatrième langue en ordre d'importance, joue un rôle important dans les relations économiques, puisqu'elle est utilisée par près de 40% des entreprises bruxelloises.

### **3.2.2. Les langues et le recrutement dans les entreprises de la région de Bruxelles Capitale.**

Afin de répondre plus complètement à la première question de recherche concernant les pratiques et besoins des entreprises bruxelloises en matière de langues étrangères, une deuxième série de questions concerne les requis en langues dans les procédures de recrutement des entreprises. Cet aspect est abordé à la fois dans l'enquête en ligne (cf. Documents 3, 4 et 5) et dans les interviews avec les responsables des ressources humaines, les représentants des secteurs horeca et de la construction ainsi que les agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing. Ces dernières données sont essentielles, car elles ont permis de nuancer et surtout de compléter les tendances très mathématiques tirées des questionnaires, sur des aspects très subjectifs tels les compétences nécessaires par rapport à la fonction, l'évaluation et la maîtrise d'une langue, le primauté des compétences techniques ou linguistiques.

Les analyses sont présentées selon les sous-questions de recherches concernant des recrutements récents, à savoir:

- (a) Pour quels postes les entreprises interrogées ont-elles recherché du personnel bi- ou multilingue et de quelles langues s'agit-il?
- (b) Quels postes restent non-pourvus par manque de candidats ayant les connaissances linguistiques requises?
- (c) Comment les connaissances en langues sont-elles évaluées?
- (d) Quelle est l'importance des langues étrangères par rapport aux autres compétences lors du recrutement?

De par leur complémentarité, les deux premières questions sont abordées en parallèle.

#### **Postes à pourvoir nécessitant du personnel bilingue ou multilingue.**

Sur base des enquêtes en ligne 84% des entreprises ont récemment cherché du personnel bi- ou multilingue pour au moins un type de fonction, la moitié des entreprises pour au moins deux types de fonctions différentes et un quart pour trois types d'emplois. Lors des interviews, toutes les entreprises interrogées (n = 18) disent rechercher des candidats au minimum bilingues pour des fonctions très diverses. Ainsi, en combinant les données quantitatives et qualitatives, près de 90% des entreprises interrogées sont en quête de multilingues.

Le Tableau 21 reprend les postes pour lesquels les entreprises cherchent ou ont cherché il y a peu, du personnel maîtrisant plusieurs langues. Il est frappant de noter que le besoin en personnes multilingues se retrouve dans tous les types d'emplois et ce, des plus hautes fonctions aux postes ne nécessitant aucune formation. Ces résultats confirment donc le constat de l'ORBEM dans son *Analyse des fonctions critiques dans la Région de Bruxelles-Capitale* (ORBEM 2005), concernant la nécessité des compétences linguistiques diverses à tous les niveaux d'emplois.

domaine / caractéristiques	types de fonctions à pourvoir	fréquence
commercial + contact avec clientèle	assistants commercial & marketing, vente, sales & retail, service à la clientèle	146
cadres, responsables projets	project, product, contract, account managers & consultants	110
cadres administratifs	fonctions administratives	61
secrétariat	secrétaires & management assistants	52
accueil, services + contacts avec clients (horeca, ...)	accueil & réception, téléphonistes, personnel de salle, serveurs, garçons	45
techniciens et spécialistes de haut niveau	ingénieurs & personnel de maintenance de haut niveau, architectes, designers, graphistes, Research & Development	45
techniciens et spécialistes informatique	spécialistes IT / ordinateurs, gestionnaires de réseaux informatiques, sites internet	30
ouvriers / manoeuvres	magasiniers, chefs d'équipe, logistique, ouvriers, chauffeurs poids lourds, massons, personnel d'entretien	30
économie / finances	comptables et employés aux finances	19
direction	managers de haut niveau	19
personnel fonctions non- marchandes	responsables ressources humaines, formateurs / enseignants, infirmiers, personnel médical /santé	16
traduction/interprétariat	traducteurs, interprètes	9
fonctions juridiques	juristes	5
communications / médias	communication, presse/ médias , journalistes, rédacteurs, responsables relations publiques	5
	toutes fonctions	7

Tableau 21: Fonctions multilingues à pourvoir et leur fréquence, citées dans les enquêtes en lignes (n = 300).

Les données qualitatives indiquent également que du personnel multilingue est recherché pour tous les types d'emplois, qu'ils soient de haut ou de moindre niveau. Ceci se reflète dans le Tableau 22, qui synthétise les fonctions ou types de fonctions principales à pourvoir par secteur d'activité économique. Ce relevé met en évidence que pour tous les postes impliquant des contacts avec des collègues (en interne) ou avec des clients et/ou des fournisseurs (en externe), la connaissance de plusieurs langues est un must pour les candidats.

L'analyse des langues demandées pour les différentes fonctions reprises au Tableaux 21 et 22, montre qu'en général la maîtrise linguistique de base requise est un bilinguisme français / néerlandais, auquel s'ajoute comme troisième langue, l'anglais. Le choix et le nombre de langues coïncident avec les langues utilisées en interne et en externe (voir 2.2.2.) et dépendent non seulement de l'orientation de marché, dont nous avons vu au point précédent, qu'elle est majoritairement interrégionale et internationale, mais aussi du caractère international de Bruxelles nécessitant, au niveau régional également, un multilinguisme dans les contacts commerciaux. Ceci vaut tant pour les données qualitatives que quantitatives, même si lors des interviews l'accent a été mis prioritairement sur le bilinguisme français / néerlandais.

secteur d'activité	type de fonctions à pourvoir
<b>commerce &amp; distribution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil &amp; information vente</li> <li>- hôtesse caisse</li> <li>- ingénieur</li> <li>- management</li> <li>- personnel administratif</li> <li>- personnel call center</li> <li>- réceptionniste</li> <li>- technicien</li> </ul>
<b>construction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- agent commercial</li> <li>- chef de chantier</li> <li>- management</li> <li>- personnel administratif</li> <li>- promoteur</li> </ul>
<b>horeca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil, réception, information, réservation, gestion (Front desk et Back desk)</li> <li>- agent commercial</li> <li>- femme de chambres</li> <li>- personnel ayant contacts avec fournisseurs</li> <li>- personnel de salle</li> <li>- responsable ressources humaines</li> </ul>
<b>industrie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toute fonction (niveau national &amp; international)</li> <li>- cadre</li> <li>- ingénieur</li> <li>- juriste</li> <li>- management</li> <li>- responsable administration</li> <li>- responsable finance</li> <li>- secrétariat</li> <li>- technicien</li> </ul>
<b>services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toute fonction</li> <li>- comptabilité</li> <li>- experts</li> <li>- fonction administrative</li> <li>- fonction commerciale</li> <li>- management</li> <li>- poste d'assistant</li> <li>- responsable déclaration de sinistres</li> </ul>

Tableau 22: Fonctions multilingues à pourvoir par secteur d'activité économique, citées dans les interviews (n = 18).

La Figure 4 illustre et détaille les combinaisons de langues demandées pour les postes multilingues à pourvoir récemment auprès des entreprises ayant répondu au questionnaire en ligne.

Ainsi les langues ou plutôt les combinaisons de langues requises à l'embauche diffèrent d'une situation à l'autre. Le minimum requis, même pour les fonctions les plus basses de type femme de chambre, ouvrier, clackiste, téléphoniste call center est une forme de multilinguisme français / néerlandais / anglais, dont le niveau et le type de compétences (écrites / orales) varient en fonction des emplois. Ensuite, c'est la combinaison du français / néerlandais qui domine. Cela signifie que dans 80% des cas des compétences en français, néerlandais et anglais sont requises, même si pour certaines fonctions (hôtellerie par exemple) la combinaison français / anglais suffit (6%). Pour les fonctions nécessitant un haut degré de multilinguisme (accueil, maître d'hôtel, ...) c'est la combinaison avec une quatrième langue, le plus souvent l'allemand, qui est demandée, mais c'est bien plus rare

(4%). Cette quatrième langue varie évidemment en fonction de la spécificité des marchés des entreprises en question.

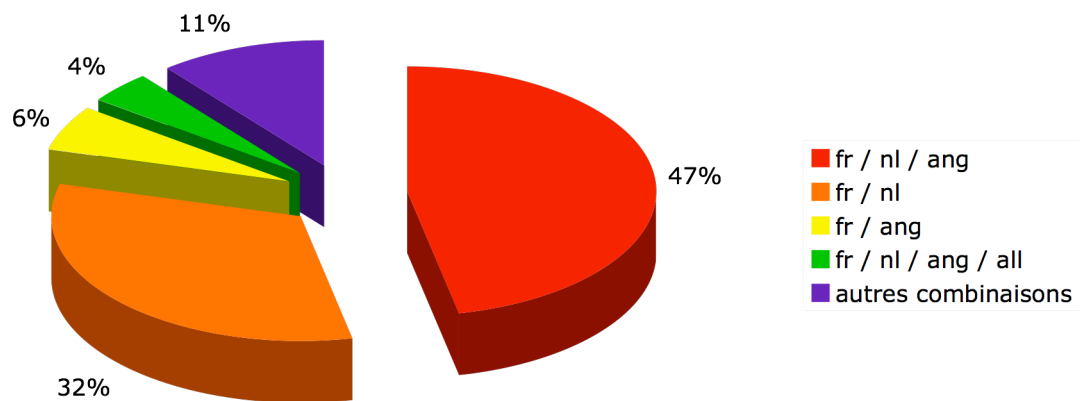


Figure 4: Combinaisons de langues requises lors du recrutement de personnel multilingue (n = 300).

Les constats relatifs aux langues requises dans le cadre du recrutement renforcent donc les résultats des analyses concernant les langues utilisées dans et par les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale. Ils confirment la nécessité de compétences bilingues et même multilingues de la part des candidats à l'emploi et ce quel que soit le niveau de la fonction en question. Reste à savoir dans quelle mesure ces besoins sont effectivement rencontrés lors du recrutement de personnel.

### **Postes non-pourvus par manque de connaissances en langues.**

Les questions suivantes dans l'enquête en ligne et dans les interviews portent sur les postes, nécessitant des compétences en langues, non-pourvus pour cause de manque de connaissances linguistiques. Les résultats, repris dans la Figure 5, sont basés sur les analyses quantitatives et illustrent (a) le nombre total de postes pour lesquels les entreprises ont récemment cherché du personnel multilingue (somme de la barre rouge et verte) par catégorie de fonctions, (b) le nombre de fonctions multilingues pourvues et (c) le nombre de fonctions non-pourvues par manque de multilinguisme. Ces données sont donc indicatives d'une part des besoins en personnel polyglotte et d'autre part de la manière dont ces besoins sont rencontrés ou non par les entreprises lors de recrutements récents.

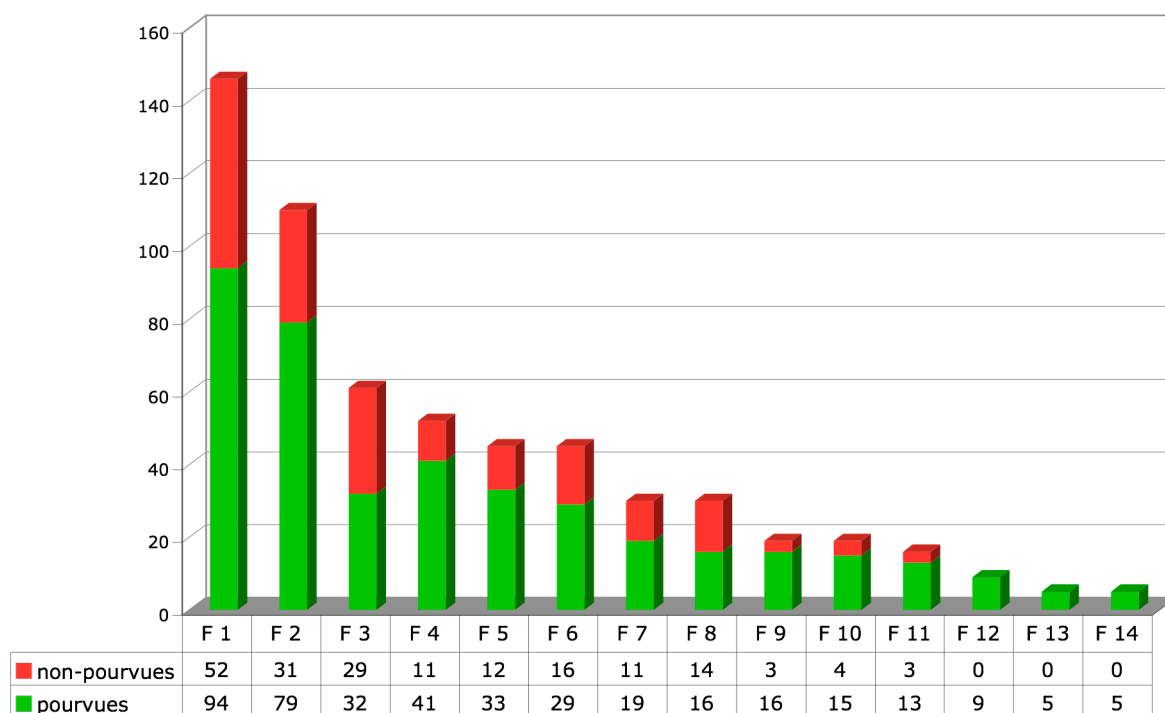


Figure 5: Fonctions multilingues pourvues et non-pourvues par catégorie d'emploi, exprimées en nombres absolus (n = 592).

Légende: Domaine des fonctions à pourvoir	
F 1	commercial + contact avec clientèle
F 2	cadres, responsables projets
F 3	cadres administratifs
F 4	secrétariat
F 5	accueil, services + contacts avec clients (horeca, ...)
F 6	techniciens et spécialistes de haut niveau
F 7	techniciens et spécialistes informatique
F 8	ouvriers / manoeuvres
F 9	économie / finances
F 10	direction
F 11	personnel fonctions non-marchandes
F 12	traduction/interprétariat
F 13	fonctions juridiques
F 14	communications / médias
F 15	toutes fonctions (pas repris dans la Figure 5)

La Figure 5 et sa légende reprennent par ordre décroissant d'importance les types de fonctions pour lesquelles les besoins en personnel multilingue sont les plus importants. De plus, sur base de cette figure, nous constatons que pour une majorité de fonctions à caractère multilingue, du personnel maîtrisant les langues requises a été trouvé. Néanmoins, la hauteur des barres rouges indique la fréquence des fonctions non-pourvues et donc l'impact du manque de connaissances linguistique sur l'embauche du personnel. Sur base des chiffres de fréquences (nombres absolus), les fonctions critiques par manque de personnel multilingue sont principalement et par ordre d'importance:

- les fonctions commerciales,
- les cadres et responsables de projets,
- les cadres administratifs.

Par contre, lorsque ces données sont analysées en pourcentages par type de fonctions multilingues, on constate que la situation est également très alarmante pour certaines catégories d'emplois. Le Tableau 23 compare à cet effet, les pourcentages de fonctions pourvues ou non par type de fonctions multilingues à pourvoir récemment auprès des entreprises interrogées.

domaines		types de fonctions à pourvoir	non-pourvu	pourvu
			%	%
F3	cadres administratifs	fonctions administratives	47.5	52.5
F8	ouvriers / manoeuvres	magasiniers, chefs d'équipe, logistique, ouvriers, chauffeurs poids lourds, massons, personnel d'entretien	46.7	53.3
F7	techniciens et spécialistes informatique	spécialistes IT, ordinateurs, gestionnaires de réseaux informatiques, sites internet	36.7	63.3
F1	commercial + contact avec clientèle	assistants commerciaux & marketing, vente, sales & retail, service à la clientèle	35.6	64.4
F6	techniciens et spécialistes de haut niveau	ingénieurs & personnel de maintenance de haut niveau, architectes, designers, graphistes, Research & Development	35.6	64.4
F2	cadres, responsables projets	project, product, contract, account managers & consultants	28.2	71.8
F5	accueil, services + contacts avec clients (horeca, ...)	accueil & réception, téléphonistes, personnel de salle, serveurs, garçons	26.7	73.3
F4	secrétariat	secrétaires & management assistants	21.1	78.9
F10	direction	managers de haut niveau	21.1	78.9
F11	personnel fonctions non-marchandes	responsables ressources humaines, formateurs / enseignants, infirmiers, personnel médical /santé	18.7	81.3
	économie / finances	comptable et employé aux finances	15.8	84.2
F13	fonctions juridiques	juristes	0	100.0
F12	traduction/interprétariat	traducteurs, interprètes	0	100.0
F14	communications / médias	communication, presse/ médias , journalistes, rédacteurs, responsables relations publiques	0	100.0
F15		toutes fonctions	100.0	0

Tableau 23: Comparaison des pourcentages (ratio) entre les fonctions pourvues et non-pouvues par domaine d'emplois.

Ces pourcentages, basés sur les postes à pourvoir nécessitant des compétences multilingues, nous apprennent que pour toutes les fonctions, les langues sont un obstacle à l'emploi. Les exceptions sont toutefois les spécialistes en langues (traducteurs et interprètes), les responsables en communications et médias et les juristes. Il s'agit là de trois types de fonctions de relativement haut niveau de formation et où la place réservée aux langues dans la formation initiale est importante (sauf peut-être pour les juristes). Par contre, près de la moitié des fonctions administratives multilingues resterait vacante par manque de connaissances en langues. De même, presque un emploi multilingue sur deux, dans des fonctions techniques multilingues de bas niveau (ouvriers, manoeuvres, personnel d'entretien) ne pourrait être attribué à cause d'un déficit linguistique. Un tiers des emplois multilingues

de techniciens et spécialistes de haut niveau (secteur IT et autres) ainsi que d'assistants commerciaux et de cadres ou responsables de projets, souffre du même manque de connaissance en langues. Enfin un emploi sur cinq de type secrétariat n'est pas pourvu par manque de connaissances linguistiques. C'est également le cas des emplois multilingues de direction et management. Les fonctions multilingues dans le secteur non-marchand et dans le domaine comptable ou financier ne parviennent pas non plus à trouver tous les polyglottes souhaités, en moyenne 85% de leurs besoins sont rencontrés.

De ces pourcentages, il appert que les fonctions critiques par manque de multilinguisme sont par ordre d'importance:

- les fonctions administratives
- les postes de bas niveau (type magasinier, chauffeur, ouvrier, personnel d'entretien, etc.)
- les fonctions dans le domaine commerciale, IT et technique de haut niveau (ingénieurs).

Les données qualitatives, issues des entrevues avec des responsables des ressources humaines confirment très largement les constats établis sur base des données quantitatives. Ainsi les entreprises interviewées n'ont pas trouvé de personnel multilingue pour les fonctions suivantes:

- les fonctions administratives et financières (comptabilité),
- les fonctions de bas niveau (type magasinier, caissière, ...),
- les fonctions commerciales (vendeur) et d'accueil (réceptionniste),
- les fonctions dans le domaine technique, et même
- un directeur.

Données quantitatives et qualitatives renforcent donc le constat qu'à tous les niveaux du marché de l'emploi, la maîtrise de plusieurs langues est requise. Ces besoins sont rencontrés pour une large part, mais des carences sont constatées tant au niveau de la fréquence que de la diversité de fonctions. Il en résulte que pour certaines fonctions près de 50% des emplois multilingues disponibles, n'ont pas été pourvus auprès des entreprises interrogées.

La plupart de ces fonctions critiques s'expliquent par la conjugaison de critères techniques et linguistiques de haut niveau. Lors des entrevues, les agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing confirment ce problème d'inadéquation entre compétences techniques et connaissances linguistiques.

Pour les postes de bas niveau, le problème est à la fois similaire et très différent. En effet, alors que le niveau de formations ou diplômes requis sont très limités, ces postes nécessitent cependant des compétences multilingues. Ces fonctions s'adressent donc prioritairement à des personnes n'ayant que peu ou pas de formation et dont la connaissance en langue est souvent lacunaire voire différente des langues majoritaires nécessaires (par exemple français/turc). Un autre problème se greffe au point précédent. : la dimension qualitative peu élevée des emplois proposés. En effet, ces emplois de bas niveau du type nettoyeurs, téléphonistes de call center, vont de pair avec des conditions de travail peu attrayantes (horaires morcelés, bas salaires, précarité, pression pour la rentabilité, etc.). Dès lors,

les candidats qui connaissent effectivement plusieurs langues délaissent ce type d'emplois et cherchent à valoriser leurs connaissances linguistiques dans d'autres secteurs d'activités.

La double exigence de maîtrise technique et linguistique fait que plusieurs types de fonctions deviennent critiques, faute de disponibilité sur le marché de personnel multilingue et expérimenté.

### Quelles langues ou combinaisons de langues sont problématiques lors du recrutement?

Pour les emplois non-pourvus, les langues ou combinaisons de langues qui posent problème, sur bases des enquêtes en ligne, sont reprises dans la Figure 6. Celle-ci visualise, en chiffres absolus, (a) les combinaisons de langues requises (total des barres de 2 couleurs), (b) les combinaisons de langues requises rencontrées lors de l'embauche (différentes couleurs en fonction des combinaisons, voir également Figure 4) et (c) les combinaisons de langues requises non-rencontrées dans les candidatures à des postes multilingues (en rouge).

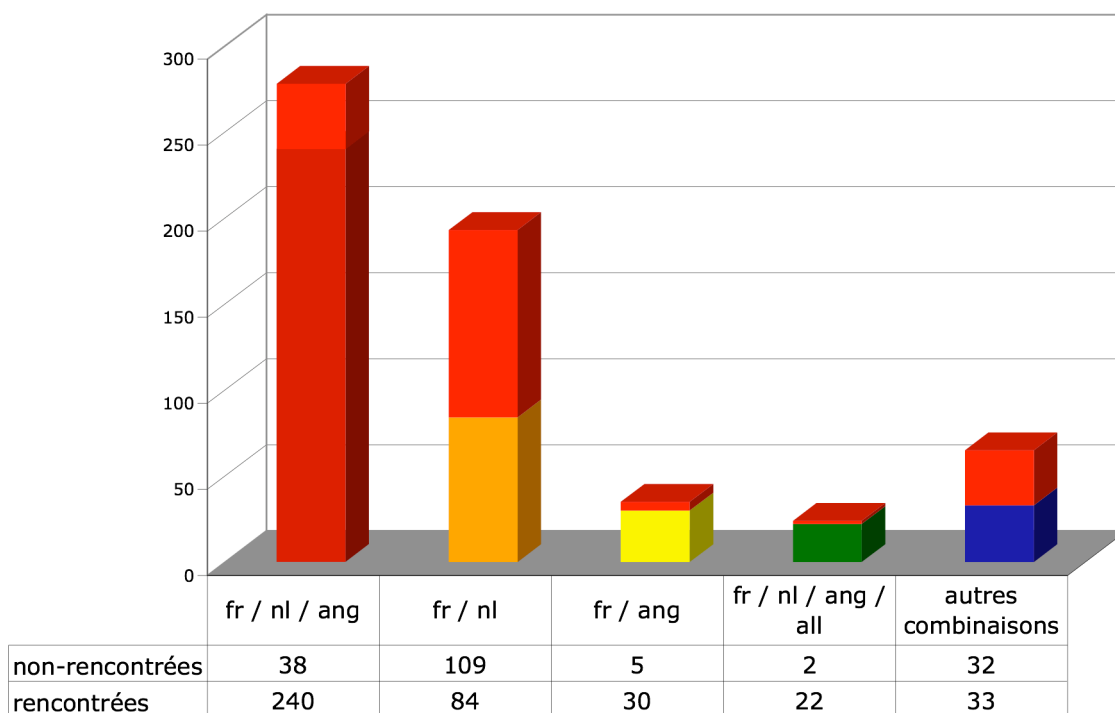


Figure 6: Langues et combinaisons de langues demandées pour des fonctions multilingues, détaillées en catégories rencontrées et non-rencontrées lors du recrutement (n = 595).

Il apparaît ainsi que si la combinaison français / néerlandais / anglais est la plus demandée lors du recrutement par les entreprises, elle est aussi très largement rencontrée. La combinaison français / néerlandais est également très demandée par les employeurs, mais n'est rencontrée que dans moins de la moitié des cas. Le Tableau 24 compare le pourcentage des combinaisons de langues rencontrées ou non lors des recrutements récents des entreprises interrogées. Cette comparaison met en évidence que le problème du manque de connaissances linguistiques se situe essentiellement au niveau du bilinguisme français / néerlandais. Les données qualitatives confirment également que c'est cette combinaison des langues nationales majoritaires qui pose problème à l'embauche. En outre, le

tableau indique que plus il y a de langues requises, plus la demande en compétences multilingues est rencontrée, comme en témoigne la combinaison français / néerlandais / anglais / allemand rencontrée à plus de 90%.

combinaisons de langues	non-rencontrées	recontrées
	%	%
français / néerlandais	56.5	43.5
français / néerlandais / anglais	13.7	86.3
français / anglais	14.3	85.7
français / néerlandais / anglais / allemand	8.3	91.7
autres combinaisons à 2 ou plusieurs langues	49.2	50.8

Tableau 24: Comparaison des pourcentages (ratio) entre les combinaisons de langues rencontrées et non-rencontrées (n = 595).

Une analyse des combinaisons de langues (non-)rencontrées lors du recrutement par rapport aux types de fonctions, ne met pas en évidence de différences particulière entre ces différents types d'emplois. Toutefois pour les emplois de haut niveau administratif ou technique (voir F2, F6, F7 légende Figure 5), il y a une légère surreprésentation de la combinaison français / néerlandais / anglais, pour lesquels le profil trilingue est relativement bien rencontré contrairement au profil bilingue français / néerlandais. Une analyse des combinaisons de langues (non-)rencontrées par rapport à la taille et au secteur d'activité économique des entreprises n'indique aucune différence significative. Toutefois, lors des interviews, les experts ont mis en exergue la spécificité du secteur de l'horeca, dont les besoins linguistiques sont très dépendants des quartiers où ils sont installés (zones touristiques ou non, quartier européen, quartier de la Bourse, etc.) et des publics qui les fréquentent. Pour la construction, l'expert interrogé a rappelé les problèmes d'embauche spécifiques au secteur : il souligne que si des critères linguistiques devaient être déterminants pour les ouvriers, le secteur connaîtrait une pénurie encore plus grande. Par contre, pour les chefs de chantier cela reste important, ainsi que pour les employés et les responsables des entreprises de construction, qui ont plus de contacts avec les chefs d'équipe, les clients et/ou fournisseurs.

En se basant sur les analyses quantitatives et les interviews des entreprises, on peut déduire qu'il est plus aisé de trouver des candidats trilingues ou multilingues, que bilingues français / néerlandais.

C'est également le constat des agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing (voir 2.2.3.2.). Leur regard sur l'offre et la demande en matière de langues lors du recrutement permet de nuancer et surtout de mieux percevoir les problèmes de profil technique et/ou linguistique des candidats.

Les agences constatent que le bilinguisme français / néerlandais est demandé pour des emplois à tous les niveaux, y compris dans le secteur ouvrier et particulièrement pour les emplois qui nécessitent des déplacements en Belgique. A Bruxelles, la connaissance du français et du néerlandais est devenu, disent-elles, un critère de base pour la sélection des candidats et ce dès que la fonction implique des contacts entre collègues et/ou avec les clients ou fournisseurs. La diversification des tâches, qui incombent à une seule personne, nécessite donc plus d'indépendance de la part du membre du personnel et donc une plus large palette de compétences, dont les

compétences en langues. Ceci est d'autant plus visible que l'entreprise est petite, compte tenu d'une plus grande concentration et multiplicité des tâches.

Les agences de recrutement et d'intérim insistent sur le fait que les emplois pour lequel le monolinguisme suffit sont limités à des fonctions d'exécutants où il n'est ni question de contact, ni de gestions de données ou de produits. Par exemple, même les clarckistes qui dispatchent les produits doivent avoir des connaissances minimales en langues pour pouvoir lire les étiquettes, bons de livraisons ou de commandes. Seuls les emplois (souvent intérimaires) de type mailing, mise sous plis, classement, encodage ou scanning, ne requièrent pas de compétences bilingues.

Dans les agences de recrutement et d'intérim c'est le bilinguisme français / néerlandais qui est le plus demandé, suivi par la combinaison français / néerlandais / anglais (avec ou sans allemand). Il est intéressant de noter que contrairement aux données quantitatives fournies par les entreprises, les agences d'intérim, ont principalement une demande bilingue et non trilingue. Ceci s'explique par le fait que ces agences tentent de recruter des candidats pour des emplois de moins hauts niveaux et moins stables. Par ailleurs, lorsque les entreprises ne trouvent pas les bilingues qu'ils cherchent – contrairement aux trilingues – elles s'adressent à des agences de recrutement et d'intérim qui concentrent donc la demande en candidats bilingues.

Si la demande concerne principalement le bilinguisme français / néerlandais, l'offre en matière de connaissances linguistiques des chercheurs d'emplois de la Région de Bruxelles-Capitale est la suivante:

- monolinguisme
  - français
  - néerlandais
- bilinguisme
  - français / langue allochtone
  - français / anglais
  - néerlandais / anglais

Le déséquilibre entre la demande des entreprises et l'offre des demandeurs en matière de langues est donc évidente sur base des expériences des agences de recrutement et d'intérim.

Par ailleurs, lors des interviews, les entreprises ont insisté sur le fait qu'elles étaient disposées à investir dans l'apprentissage ou plutôt dans l'approfondissement d'une troisième et/ou quatrième langues, pour autant que le candidat ait déjà une bonne maîtrise de deux langues et plus particulièrement du français et du néerlandais. Les entreprises qui embauchent ne sont pas disposées à financer des cours en faveur de candidats monolingues. Ces derniers n'ont donc que très peu de chances d'obtenir un emploi. L'expérience des entreprises et des agences de recrutement et d'intérim leur permet d'affirmer que si quelqu'un se présente sur le marché du travail en ne connaissant pas la deuxième langue majoritaire, il y a peu de chance qu'il acquière et développe les connaissances bilingues requises. En revanche, quelqu'un qui a déjà fait l'effort d'apprendre la deuxième langue, en connaît souvent une troisième voire une quatrième ou est du moins disposé à les apprendre.

Enfin, il ressort également des interviews que l'absence de bilinguisme principalement, et dès lors de multilinguisme, ne constitue pas seulement une barrière à l'emploi, mais aussi un frein au développement de carrières au sein des entreprises. La personne ne maîtrisant pas ou trop peu de langues ne graviront pas les échelons. Cela concerne particulièrement les postes situés entre ceux d'ouvriers ou de techniciens et ceux de cadres.

### **Compétences techniques versus compétences linguistiques**

A la question de savoir si les entreprises ont récemment engagé du personnel moins compétent, mais multilingue, les entreprises interviewées répondent avec prudence. Elles tentent toujours de trouver un équilibre entre compétences techniques et connaissances requises en langues. A défaut, les priorités sont définies en fonction du type d'emploi à pourvoir. Ainsi pour les fonctions nécessitant davantage de contacts avec les collègues, la clientèle ou les fournisseurs, comme dans les fonctions commerciales, la priorité sera donnée aux compétences linguistiques et communicatives. Pour des fonctions très techniques du type cuisinier, comptable ou technicien spécialisé, la priorité sera donnée aux compétences techniques et à l'expérience. Toutefois une entreprise nous a clairement dit que: *"Même si les compétences techniques priment sur la connaissance des langues, le CV d'un monolingue ne sera pas retenu"* et rappelle ainsi que les entreprises sont prêtes à privilégier les compétences techniques, pour autant qu'il s'agisse d'un candidat au moins bilingue. En effet, comme nous l'avions mentionné plus haut, les entreprises ne souhaitent pas "investir" dans des formations en langues au profit de monolingues.

Les données quantitatives confirment ces tendances à l'aide de chiffres. Sur base des enquêtes en ligne (n = 357), 58,5% des entreprises interrogées disent privilégier les compétences techniques tandis que 25,5% favorisent les connaissances en langues et 16% d'entre elles n'ont pas répondu. Autrement dit, un quart des entreprises ayant récemment recruté du personnel multilingue, a dû se résoudre à choisir un candidat moins compétent mais maîtrisant les langues requises, au niveau requis, plutôt qu'un candidat disposant des compétences techniques et linguistiques nécessaires.

Le Tableau 25 détaille les fonctions pour lesquelles des entreprises ont privilégié des compétences linguistiques. Sur les 110 fonctions mentionnées, un quart concerne des emplois dans le secteur commercial et de la vente. Les quatre types de fonctions pour lesquelles les entreprises préfèrent les connaissances en langues sont donc les fonctions commerciales, les cadres administratifs, les fonctions d'accueil, de services et de contacts avec des clients et les cadres, responsables de projet. Ces quatre types de fonctions couvrent ainsi plus des deux tiers des emplois pour lesquels les entreprises favorisent les compétences linguistiques.

Ces fonctions sont déjà apparues dans d'autres analyses comme les fonctions où les langues occupent une place essentielle, place qui se voit confirmée par ces données sur les priorités lors de l'embauche.

<b>domaine des fonctions à pouvoir privilégiant compétences linguistiques</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
F 1	commercial + contact avec clientèle	27	25
F 3	cadres administratifs	20	18
F 5	accueil, services + contacts avec clients (horeca, ...)	12	11
F 2	cadres, responsables projets	11	10
F 7	techniciens et spécialistes informatique	8	7
F 4	secrétariat	6	5
F 8	ouvriers / manoeuvres	6	5
F 6	techniciens et spécialistes de haut niveau	5	5
F 9	économie / finances / comptabilité	3	3
F 10	direction	3	3
F 11	personnel fonctions non-marchandes	2	2
F 14	communications / médias	2	2
F 13	fonctions juridiques	0	0
F 12	traduction/interprétariat	0	0
F 15	toutes fonctions	5	5

*Tableau 25: Fréquence des types de fonctions pour lesquelles les entreprises favorisent les compétences linguistiques par rapport aux compétences techniques, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 110).*

### **Evaluation des compétences linguistiques lors du recrutement**

Sur base des informations fournis par les agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing, ainsi que par les représentants de secteurs et les responsables des ressources humaines des entreprises interrogées, l'évaluation des compétences linguistiques se fait de manière assez peu structurée lors des interviews d'embauche avec les candidats concernés. Si la fonction le nécessite, une épreuve écrite est organisée en fonction des besoins, comme la rédaction d'une lettre, d'offres ou de constats. Pour les postes commerciaux ou liés à l'accueil et à l'information de la clientèle, des mises en situation sont testées par des jeux de rôles. Lors de ces évaluations, l'accent est surtout mis sur les connaissances générales de la langue et non sur du vocabulaire technique. Les compétences, qui semblent primer dans la majorité des cas, ont trait non seulement aux aspects communicatifs, mais aussi aux aspects culturels. Cette dimension culturelle est très importante pour les secteurs du commerce et de la distribution et le secteur horeca. Dans la communication il s'agit de ne pas choquer les clients, mais de répondre de la manière la plus adéquate possible tant au niveau linguistique que culturel.

Ces constats sont confirmés par les données quantitatives sur base de l'enquête en ligne. Les analyses attestent de la dominance d'une évaluation des compétences linguistiques à l'intérieur de l'entreprise. Deux tiers des évaluations se déroulent au sein de l'entreprise (67%), contre 9% confiées à des organes externes à l'entreprise. Par ailleurs, une entreprise sur cinq (19%) se base sur les diplômes, attestations ou certificats attestant de la compétence linguistique du candidat et 5% n'en fait pas d'évaluation. Dans la plupart des cas, les entreprises combinent les modes d'évaluation, comme en témoigne la Figure 7.

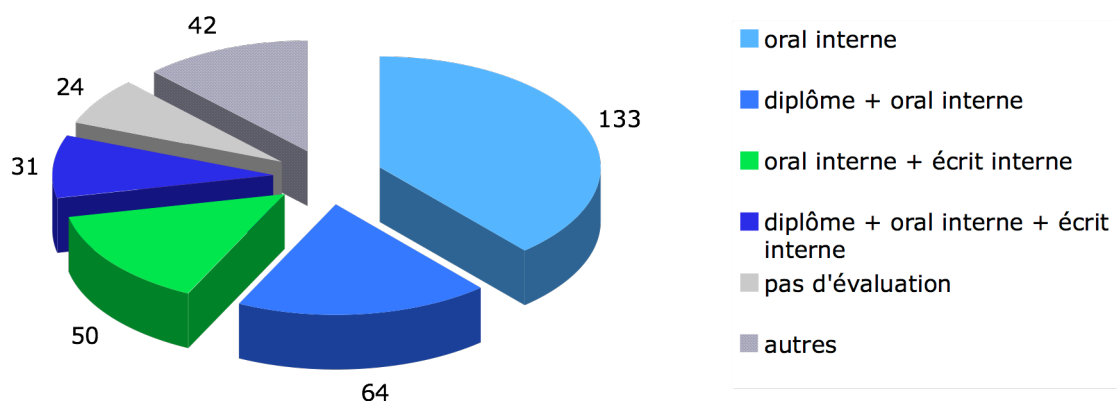


Figure 7: Moyens d'évaluations des compétences linguistiques des candidats au sein des entreprises lors du recrutement, exprimés en pourcentages (n = 357).

Ces résultats expliquent le flou qui règne dans la description des compétences linguistiques requises pour les fonctions multilingues. Une des entreprises participantes note à sujet un manque 'd'honnêteté' dans le CV d'un candidat : "Il ne faut pas prétendre connaître une langue quand on ne connaît que la base", reflétant l'ambiguïté des descriptifs utilisés. Au lieu de descriptions claires, on note plutôt une absence de description ou une utilisation de terminologie vagues telles "bilinguisme", "notions de base", "bonne maîtrise" ou encore "excellente maîtrise". Or, tous les ouvrages scientifiques sur le bilinguisme expliquent que le bilinguisme n'est pas un état de chose défini, constant et transposable ni en temps, ni en espace, ni en situations. Les compétences linguistiques dites "bilingues" doivent être définies au cas par cas (Baker 2006) et peuvent varier non seulement d'une langue à l'autre mais aussi d'une compétence à l'autre (écrites / orales; réceptives / productives). On peut ainsi très bien comprendre et parler une langue, sans pour autant être en mesure de la lire ou de l'écrire, ou encore on peut maîtriser une langue dans sa forme écrite, sans pour autant être capable de mener une conversation dans cette langue.

Dès lors, dans le contexte de demande et d'offre de compétences lors de procédures de recrutement, il serait bénéfique d'utiliser et de généraliser un cadre de référence précis. Ceci permettrait aux entreprises d'informer les candidats, de manière complète et concise, des attentes en matière de connaissances en langues. De leur côté, les candidats disposeraient d'outils de références pour déterminer plus exactement leurs niveaux de compétences dans les différentes langues et ce tant pour les compétences réceptives, que productives, écrites et orales, ce qui leur permettrait d'en informer concrètement et précisément l'entreprise. Le *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues* (CECR, 2000) du Conseil de l'Europe peut dans ce contexte servir de référence tant pour

les entreprises ou les agences de recrutement, que pour les candidats et les formateurs et enseignants en langues. Le *Cadre Européen Commun de Référence* permet une évaluation par compétence et par langue à l'aide de phrases évaluatives du type "Je suis capable ..." et est organisé en six niveaux principaux (voir exemple en annexe). Si le CECR n'est pas utilisable pour toutes les entreprises et toutes les fonctions multilingues décrites dans les paragraphes précédent, il pourrait à tout le moins servir de base afin de définir des compétences plus précises et moins subjectives que celles utilisées aujourd'hui par les entreprises et les candidats bilingues ou multilingues.

Enfin, ce cadre (adapté ou non) permet également à des candidats de mieux cibler des formations en langues, appropriées à leurs besoins et permet aux formateurs et enseignants de mieux orienter le contenu de leurs formations en fonction de besoins concrets des apprenants. Faute de permettre une meilleure adéquation entre la demande et l'offre en matière de compétences linguistiques sur le marché du travail, le CECR permettrait en tous cas de mieux définir les attentes des entreprises et les compétences du personnel ou des candidats concernant la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères.

Résumé

## 2. Recrutement de personnel multilingue

### Constats:

- > près de 90% des entreprises interrogées cherche du personnel multilingue
- > bilinguisme ou multilinguisme requis pour les fonctions de tous niveaux (des plus basses au plus hautes)
- > les combinaisons de langues sont dans près de 80% des cas:
  - fr / nl / ang
  - fr / nl



! agences de recrutement et d'intérim, concentrent demandes pour fr / nl (explication, voir combinaisons de langues critiques)

- > fonctions multilingues critiques les plus fréquentes par manque de connaissances linguistiques:
  - fonctions commerciales,
  - cadres et responsables de projets
  - cadres administratifs.
- > fonctions multilingues critiques par manque de connaissances linguistiques par rapport au nombre d'emplois par catégorie de fonctions :
  - fonctions administratives,
  - postes de bas niveau (type magasinier, chauffeur, ouvrier, personnel d'entretien, ...)
  - fonctions dans le domaine commerciale, IT et technique de haut niveau (ingénieurs).
- > combinaisons de langues critiques
  - fr/ nl
  - fr/ nl /ang
- > chercheurs d'emplois principalement monolingues et bilingues ne maîtrisant pas la deuxième langue majoritaire (soit français, soit néerlandais)
- > manque de connaissances bi- et/ou multilingues sont une barrière à l'emploi et un frein au développement de carrières.

#### **Compétences techniques vs. compétences linguistiques:**

- > les entreprises recherchent un équilibre entre compétences techniques et linguistiques (en fonction des emplois concernés)
- > à défaut les entreprises interrogées privilégient
  - à 60% les compétences techniques
  - à 25 % les compétences linguistiques principalement pour les fonctions
    - commerciales
    - administratives
    - de type accueil, services et contacts avec clients (horeca)
- > si compétences techniques, les entreprises sont disposées à investir dans une formation en langue (approfondissement ou autre langue) à condition que le candidat soit bilingue.

#### **Evaluation des compétences linguistiques:**

- > majoritairement au sein de l'entreprise sur base d'un entretien avec ou sans épreuve écrite en fonction des postes à pourvoir et des domaines d'activités
- > prédominance de compétences communicatives (orales), mais aussi besoins de compétences culturelles
- > peu ou pas de critères objectifs et/ou objectivables
  -  suggestion 1: utiliser le *Cadre Européen Commun de Référence* (2001) comme base de référence pour déterminer les différentes compétences pour les différentes langues.
  -  suggestion 2: dans les formations en langue mettre également l'accent sur les compétences culturelles de la communication en langues étrangères.

### 3.3. Les coûts liés au multilinguisme

Un deuxième aspect de cette étude est de tenter d'évaluer les coûts qui sont liés aux pratiques et besoins en multilinguisme des entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Les analyses et résultats portent sur trois groupes de questions que nous avons soumises aux entreprises ayant complété l'enquête en ligne, ainsi que dans les entrevues avec les entreprises. Les coûts sont abordés en fonction (a) de la perte éventuelle de contrats commerciaux, (b) de coûts et d'investissements spécifiques (traductions et interprétariat, frais de déplacement, primes salariales et autres) et (c) des coûts liés aux formations en langues.

Il s'agit donc ici de déterminer un ordre de grandeur de ces coûts et non de chiffrer au centime près. Pour une analyse plus détaillée, il aurait fallu pouvoir utiliser des modèles économétriques spécifiques à l'utilisation des langues étrangères dans les entreprises. Or ces modèles n'existent pas, les études menées au Canada sur les langues et les entreprises (Heller 2001, 2003) se limitent à des analyses de type ethnolinguistique tels que nous les avons abordées dans la première question de recherche de ce projet-ci. Les études sur la Suisse (Grin & Ströbel 2001, Grin 1999, 2003) et sur le rôle des langues dans l'économie, travaillent sur des hypothèses et ne proposent pas de modèles économétriques d'évaluation des coûts proprement dits.

Suite à une série d'entrevues avec François Grin, nous avons conclu à l'impossibilité de développer de tels modèles économétriques dans le temps imparti pour cette étude. En effet, il faudrait pouvoir modéliser de manière théorique l'ensemble des variables économiques qui interviennent dans le processus économique et donc analyser non seulement la structure des coûts mais également les profits, les parts de marché et autres facteurs déterminants. Sur base d'un tel design théorique, des données empiriques pourraient être récoltées, permettant alors d'estimer le coût mais aussi la plus value économique du multilinguisme et donc le capital économique que représente le multilinguisme pour les entreprises et pour les multilingues.

Etant donné le caractère exploratif de la présente étude, nous avons donc décidé de travailler sur une série d'indicateurs de coûts, tout en étant conscients des limites de cette méthodologie. Cette technique permet toutefois de dégager des postes de coûts et des ordres de grandeur, tout en tenant compte d'une grande disparité entre les entreprises interrogées. Enfin, il faut ajouter à ces remarques préliminaires que les entreprises répondent peu ou de manière vague aux questions de coûts liés au multilinguisme, ou l'absence de multilinguisme. Il faut dès lors aborder les analyses et résultats décrits dans les paragraphes suivants avec d'autant plus de prudence et les considérer exclusivement comme des indicateurs de grandeur.

#### **Contrats manqués ou non par manque de connaissances en langues**

La première sous-question porte sur la perte de contrats, à cause d'un manque de maîtrise linguistique. Sur base des données des enquêtes en ligne, 40,9% des entreprises affirment avoir déjà manqué un contrat pour des raisons de méconnaissance des langues. Parmi les répondants, 46,5% disent ne pas avoir perdu de contrat, 12,6% n'ont pas répondu. Une analyse par taille, par secteur

d'activité économique, par orientation de marché et par langues utilisées en externe permet d'affiner ces données, tout en restant prudent étant donné la taille et la représentativité réduite de certaines sous-catégories. Les résultats sont présentés en parallèle dans le Tableau 26.

Les résultats détaillés par taille des entreprises indiquent que les petites entreprises ont un pourcentage de contrats manqués légèrement supérieur à la moyenne, soit 44,9%. L'explication nous est fournie lors des entrevues avec les entreprises, qui expliquent cette différence par le fait que les grandes entreprises ont plus de personnel, pour satisfaire aux besoins en langues étrangères. Dans les grandes entreprises, une affaire sera plus facilement transmise à un autre membre du personnel plus compétent dans la langue du client. Les petites entreprises, n'ayant pas cette possibilité de transfert, doivent composer avec les forces disponibles et si celles-ci ne sont pas multilingues, cela peut occasionner des pertes de contrats. Les entreprises suggèrent également que les petites entreprises ont plus de mal à remédier à ces manques de connaissances, parce qu'elles ont moins de moyens financiers et humains, permettant d'envoyer du personnel suivre des formations en langues.

entreprises ayant perdu des contrats		OUI		NON		pas répondu		Total
		n	%	n	%	n	%	n
<b>Total global</b>			<b>40.9</b>		<b>46.5</b>		<b>12.6</b>	
<b>Taille</b>	<10	71	<b>44.9</b>	69	<b>43.7</b>	18	<b>11.4</b>	158
	10 à 50	39	<b>35.1</b>	56	<b>50.5</b>	16	<b>14.4</b>	111
	>50	36	<b>40.9</b>	41	<b>46.6</b>	11	<b>12.5</b>	88
<b>Secteur</b>	commerce & distr.	22	<b>44.9</b>	23	<b>46.9</b>	4	<b>8.2</b>	49
	construction	4	<b>30.8</b>	7	<b>53.8</b>	2	<b>15.4</b>	13
	horeca	10	<b>50.0</b>	7	<b>35</b>	3	<b>15</b>	20
	industrie	18	<b>40.0</b>	19	<b>42.2</b>	8	<b>17.8</b>	45
	services	92	<b>40.0</b>	110	<b>47.8</b>	28	<b>12.2</b>	230
<b>Orientation</b>	Belgique	19	<b>31.7</b>	34	<b>56.7</b>	7	<b>11.7</b>	60
	Belgique + autres	113	<b>45.2</b>	109	<b>43.6</b>	28	<b>11.2</b>	250
	autres	6	<b>33.3</b>	8	<b>44.4</b>	4	<b>22.2</b>	18
<b>Langues</b>	fr	8	<b>57.1</b>	5	<b>35.7</b>	1	<b>7.1</b>	14
	nl	3	<b>100</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	3
	ang	1	<b>25</b>	3	<b>75</b>	0	<b>0</b>	4
	fr / nl	13	<b>41.9</b>	15	<b>48.4</b>	3	<b>9.7</b>	31
	nl / ang	1	<b>50.0</b>	1	<b>50.0</b>	0	<b>0</b>	2
	fr / ang	8	<b>66.7</b>	3	<b>25.0</b>	1	<b>8.3</b>	12
	fr / nl / ang	54	<b>41.9</b>	59	<b>45.7</b>	16	<b>12.4</b>	129
	fr / nl / ang / all	20	<b>29</b>	37	<b>53.6</b>	12	<b>17.4</b>	69
	autres	38	<b>41.3</b>	43	<b>46.7</b>	11	<b>12.0</b>	92

Tableau 26: Entreprises ayant manqué récemment des contrats ou non, par manque de multilinguisme, exprimé en nombre et en pourcentage (n = 357 ou 328 pour orientation et langues).

L'analyse par secteur d'activité économique montre une légère hausse du pourcentage de contrats manqués pour le commerce de la distribution, mais surtout pour le secteur de l'horeca. Il semble que

ce soient les entreprises moyennes de l'horeca parmi nos participants à l'enquête, qui ont perdu le plus de contrats. Lors de l'interview, l'une d'elles explique que cette différence n'est pas simplement d'ordre linguistique mais aussi d'ordre culturel. Un client néerlandophone, confiera moins facilement une commande à un traiteur francophone, même si ces interlocuteurs manient parfaitement le néerlandais, parce que les entreprises néerlandophones ont une meilleure connaissance des habitudes et de la culture culinaire en vogue ou appréciée d'un public néerlandophone. Par contre, le secteur de la construction semble moins sensible au facteur linguistique dans la perte de contrat, puisque cette perte est "limitée" à 30% des entreprises interrogées dans ce secteur. Ceci ne s'explique par uniquement par un marché essentiellement tourné vers la Belgique (voir Tableau 18), mais aussi par le fait que les contacts commerciaux se font pratiquement exclusivement par la direction et/ou l'équipe administrative et non par le gros des travailleurs, que sont les ouvriers.

L'orientation de marché suggère que ce sont les entreprises qui ont un marché orienté, et vers l'interrégional et vers l'international, qui perdent le plus de contrats, sans doute parce que la différenciation et/ou multiplication des marchés, implique une plus grande diversité de langues à maîtriser et donc en cas de manque de connaissances linguistiques de la part du personnel un risque plus élevé de perte de contrats.

Les analyses des contrats perdus en fonction des langues ou combinaisons de langues utilisées, mettent en évidence qu'il y a plus d'entreprises ayant manqué des contrats lorsque la deuxième langue nationale fait défaut dans l'entreprise et que, plus il y a de langues utilisées dans l'entreprise, moins l'entreprise risque de perdre des contrats.

Même si la prudence est de mise dans l'interprétation de ces résultats, il semble que la perte de contrats est liée au nombre de langues disponibles et utilisées dans l'entreprise, dont les deux langues nationales majoritaires. Ce facteur de diversité linguistique se retrouve indirectement dans l'orientation de marché où l'orientation combinant le marché national et international, révèle un besoin accru en multilinguisme et souffre donc un peu plus de perte de contrats. Enfin, les petites entreprises semblent également souffrir un peu plus de perte de contrat par manque de personnel ayant les connaissances linguistiques requises, d'autant qu'elles ne peuvent compter que dans une moindre mesure sur les quelques autres collègues dans l'entreprise et ne disposent en outre pas de budgets pour pallier à ces manques de connaissances par des formations en langues appropriées. Or dans les analyses précédentes, il est apparu que ces petites entreprises ont des besoins identiques en matière de multilinguisme de par leur orientation de marché tant interrégionale qu'internationale.

### **Coûts liés au multilinguisme**

Les entreprises interrogées semblent avoir beaucoup de mal à définir et à chiffrer les coûts liés au manque de multilinguisme du personnel. Lors des interviews, ce problème a été largement discuté. Il en ressort que ces coûts sont difficiles à évaluer pour les raisons suivantes:

- ces coûts ne sont pas repris en tant que tels dans la comptabilité, sauf pour des postes comme la traduction et l'interprétariat, à condition qu'ils soient sous-traités;
- les formations en langues étant traitées au cas par cas, il est difficile d'en avoir une vue globale;

- certains coûts – souvent les plus fréquents – sont difficilement chiffrables, comme la perte de temps, le manque d'efficacité, l'organisation plus complexe du travail et/ou de la gestion du personnel.

C'est surtout le troisième point qui semble délicat, car il est non seulement très peu quantifiable, mais se retrouve également à tous les niveaux d'activités de l'entreprise. Ainsi l'absence d'un multilingue, pour cause de maladie, peut avoir une cascade de retombées à différents niveaux organisationnels et/ou de production. Par ailleurs, la question du coût semble également délicate par le fait que certaines entreprises font face à un manque de personnel multilingue et souhaite gérer la situation, plutôt que de chiffrer ce que celle-ci leur coûte. Dans d'autres entreprises, le sujet semble très délicat, car c'est le management qui, contrairement au personnel, n'est pas multilingue et qui ne souhaite donc pas aborder la question du coût engendré par son manque de connaissances linguistiques. Les réponses qualitatives sont donc restées vagues, mais témoignent de la complexité de la problématique, dont il faut tenir compte dans l'analyse des données quantitatives.

Le Tableau 27 reprend le nombre d'entreprises ayant répondu à la question si elles avaient des coûts liés au manque de multilinguisme du personnel, dans les enquêtes en ligne. Ce tableau montre que plus d'une entreprise sur trois considère avoir des coûts liés aux besoins de compétences multilingues au sein de leur entreprise. Par contre, une entreprise sur cinq ne répond pas à la question, reflétant ainsi la sensibilité de la problématique décrite dans les interviews. Des entreprises ont également fait usage de la possibilité "autres coûts" dans le questionnaire, pour réaffirmer la difficulté d'estimer ces coûts en écrivant "*difficile à chiffrer*" ou "*geen eenduidige en volledige gegevens*". Par ailleurs, le détail des données par taille d'entreprise, donne un éclairage complémentaire.

Coûts	Total global	par taille d'entreprises		
		<10	10 à 50	>50
	%	%	%	%
OUI	<b>32.8</b>	25.9	30.6	47.7
NON	<b>46.5</b>	48.7	51.4	36.4
pas répondu	<b>20.7</b>	25.3	18.0	15.9
Total	<b>100</b>	100	100	100

Tableau 27: Entreprises déclarant avoir des coûts liés au manque de multilinguisme de leur personnel, détaillé par taille des entreprises et exprimé en pourcentages (n = 357).

Ces résultats suggèrent soit que les grandes entreprises ont plus de coûts liés au manque de multilinguisme, soit qu'elles investissent plus. Or sachant que tant les grandes, que les petites et moyennes entreprises ont un profil semblable concernant la proportion de langues et combinaisons de langues utilisées (voir Tableau 15), il nous faut privilégier la deuxième interprétation, à savoir les investissements plus importants des grandes entreprises pour rencontrer leurs besoins en matière de connaissance des langues de leur personnel. Cette interprétation est en outre confirmée par les entrevues avec les entreprises et les agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing, qui constatent que les grandes entreprises ont une politique bien plus active et consciente en matière de développement des compétences linguistiques. Les petites entreprises ne semblent pas pouvoir

investir de la même manière ni en temps, ni en ressources humaines, de par leur taille, ce qui confirme le constat fait au point sur les contrats manqués.

Le Tableau 28 détaille à quels postes les entreprises, ayant des coûts liés au manque de multilinguisme du personnel, consacrent des moyens financiers. Les résultats montrent que le premier poste concerne la traduction de document, suivi des formations en langues. Les autres postes sont proportionnellement plus négligeables, même si 13% des entreprises disent avoir des coûts liés au manque de multilinguisme pour les frais de déplacement supplémentaires de leur personnel.

postes coûts	nombre d'entreprises investissant dans ...	
	n	%
traductions documents	90	<b>76.9</b>
cours de langues	60	<b>51.2</b>
frais de déplacement	13	<b>11.1</b>
intérimaires	11	<b>9.4</b>
interprètes	6	<b>5.1</b>
primes salariales	4	<b>3.4</b>
autres	10	<b>8.5</b>

*Tableau 28: Entreprises investissant dans les postes suivants pour pallier au manque de multilinguisme de leur personnel (n = 117).*

Il faut noter que très peu d'entreprises ont chiffré les postes pour lesquels ils estiment avoir des coûts liés au manque de connaissances linguistiques. Les autres coûts cités par les entreprises sont catégorisés ci-dessous:

- coûts liés à l'organisation et à la gestion du personnel:
  - organisation du travail
  - duplication de fonctions
  - prise en compte de la compétence linguistique dans le staffing des équipes
  - efforts de recrutement supplémentaires
- coûts liés à des pertes de productivité, de qualité et d'opportunités:
  - perte de temps
  - perte de qualité de production
  - occasions manquées d'augmenter le chiffre d'affaire, par manque de bilinguisme
  - manque à gagner
  - perte d'opportunités
  - perte d'heures de travail pour suivre des formations en langues
- coûts liés à des investissements particuliers:
  - formations spécifiques
  - souscription à des programmes de traduction.

Estimer le coût moyen par an de ces différents postes est extrêmement difficile, car les entreprises elles-mêmes insistent sur l'impossibilité de chiffrer la perte de productivité, la perte de temps ou de qualité, le temps consacré à l'organisation des fonctions par rapport au multilinguisme ou non du personnel concerné. De même, pour les postes plus facilement chiffrables, comme le coût des cours de langues, certaines entreprises attirent l'attention sur le fait que d'une année à l'autre les besoins sont très différents et le nombre de formations financées également. Des entreprises ont donc donné le prix de la formation pour une personne par an, sans mentionner le nombre de participants. De plus, une entreprise estime que le prix des cours de langues doit être multiplié par huit, pour avoir une idée des coûts réels en tenant compte des heures de travail perdues et de l'organisation qui en dépend. Le budget d'une grande entreprise active dans la Région de Bruxelles-Capitale passe ainsi de 50.000 euros par an à plus de 400.000 euros rien que pour les formations en langues.

Le Tableau 29 reprend les moyennes des coûts estimés par les entreprises. Toutefois, ces chiffres étant basés sur un échantillonnage très et même trop réduit (voir première colonne), ils ne peuvent être extrapolés. Il s'agit en outre de moyennes et les déviations standard sont très importantes, indiquant que le montant dépensé par les entreprises pour les postes en question, varient très fortement : pour les formations ces chiffres varient de 50 euros (prix d'un cd-rom) par an à 70.000 euros avec un coût moyen de 300 à 2000 euros par personne par an (sans tenir compte des frais réels). Ce tableau ne peut donc être considéré qu'avec très grande prudence et purement à titre indicatif des coûts minimum, ne tenant pas compte des coûts non-chiffrables (voir plus haut). D'un point de vue scientifique, nous aurions tendance à ne pas le prendre en compte du tout, mais souhaitons le mentionner dans les résultats pour illustrer la complexité et la difficulté que représente une telle évaluation des coûts, sans une modélisation beaucoup plus larges des facteurs économiques qui interviennent (productivité, qualité, ...).

postes coûts	moyenne en euro / an	
	basée sur échantillonnage réduit	
	n	€
traductions documents	43	7 848
cours de langues	29*	12 009
frais de déplacement	3	26 866
intérimaires	3	4 500
interprètes	1	6 000
primes salariales	3	18 666
autres	non chiffrables	

Tableau 29: Coût moyen des postes suivants pour pallier au manque de multilinguisme de leur personnel.

\* données quantitatives et qualitatives disponibles uniquement pour ce poste.

En conclusion, nous pouvons estimer que les coûts liés au manque de compétences linguistiques du personnel, ne peuvent être réduits des postes type du genre investissements dans des techniques ou moyens de traduction ou formations en langues. Il faut ajouter à cela des primes salariales, des frais de déplacement, mais aussi et surtout des coûts liées à l'organisation du travail, à des pertes de

qualité, de productivité et/ou d'opportunités, ayant un impact financier bien plus significatif pour les entreprises concernées. Les coûts liés au manque de bilinguisme ou de multilinguisme s'élèvent donc à minimum plusieurs milliers, voire plusieurs centaines de milliers d'euros par an par entreprise.

### Les formations en langues

Les formations en langues font partie des investissements les plus fréquents des entreprises pour pallier au manque de compétences multilingues de leur personnel. C'est également un des domaines où le politique peut intervenir dans diverses mesures. Ces formations ont donc fait l'objet d'une série d'interrogations dans les questionnaires en ligne et dans les interviews.

Il apparaît ainsi que 42,6% des entreprises ayant participé à l'enquête en ligne investissent dans des cours de langues, contre près de trois quarts des entreprises interviewées. Les données qualitatives et quantitatives se rejoignent, quand il s'agit de détailler ces résultats en fonction de la taille des entreprises. A nouveau, il apparaît que ce sont les grandes entreprises qui investissent dans les formations (75%), tandis que les moyennes (36,9%) et les petites (28,5%) ne semblent pas en avoir les moyens, bien qu'elles aient les mêmes besoins en multilinguisme pour faire face tant à l'internationalisation du marché extérieur que du marché bruxellois. A ce propos, une petite entreprise confirme que *“les coûts formations sont trop élevés pour les PME.”*

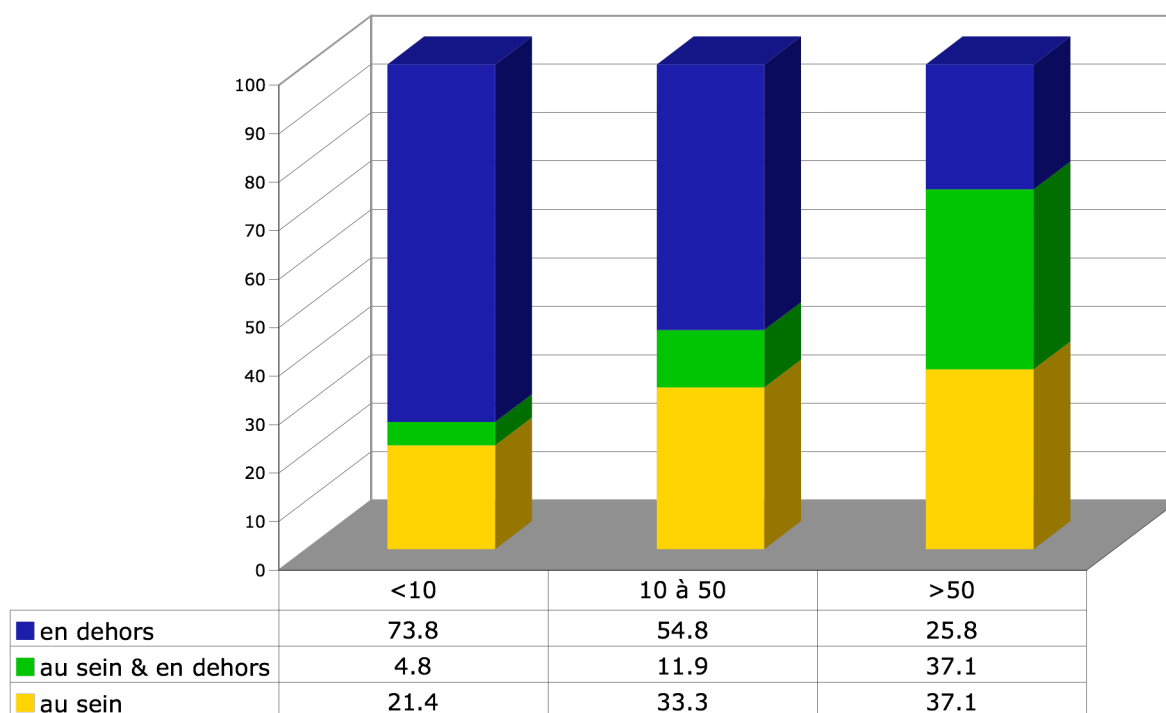


Figure 9: Pourcentages des cours organisés au sein ou en dehors de l'entreprise, pour les entreprises organisants des cours, détaillés par taille (n = 154).

Le manque de moyens des petites entreprises se reflète également dans le fait que, contrairement aux grandes et moyennes entreprises, qui en fonction des besoins, des moyens et des formations organisées disponibles et de leur pertinence organisent des formations au sein de l'entreprise ou

choissent des formations organisées en externe, les petites entreprises font plus souvent appel à des formations extérieures à l'entreprise comme l'indique la Figure 9.

Une analyse du recours aux formations en langues par secteur d'activité économique, montre que les secteurs commerce et distribution, industrie et services y font appel, alors que les secteurs de la construction et de l'horeca n'investissent dans des cours de langues que dans 8 à 15% des cas. Ces résultats repris au Tableau 30, sont confirmés par les interviews, lors desquelles les entreprises de l'horeca et de la construction ont confirmé ne pas investir dans les formations, car si le multilinguisme est nécessaire, ils n'engagent que du personnel ayant les compétences linguistiques requises. Ceci est valable pour les petites et moyennes entreprises, les grandes chaînes d'hôtels investissent quant à elles dans des formations en langues spécialisées. Pour la construction, les fonctions multilingues étant concentrées au niveau des cadres administratifs et commerciaux et des chefs de chantiers, ceci implique qu'au niveau des ouvriers, les besoins en formations linguistiques sont minimes voir inexistantes. Si le secteur de la construction investit dans des formations, elles s'adressent à des cadres et au management.

Contrairement aux analyses par taille, le détail par activité d'économique n'a pas d'effet sur les formations organisées en interne ou suivies en dehors de l'entreprise.

secteur	com. & distr.		construction		horeca		industrie		services		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
OUI	23	46.9	1	7.7	3	15.0	21	46.7	104	45.2	152	42.6
NON	24	49.0	11	84.6	17	85.0	20	44.4	114	49.6	186	52.1
pas répondu	2	4.1	1	7.7	0	0	4	8.9	12	5.2	19	5.3
Total	49	100	13	100	20	100	45	100	230	100	357	100

Tableau 30: Pourcentage d'entreprises investissant dans des formations en langues (n = 357).

Une des questions porte de manière plus générale sur l'investissement des entreprises en cours de langues pour les différentes catégories de personnel. Il apparaît que 32,5% des entreprises (n=116) investissent dans des formations à l'intention des employés, tandis que 17,6% et 13,2% d'entre elles investissent dans des formations pour respectivement des cadres moyens (n=63) et des cadres supérieurs et le management (n=47). Seul 3,4% des entreprises interrogées organisent des formations à l'intention des ouvriers. Par contre, lorsque ces cours sont organisés, environ 30% du personnel y participe en moyenne et ce quelque soit le niveau de la fonction.

Le coût des formations varie par entreprise et par an entre 50 et 50 000 euros. Des estimations plus précises sont très hasardeuses, car elles dépendent de trop de variables contextuelles et dynamiques propres à chaque entreprise. Seul 15 des 152 entreprises qui investissent dans des formations en langues, soit 9% de celles-ci, font usage d'incitants proposés par diverses instances:

- incitants de la Région Bruxelles-Capitale (4/152)
- chèques langues

- formations proposées gratuitement via:
  - CEFORA
  - FOPAS
  - fonds sectoriels (métal y horeca)
  - VDAB: module *Nederlands op de werkvloer* (interviews)

Ces chiffres suggèrent qu'il y a une sous-utilisation des incitants et initiatives disponibles. Lors des interviews, certaines entreprises expliquent ce phénomène par des contraintes administratives, perçues comme décourageantes. D'autre part les cours organisés par ou pour des fonctions ou des secteurs particuliers de type CEFORA (employés, cours donnés dans les entreprises) et FOPAS (secteurs des assurances), semblent largement appréciés.

La satisfaction face aux formations ne semble pas optimale, car seul 18% des entreprises sont tout à fait satisfaites des résultats obtenus. Ainsi, près de 80% des entreprises interrogées ne sont qu'un peu (30%) ou moyennement (50%) satisfaites des formations en langues pour leur personnel, pour moins de 2% de totalement insatisfaites. Les principales raisons d'insatisfaction citées par les entreprises un peu ou moyennement satisfaites (n = 120) sont:

- le manque de pratique communicative après la formation et donc une perte d'acquis (49,2%),
- la motivation insuffisante des participants (28,3%),
- une approche pédagogique inappropriée (11,7%),
- le contenu des cours (10%).

Il serait donc souhaitable de veiller d'une part, à une meilleure adéquation entre besoins linguistiques, contenu des cours et approches pédagogiques adaptées au public et d'autre part, à une meilleure mise en pratique ou prolongement actif des formations dans des situations authentiques. Une mise en situation réelle, soutenue et guidée (de préférence par un formateur) permet de lever les barrières du cocon rassurant de la classe de langue, à la réalité professionnelle. Des formations cycliques pourraient également assurer un apprentissage à long terme, de par la répétition des contenus linguistiques à maîtriser et surtout de leurs ajustements en fonction des réussites ou des échecs dans des situations authentiques vécues par les participants. Privilégier les formations par secteurs ou par catégories d'emplois permettrait également une meilleure adéquation entre les attentes des entreprises et de leur personnel et les contenus et méthodologies proposées dans les formations.

#### > perte de contrats par manque de multilinguisme:

- 40 % des entreprises participantes ont ainsi récemment manqué des contrats
- si la connaissance de la deuxième langue majoritaire manque, les risques de perte de contrats sont plus élevés
- plus l'entreprise est multilingue (en ce compris les 2 langues nationales), moins il y a de risque de perte de contrats
- petites entreprises plus vulnérables

#### > coûts liés au manque de multilinguisme du personnel

difficiles à définir et à chiffrer à cause de la sensibilité de la problématique et surtout par manque de vue globale dû à la dispersion des coûts dans plusieurs catégories souvent non-chiffrables:

- coûts liés à l'organisation et à la gestion du personnel
- coûts liés à des pertes de productivité, de qualité et d'opportunités
- coûts liés à des investissements matériels particuliers, des services externes ou des incitants financiers.

Les coûts réels varient entre plusieurs milliers d'euros et plusieurs centaines de milliers d'euros par an et par entreprise.

#### > Formations en langues

- 42,6% des entreprises investissent dans des formations en langues
  - 75% des grandes entreprises (cours en interne et en externe)
  - moins de 30% des petites entreprises par manque de moyens (cours principalement en externe)
  - moins de 15% dans le secteur de l'horeca et la construction (besoins différents) contre 45% dans les autres secteurs
- pourcentages d'entreprises investissant dans des formations à l'intention des catégories de personnel suivantes:
  - 32,5% pour employés
  - 15% pour cadres moyens, supérieurs et management
  - 3,5% pour ouvriers.
- participation moyenne de 30% du personnel aux formations, quelle que soit la catégorie (y compris ouvriers et management)
- coût des formations varie par entreprise et par an entre 50 et 50 000 euros, estimations plus précises impossibles car dépendent de trop de variables contextuelles et dynamiques propres à chaque entreprise.

- 9% des entreprises ont recours à des incitants:

- incitants de la Région Bruxelles-Capitale
- chèques langues
- formations proposées gratuitement
  - CEFORA
  - FOPAS
  - fonds sectoriels (métal et horeca)
  - VDAB

- **satisfaction**: 2% pas du tout, 30% un peu, 50% moyennement & 18% tout à fait. 50% d'insatisfaction principalement liée au manque de mise en pratique des connaissances acquises, 25% au manque de motivation des participants



suggestion 1: mieux soutenir les petites entreprises dans l'offre de formations



suggestion 2: augmenter les formations à l'intention des ouvriers avant et après le recrutement



suggestion 3: augmenter l'information et l'accessibilité (administrative) aux formations existantes



suggestion 4: privilégier les formations par catégorie d'emploi et/ou par secteur pour une meilleure adéquation entre besoins en compétences linguistiques et formations et donc une meilleure rentabilité et plus grande motivation



suggestion 5: soutenir les prolongements actifs des formations dans des situations authentiques, avec l'appui de formations cycliques permettant d'optimiser les acquis ou de les retravailler en vue d'une meilleure rentabilité.

## **3.4. Les propositions des entreprises**

Dans cette étude, nous nous sommes penchés jusqu'à présent sur deux dimensions importantes concernant les entreprises bruxelloises et les langues. Nous avons tout d'abord fait un état des lieux des pratiques linguistiques dans les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale et analysé l'impact de ces pratiques sur le recrutement de personnel multilingue, permettant ainsi de saisir les besoins en langues et les aspects critiques pour le secteur économique de la capitale. Ensuite nous avons tenté d'évaluer les différents coûts liés au manque de multilinguisme pour les grandes entreprises et les PME. Parallèlement à ces constats, il est important de consulter les intéressés concernant des initiatives en vue d'améliorer la situation relative aux langues dans les entreprises. C'est l'objectif de la troisième grande question de recherche cette étude, qui est formulée de la manière suivante:

- Quelles sont les propositions des entreprises pour une meilleure adéquation entre l'offre et la demande en matière de maîtrise des langues étrangères au sein des entreprises du secteur privé de la région de Bruxelles-Capitale?

### **3.4.1. Présentation globale des propositions des entreprises**

Les entreprises participantes ont été invitées, à travers une question ouverte, à faire des propositions et dans les interviews. Près de 50% des entreprises ont répondu dans l'enquête en ligne (n = 173/357), ce qui témoigne d'une réelle préoccupation des entreprises, car, dans des enquêtes, les questions ouvertes sont très peu utilisées. Parmi les entreprises interviewées, trois quarts d'entre elles avaient des suggestions concrètes. On constate également une grande concordance dans les propositions faites en ligne et lors des entrevues, suggérant, outre une consistance de l'échantillonnage, la représentativité des solutions envisagées par les entreprises concernées.

Comme il est peu utile de reprendre toutes les propositions faites de manière extensive, nous avons choisi de proposer une sélection représentative de l'ensemble et ensuite de classer toutes les propositions en une série de catégories, qui sont analysées en termes de fréquence, de pertinence et de faisabilité.

Le Tableau 31 illustre le type de propositions ou commentaires fournis par les entreprises et la difficulté que représente la classification en catégorie relativement homogènes. Il va de soit qu'un tel exercice entraîne inévitablement une part de subjectivité, que seul la rigueur du travail permet, si pas d'éliminer, d'au moins limiter par une constance de l'encodage.

nr.	propositions ou commentaires
9	Une autodiscipline de fer + des moyens mis à leur disposition ("bibliothèque" de CD-ROMS, cours e-learning, cours du soir, presse écrite en langue étrangère...)
15	Taalonderwijs beter laten aansluiten met de bedrijfswereld. Taalstages organiseren in samenwerking met bedrijven.
31	Stimulant salariale, cours de vente en magasin simplifié et donné spontanément, intérêt pour leur langue maternelle si employé étranger, utilisation courante de plusieurs langues lors du travail,...
35	Rien de tel que l'immersion. Mais cela nécessite une certaine compréhension de la part du client.
36	Remboursement par le ministère pour les cours des dirigeants de PME et indépendants
57	Oser parler, accepter de se faire corriger pour s'améliorer
59	Organiseren van een "dag van de andere landstaal": er wordt op 1 dag b.v. intern enkel Nederlands gepraat.
67	Nous voudrions pouvoir apporter des cours de langues à la portée de chaque ouvrier et que ce soit un prix raisonnable! Le prix est toujours beaucoup trop élevé
74	Manque de partenaires de formation néerlandophones à Bruxelles
85	Learning by doing: il n'y a que la pratique et l'audace : osez parler
86	La meilleure pratique, je pense, est celle sur le terrain c-à-d sur le lieu de travail. Il faut se jeter à l'eau même si l'on fait des fautes. Si la vendeuse joue le jeu et "ose" je serais prête à lui payer une formation complémentaire en langues
88	J'ai souvent songé à l'organisation d'échanges "linguistiques" entre entreprises, afin de provoquer des "immersions totales" tout en n'interrompant pas trop le travail. Mais je n'ai jamais été plus loin que l'idée. Elle devrait peut-être être mise en pratique.
89	Instaurer des jours: lundi - fr mardi - nl mercredi - all etc. avec un cochonet de 1 euro
101	Formations régulières mais coûts trop élevés pour une PME
115	Il faut surtout la pratique sur le terrain. Des cours "en classe" n'apportent rien.
118	Middagsessie met lunch op kantoor rond dagdagelijkse onderwerpen gedurende een uur , 1 of 2 maal per week
138	Des cours spécifiques pour les professions ciblées - ici termes d'assurances en néerlandais, anglais
119	L'enseignement de base doit donner une réelle priorité aux langues. C'est loin d'être le cas.
142	Cursus online organiseren, met tussentijdse testen om de vorderingen te zien. Onderdompelen in de taal, door bv originele films met ondertitels ipv dubbing zoals op Franstalige zenders.
151	Chacun parle sa langue

*Tableau 31: Aperçu des propositions et commentaires faits par les entreprises dans le questionnaire en ligne, en vue d'améliorer les pratiques linguistiques au sein des entreprises.*

Les 173 propositions et commentaires ont donc été répartis en huit catégories. Le Tableau 32 reprend ces catégories et les fréquences des propositions, permettant d'évaluer la relative importance de celles-ci. Les propositions concernent principalement les pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises et de la remise en question de l'enseignement traditionnel des langues en milieu scolaire. Pour compenser les "manques", hérités des formations de bases, les entreprises notent: la nécessité de formations ad hoc et accessibles, la nécessité de repenser et/ou de compléter l'enseignement des langues par des cours plus pratiques, des stages et des échanges et ce, tant en amont du monde de l'entreprise qu'en aval, et dans une perspective à long terme, le souhait de stimuler et de développer l'enseignement dit en immersion et appelé au niveau international EMILE ou CLIL.

catégories	types de propositions	fréquence (n)
<b>pratique active et sensibilisation à la pratique</b>	<input type="checkbox"/> mise en pratique des savoirs <input type="checkbox"/> entraide et compréhension mutuelle <input type="checkbox"/> tables de conversation, lunch de conversation <input type="checkbox"/> stimuler la pratique	61
<b>cours de langues et formations</b>	<input type="checkbox"/> cours de langues appropriés aux besoins <input type="checkbox"/> concertation secteurs / entreprises avec responsables formations (ministère ORBEM, VDAB) <input type="checkbox"/> nécessité d'un "follow up", mise en pratique <input type="checkbox"/> langue et culture <input type="checkbox"/> diminution de coûts <input type="checkbox"/> incitants financiers pour l'entreprise (primes, subsides, congés éducatifs, ...) sur pour PME	43
enseignement de base en langues insuffisant	<input type="checkbox"/> plus de pratique <input type="checkbox"/> plus de langues dans les filières qualifiantes	
<b>mesures compensatoires</b>	<input type="checkbox"/> renforcement enseignement langues (+ commencer plus tôt) <input type="checkbox"/> enseignants natifs <input type="checkbox"/> contacts interrégionaux: stages interrégionaux dans filières qualifiantes échanges interrégionaux dans ens. supérieur collaboration interuniversitaires (ULB/VUB) échanges interrégionaux entre entreprises	35
<b>mesures alternatives</b>	<input type="checkbox"/> enseignement de type immersif (EMILE /CLIL) français / néerlandais + ensuite anglais	18
<b>"Osez les langues"</b>	<input type="checkbox"/> osez parler <input type="checkbox"/> pas de crainte de faire des fautes <input type="checkbox"/> osez communiquer <input type="checkbox"/> faire l'effort	9
développement et mise à disposition de <b>matériel / média dans autres langues</b>	<input type="checkbox"/> matériel didactique <input type="checkbox"/> matériel de référence (terminologie) <input type="checkbox"/> accessibilité média (journaux, ...)	6
<b>motivation</b>	<input type="checkbox"/> motivation des participants <input type="checkbox"/> motivation des enseignants / formateurs	4
<b>équipes bilingues et/ou usage alterné des langues de travail</b>	<input type="checkbox"/> parler la langue de l'autre <input type="checkbox"/> parler chacun sa langue, les autres font l'effort de comprendre <input type="checkbox"/> équipes bilingues pour stimuler l'emploi de deux langues	4

Tableau 32: Catégories de propositions et la fréquence des réponses, exprimée en nombre.

Il frappant de noter que c'est la pratique, la mise en situation réelle, le contact avec la langue cible et ses locuteurs, avec les média et avec les différentes cultures d'entreprises qui est au centre de toutes les suggestions des entreprises. Tout en faisant la part entre réalisme et idéalisme, l'analyse de ces propositions et commentaires, s'articule autour des thèmes principaux, à savoir (a) stimuler les

pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises et (b) mettre en place des mesures complémentaires, compensatoires ou alternatives à l'enseignement traditionnel des langues.

### **3.4.2. Stimuler les pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises.**

Stimuler les pratiques actives dans l'utilisation des langues, regroupe plusieurs types de propositions des entreprises. La plus importante est sans aucun doute, le besoin de mettre en pratique, dans des situations réelles, des connaissances et des savoirs-faire linguistiques acquis, mais pas activés. Plusieurs propositions insistent donc sur la nécessité de faire le pas, d'**oser utiliser les langues dans l'activité quotidienne de l'entreprise**. La catégorie "*Osez les langues*", plagie le titre d'un livre de Jean-Pierre Gaillez (1994), initiateur du Centre d'Animation Langues, qui est à l'origine de bien des activités à l'adresse des écoles, des enseignants mais aussi des entreprises, visant à mettre en pratique des savoirs, à oser utiliser les langues, à dépasser l'angoisse des erreurs. C'est un aspect récurrent dans les commentaires des entreprises. Il faut oser, dépasser ces angoisses, faire le pas et pratiquer autant que possible. "**Learning by doing**" conclut une entreprise. Si ces propositions sont assez évidentes, leur réalisation au quotidien est nettement moins évidente. Elles nécessitent tant de la part des "apprenants" que de la part de leurs interlocuteurs **courage, patience et compréhension mutuelle**. Il faut favoriser une attitude d'ouverture et d'appréciation des efforts faits de part et d'autre. Outre l'utilisation quotidienne des acquis linguistiques dans le cadre du travail, beaucoup d'entreprises proposent l'organisation de **tables de conversation** à l'heure de midi. Si ce type d'initiative est très louable, il faut noter que cela n'est facilement organisable qu'au sein de grandes entreprises. Pour les PME, certaines entreprises proposent d'organiser ces tables de conversation ou bistro langues (taalcafé) entre différentes entreprises au sein des **zonings industriels ou complexes commerciaux et administratifs**. Ceci a un triple avantage, car **l'accessibilité** est plus grande (moins de perte de temps de déplacement, augmentation du temps de conversation), la **diversité** des langues est/ peut être plus grande et enfin, cela permet aux **petites entreprises** de participer et de rencontrer d'autres personnes que leurs quelques collègues immédiats.

Quelques entreprises ont également proposé **d'alterner l'usage des langues** au sein de l'entreprise. Si cette proposition est louable, elle n'en est pas moins idéaliste. L'usage des langues est trop souvent conditionné par l'habitude (la première langue que l'on a utilisé avec quelqu'un), le contexte (formel / informel) et les personnes présentes. Il est donc peu réaliste de déclarer avoir des journées uniquement en néerlandais, en français, en anglais ou en allemand. Les différentes formes de communications ne suivraient pas et risqueraient de **diminuer la productivité** au lieu de l'augmenter à terme.

Les stratégies du type "**chacun parle sa langue et l'autre fait l'effort de comprendre**" sont donc plus **réalistes** et productives. Par contre, il faut être conscient que si ces stratégies de communications respectent les identités linguistiques de chacun et développent les compétences réceptives (comprendre et lire), elles **ne stimulent en rien les compétences productives et communicatives** qui font défaut. De plus, ces stratégies reposent sur un commun accord entre les

personnes concernées, mais qui n'est pas facile à imposer lors de communications externes à l'entreprise avec la clientèle ou les fournisseurs.

La **mixité linguistique des équipes** est très productive, mais ne développe pas toujours les compétences linguistiques réciproques des équipiers et a tendance à toujours privilégier la langue de la personne la plus haut placée.

Enfin, les entreprises proposent également dans une perspective de contact avec les différentes langues au sein de l'entreprise **de mettre à disposition** du personnel, outre du **matériel didactique** adapté aux besoins et compétences requises, du **matériel authentique du type journaux, magazines**, et pas uniquement en référence au secteur d'activité, mais aussi de matériel plus général et/ou ludique. Si cette initiative est, sans conteste, un signal positif d'une culture multilingue dans l'entreprise concernée, cela ne garanti en rien que les personnes linguistiquement fragilisées fassent usage de ces moyens disponibles, sans dynamique de groupe.

### **3.4.3. Mettre en place des mesures complémentaires, compensatoires et alternatives à l'enseignement traditionnel des langues.**

La mise en place de mesures complémentaires, compensatoires et alternatives à l'enseignement traditionnel des langues, repose sur le constat qu'à la fin des études – qu'elles soient secondaires qualifiantes ou d'enseignement supérieur – les diplômés disposent d'une maîtrise des langues insuffisante au vu des exigences du marché de l'emploi et des besoins des entreprises. Une série de propositions des entreprises concernent donc la formation en amont du monde du travail et une autre série concerne les initiatives possibles au départ des entreprises ou en parallèle. Il s'agit donc de mesures à moyen et long terme dans l'enseignement et à court terme pour les formations organisées par ou pour le monde économique.

Les propositions pour l'amélioration de la formation de base en langues, suggèrent un **renforcement des cours de langues**, qui doivent commencer **plus tôt**, être plus **intensifs** et **communicatifs**. Certains commentaires mettent l'accent sur les langues moins populaires, mais bien plus utiles dans le monde économique, comme c'est le cas de **l'allemand**. D'autres commentaires rappellent l'importance des formations en langues dans **les filières qualifiantes**. Ceci permettrait de juguler à moyen terme les problèmes de maîtrise linguistiques des catégories de travailleurs comme les ouvriers, mais aussi ceux travaillant comme ou pour des petits indépendants. Dans ces filières qualifiantes, les entreprises proposent également d'augmenter le nombre de **stages dans des entreprises dans les différentes régions du pays**, afin de stimuler l'apprentissage et la pratique des langues en situation réelle. De même, certains commentaires regrettent le manque de **collaboration entre hautes écoles et universités de régimes linguistiques différents** à Bruxelles et/ou avec des institutions comparables dans d'autres régions en Belgique. Une meilleure collaboration et une intensification des **échanges du type Erasmus Belgica**, permettraient d'augmenter le contact avec la ou les langues cibles et de renforcer la pertinence des (quelques) cours de langues dispensés dans les formations.

Pour l'enseignement de base des langues, il faut noter de 10% des entreprises ayant fait des propositions, suggère, comme mesure à long terme, de développer des **formes d'enseignement bilingue** de type immersif, appelé au niveau international EMILE (Enseignement d'une matière par l'intégration d'une langue étrangère). La majorité d'entre elles proposent de promouvoir la combinaison français / néerlandais et d'y ajouter dans un deuxième temps l'anglais.

Pour les **formations complémentaires et/ou compensatoires** par et pour les entreprises, les commentaires accentuent le caractère indispensable de ces cours de langues, mais également l'absolue nécessité de veiller à une **adéquation entre besoins, attentes et contenus des cours**. La pertinence des formations, ainsi que l'apport pratique de celles-ci augmenterait la motivation des participants. Une **collaboration étroite** entre d'une part les entreprises et/ou les représentants sectoriels et d'autre part les organismes en charge des formations (VDAB, ORBEM, CEFORA, promotion sociale, école sde langues, ...) et les responsables politiques (soutien et accessibilité des initiatives, incitants, ...) dynamiserait et optimiserait l'offre des formations, leur pertinence et leur accessibilité. Cela permettrait également **développer des formations et des outils didactiques** plus adaptés aux besoins et à la réalité de terrain des grandes entreprises, mais également et surtout des PME, qui n'ont pas ou peu les moyens d'investir dans ce type ressources. Beaucoup d'entreprises demandent plus de **soutien financier** pour ceux qui investissent dans des formations sous forme de primes, de subsides ou de congés éducatifs. En effet, des PME se plaignent du coût élevé des formations et de la complexité administrative de certains incitants, qui fait qu'ils ne sont que peu ou pas utilisés. Or, ce sont les PME et les petits indépendants qui ont le plus de mal à faire face aux besoins en langues étrangères.

En outre, les entreprises remarquent que ces formations devraient avoir des **volets pratiques** avec des mises en situations authentiques accompagnées de séances de **"feed back"** ou de **"follow up"**, permettant de mieux corriger et optimiser les apprentissages et donc d'augmenter la plus value de ces formations.

Par ailleurs, certaines entreprises ont rappelé l'importance de la **dimension culturelle de la communication**, qui doit également faire partie des modules de formation en langues. Car, les études en communication ont montré que la manière dont on communique, est culturellement définie et que négliger cet aspect de la communication c'est risquer des malentendus (Claes & Gerritsen 2002), ce qui dans le contexte qui nous occupe, peut mener à des pertes économiques.

Enfin, plusieurs entreprises ont plaidé pour des **échanges interrégionaux de personnel**. Cette option est sans nul doute positive et très efficace tant pour le développement de compétences linguistiques pertinentes et leur mise en pratique, que pour le développement de compétences culturelles. Il faut noter que cette proposition ne semble pourtant réalisable que pour des grandes entreprises ayant des sièges dans les différentes régions en Belgique ou dans d'autres pays. Toutefois, chaque fois que cela est possible, il faudrait pouvoir profiter de cette opportunité afin de développer et activer les connaissances en langues du personnel des différents sièges.

S'il n'y a pas de recette miracle, il est incontestable que la conjugaison de plusieurs de ces propositions, en fonction des situations individuelles des entreprises, profiterait tant aux individus qu'aux entreprises et à la région. Stimulant l'usage pratique et concret de différentes langues dans les entreprises développerait les compétences communicatives plurielles du personnel à plus ou moins court terme, tout en respectant les identités linguistiques des intervenants respectifs. De même un investissement conséquent, pertinent et intensif dans les formations en langues tant dans l'enseignement que par et pour les entreprises permettrait et à court et à moyen et long terme de faire des avancées significatives en matière de maîtrise des langues en tant que capital économique et culturel. Revaloriser les langues dans l'enseignement de la maternelle à l'université en passant par les filières qualifiantes dans un cursus traditionnel et dans des formes d'enseignement bilingue, semble être un défi majeur pour les générations futures. Optimiser l'offre des formations pour et par les entreprises nécessite par ailleurs une étroite concertation entre les différents intervenants, y compris politiques. Profiter de la proximité de régions linguistiquement différentes est une opportunité qui doit être exploitée de manière plus efficace, à travers des stages, des échanges, des collaborations à différents niveaux, permettant de développer des compétences tant linguistiques que culturelles indispensables dans la réalité économique de la Région de Bruxelles-Capitale. Enfin, il faut rappeler que l'efficacité de ces propositions dépend des investissements à court, moyen et long terme, de l'implication et de la détermination des intéressés, des moyens mis à leur disposition, et de la bonne volonté de tous.

#### 4. Propositions des entreprises

- 50% des entreprises ont fait des propositions et commentaires, témoin de l'acuité de la problématique
  
- 2 thèmes principaux:
  - stimuler les pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises:
    - stimuler l'usage des langues cibles et l'entraide constructive et réciproque entre collègues en vue d'une amélioration des compétences linguistiques dans différentes langues
    - organiser des tables de conversation interentreprises au sein des zonings industriels ou complexes commerciaux et administratifs
    - mettre à disposition des médias dans différentes langues, comme stimulants

➤ **mettre en place des mesures complémentaires, compensatoires ou alternatives à l'enseignement traditionnel des langues:**

**(a) au niveau de l'enseignement traditionnel:**

- renforcer les cours de langues (y compris l'allemand)
- commencer cours de langues plus tôt + plus intensifs et plus communicatifs
- renforcer des cours de langues dans les filières qualifiantes
- augmenter les stages dans des entreprises des différentes régions du pays
- collaborer au niveau de l'enseignement supérieur des différents régimes linguistiques
- intensifier les échanges de type Erasmus Belgica

**(b) au niveau de l'enseignement alternatif:**

- développer et soutenir l'enseignement bilingue de type EMILE

**(c) au niveau des formations pour et par les entreprises:**

- veiller à l'adéquation entre besoins, attentes et contenus des formations
- optimiser l'offre par une étroite collaboration entre les différents intervenants (entreprises, secteurs, organismes en charge de la formation, instances politiques)
- développer et diffuser des outils pédagogiques de qualité et adaptés aux besoins par secteur
- soutenir financièrement les entreprises qui investissent dans la formation, particulièrement les PME et petits indépendants
- optimiser les apprentissages en ajoutant aux formations classiques un volet pratique avec "follow up" ou "feed back"
- insérer la dimension culturelle de la communication dans les formations en langues étrangères
- stimuler les échanges interrégionaux de personnel

**Efficacité des propositions dépend :**

- des investissements à court, moyen et long terme
- de l'implication et de la détermination des différents intervenants
- des moyens mis en oeuvre
- de la bonne volonté de tous

---

## 4. Conclusions et recommandations

---

### 4.1. Le cadre de la recherche

A l'heure de la globalisation des marchés économiques et de l'internationalisation grandissante des grandes villes européennes, le multilinguisme est un enjeu majeur pour le monde économique. L'Europe s'est donné comme objectif en matière de connaissance des langues, que chaque citoyen européen maîtrise 1 + 2 langues, c'est-à-dire deux langues en plus de la langue maternelle et de préférence les langues des régions ou pays voisins. L'observatoire européen du plurilinguisme note par ailleurs que si l'Europe pense en plusieurs langues, l'ignorance des langues est un frein aux échanges économiques (<http://plurilinguisme.europe-avenir.com>). La thématique "Entreprises bruxelloises et langues étrangères" de la présente étude est donc au centre des débats économiques et éducatifs européens.

Les objectifs de cette recherche sont globalement d'analyser les pratiques et besoins en langues des entreprises du secteur privé de la Région de Bruxelles-Capitale, de voir dans quelle mesure ces besoins sont rencontrés, d'évaluer ce qu'un manque de langues requises implique comme coût pour ces entreprises et de relever les solutions formulées par ces dernières pour y remédier. Les analyses sont basées sur deux types de données, qui ont une fonction de complémentarité et de contrôle de représentativité, tant au niveau du type d'entreprises (tailles et secteurs d'activité), qu'au niveau du contenu des réponses. Il s'agit d'une part, de données quantitatives issues des réponses de 357 entreprises à un questionnaire en ligne et d'autre part, de données qualitatives obtenues à partir d'interviews avec des responsables de ressources humaines de 18 entreprises bruxelloises, de deux représentants sectoriels et de 24 agences de recrutement, d'intérim et d'outsourcing. Les instruments utilisés sont un canevas de questions pour les interviews semi-directifs en français et en néerlandais et un questionnaire en ligne, disponible en français, néerlandais et en anglais et diffusé de manière électronique auprès de plusieurs milliers d'entreprises actives dans la capitale.

Les résultats sont organisés en fonction des questions de recherche et sont présentés de manière extensive dans le chapitre 3 de ce rapport de recherche. Pour chacune des questions, un résumé détaillé des résultats clôture les sous-chapitres successifs.

Dans ces conclusions, nous ne reviendrons donc pas sur les résultats individuels, mais les reprendrons sous forme de dix constats dans une vision plus globale et interprétative, à l'instar des hypothèses de travail de Grin & Ströbel (2001).

Les constats mettent en évidence le caractère spécifique de Bruxelles, alliant les caractéristiques d'une ville internationale multilingue aux spécificités d'une ville-région au cœur d'un état fédérale trilingue. En cela la situation de Bruxelles diffère de la plupart des grandes villes internationales, mais est très comparable à celles situées dans d'autres états fédéraux multilingues, comme la Suisse (Grin 1999, Grin & Ströbel 2001).

## 4.2. Les constats

### **1. Les pratiques multilingues des entreprises reflètent l'internationalisation de Bruxelles comme pôle européen, au niveau international, interrégional et intrarégional.**

La situation de Bruxelles en tant que capitale de l'Europe, hôte d'organisations internationales et région dans une Belgique fédérale implique une présence d'entreprises internationales sur son territoire, un développement des relations commerciales des entreprises bruxelloises au niveau interrégional et international, mais aussi une internationalisation intrarégionale du marché bruxellois. Cette internationalisation des relations commerciales intérieures et extérieures à Bruxelles, se traduit pour une internationalisation au niveau des pratiques linguistiques des entreprises. Les entreprises participantes utilisent 22 langues différentes dans leurs contacts commerciaux. Les six langues principales sont par ordre d'importance: le français, le néerlandais, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et l'italien. On note dans les pratiques linguistiques des entreprises une différence importante entre l'usage interne et externe des langues. 22% d'entreprises ont à l'intérieur de l'entreprise une pratique monolingue, 33% une bilingue et 45% une multilingue. Les pratiques sont donc principalement bilingues français/ néerlandais avec ou sans l'anglais. Par contre, on ne compte que 6% des entreprises qui se limitent à l'usage d'une seule langue et 13% à deux langues dans leur communication avec des partenaires économiques en dehors de l'entreprise, alors que plus de 80% utilisent au moins trois langues. La pratique externe implique donc majoritairement l'usage du français, du néerlandais et de l'anglais, ainsi que dans 40% des cas de l'allemand. Ce multilinguisme s'explique par l'orientation des marchés, servant tant aux relations commerciales internationales, qu'interrégionales et intrarégionales bruxelloises auprès d'un public international. Même si ces données ne disent rien sur la fréquence et le niveau d'utilisation de ces différentes langues, elles confirment les besoins multilingues des entreprises implantées à Bruxelles, quelque soient leur secteur d'activité ou leur taille.

### **2. Les deux langues officielles de la Région de Bruxelles-Capitale dominant dans les différentes pratiques linguistiques des entreprises bruxelloises.**

Le français et le néerlandais dominent dans les différentes pratiques linguistiques des entreprises (y compris comme langues officielles). Ceci s'explique par l'orientation de marché des entreprises de la capitale. En dehors du marché bruxellois, plus de 80% d'entre elles trouvent clients et fournisseurs en Flandre et en Wallonie, près de 70% les trouvent en France et 40% aux Pays-Bas. On note également qu'un pourcentage important (30 à 50%) du personnel de ces entreprises est en contact avec ces régions et pays voisins. L'importance des deux langues officielles se voit donc renforcé par leur rôle en tant que langue de communication au niveau régional, interrégional et international et ce, pour des raisons principalement géographiques, mais peut-être aussi linguistiques.

### **3. Dans le contexte de la globalisation économique, l'anglais joue un rôle majeur dans la communication externe des entreprises, mais uniquement en parallèle avec le français et le néerlandais.**

Dans la situation actuelle, il n'est pas question du "tout à l'anglais" dans les affaires économiques de la capitale. La perception du rôle grandissant de l'anglais par rapport aux deux langues officielles de Bruxelles, n'est que partiellement confirmée par les pratiques des entreprises. Si l'anglais est utilisé par plus de 80% des entreprises dans leur communication externe, il passe à 47% pour la communication interne et à un tiers parmi les langues officielles des entreprises. Malgré cette présence importante, la maîtrise de la deuxième langue de la région reste prioritaire par rapport à l'anglais étant utilisée par au moins trois quart des entreprises pour leur communication interne et neuf sur dix pour la communication externe. L'anglais joue ainsi un rôle important dans les entreprises à Bruxelles, mais uniquement en combinaison avec le français et le néerlandais, qui restent les deux langues dominantes dans les pratiques linguistiques des entreprises de Bruxelles et qui ne s'excluent nullement l'une l'autre.

### **4. La maîtrise des deux langues officielles comme atout majeur dans le monde du travail.**

Comme dans d'autres régions européennes bilingues (voir Grin & Ströbel 2001), les compétences bilingues sont une dimension essentielle dans la flexibilité professionnelle. La maîtrise des deux langues officielles représente en effet un atout majeur dans le monde du travail, en permettant l'accès à des fonctions plus importantes et donc à des revenus plus importants. Cette maîtrise témoigne d'un état d'esprit entreprenant et d'un engagement dans la carrière. Ainsi, dans l'analyse des besoins linguistiques pour les fonctions de haut niveau, les compétences professionnelles et linguistiques tendent à se confondre et/ou à se renforcer. Quelqu'un ayant travaillé dans plusieurs contextes linguistiques fait montre d'une ouverture d'esprit, d'une flexibilité et d'une expérience qui s'ajoute à ses compétences linguistiques proprement dites.

Maîtriser le français et le néerlandais est également un atout permettant l'accès à l'emploi. Cette compétence bilingue est une compétence professionnelle qui se reflète tant dans les conditions de recrutement, que dans la concentration d'offres d'emplois, restant souvent non-pourvus, dans les agences de recrutement et d'intérim. La compétence bilingue est donc à la fois condition et preuve de flexibilité et d'engagement professionnels à haute valeur ajoutée.

## **5. La maîtrise de minimum la deuxième langue est un passeport sur le marché de l'emploi bruxellois.**

A quelques exceptions près, dans les secteurs de l'horeca et de la construction, les entreprises recrutent des multilingues pour tous les types et niveaux de fonctions. Ce constat vaut tant pour les grandes entreprises que pour les PME. Dès qu'il est question de contacts entre collègues ou de contacts avec des clients et/ou fournisseurs, la maîtrise de plusieurs langues fait partie des critères de recrutement. Les langues requises sont au minimum le français et le néerlandais, ce qui s'explique par l'orientation de marché des entreprises bruxelloises. Les quelques entreprises qui se limitent au français /anglais sont des hôtels ou des entreprises internationales installées à Bruxelles. C'est ensuite la combinaison français, néerlandais, anglais qui est la plus demandée. Le bilinguisme devient une condition sine qua non d'accès à un emploi et de quelque niveau de formation que ce soit.

## **6. Il y a pénurie de bilingues français / néerlandais, pas de multilingues.**

Le paradoxe d'une pénurie de bilingues et non de multilingues parmi les chercheurs d'emploi, s'explique par le fait que les candidats sont soit monolingues, soit multilingues, soit bilingues mais sans la deuxième langue officielle (par ex. français + langue d'immigration). Les personnes ayant fait l'effort d'apprendre la deuxième langue officielle, font généralement aussi l'effort d'apprendre l'anglais. En outre, les multilingues, étant conscients de la "valeur économique" de leurs compétences linguistiques sur le marché de l'emploi, n'acceptent pas d'emploi aux conditions de travail qualitativement faibles (par ex. dans les call centers). Il faut noter à cet égard qu'il y a en effet des emplois de très bas niveau, aux conditions peu attrayantes, assortis malgré tout d'exigences bilingues ou même multilingues, qui ne trouvent dès lors pas preneurs. En outre, bien des emplois techniques restent vacants parce que les langues sont intégrées de manière insuffisante dans les filières qualifiantes de l'enseignement, alors que là aussi le bilinguisme fait partie des qualités requises. Enfin, même si compétences linguistiques et professionnelles vont souvent de paire, on constate également pour certaines fonctions de haut niveau de formation une pénurie de bilingues, car dans leurs formations, les langues sont souvent négligées, mettant des monolingues sur le marché et non des bilingues ou multilingues. Ceci implique que l'on trouve souvent des gens ayant les compétences techniques ou professionnelles mais pas en combinaison avec les compétences linguistiques requises.

**Les fonctions critiques par manque de connaissances linguistiques** se concentrent donc dans deux segments du marché de l'emploi:

- les emplois bilingues ou multilingues de bas niveau administratif ou technique et/ou qualitativement peu attrayant, de type magasinier, chauffeur de poids lourds, téléphoniste de call center, caissière, etc.
- les emplois bilingues dans le secteur IT, le secteur commercial, les techniciens spécialisés de haut niveau, les ingénieurs industriels, etc.

*Pour une liste plus complète et détaillée voir 3.2.2.*

## **7. Face à une inadéquation entre les fonctions multilingues recherchées et l'offre réduite de chercheurs d'emplois multilingues, il y a, pour les fonctions critiques, une concurrence entre les compétences professionnelles et les compétences linguistiques.**

Lors du recrutement, on recherche un équilibre entre compétences techniques ou professionnelles et compétences linguistiques. A défaut de candidats et compétents et multilingues, les entreprises opèrent des choix en fonction du type d'emploi à pourvoir. Pour les fonctions commerciales et administratives et pour le personnel ayant fréquemment des contacts avec la clientèle (services, accueil, ...) les compétences linguistiques et communicatives tendent à l'emporter sur les compétences professionnelles. Pour les autres types de fonctions, on constate que si le candidat dispose des compétences professionnelles requises, l'employeur est disposé à investir dans des cours de langues, à condition que celui-ci connaisse déjà deux langues (par ex. français, anglais) et/ou ait des notions dans la langue cible.

## **8. Le type et le niveau de compétences linguistiques requises dépendent de la fonction exercée et gagnent à être mieux définies.**

Outre l'orientation de marché, c'est la fonction exercée qui détermine le type et le niveau de compétences dans les différentes langues concernées. Ainsi, plus le niveau est élevé, plus le nombre et le niveau des compétences linguistiques augmentent. Ce sont principalement des compétences orales et communicatives qui sont requises, sauf pour les emplois administratifs pour lesquels des niveaux plus ou moins élevés de compétences écrites sont nécessaires. A côté de ces compétences linguistiques, la dimension culturelle de la communication fait partie des exigences.

Cependant, on constate que très peu d'offres d'emploi précisent le type et le niveau de compétences. Or l'utilisation d'un cadre commun de référence en matière de compétences linguistiques permettrait une meilleure adéquation entre les attentes des entreprises et des profils des candidats lors du recrutement. Ces outils existent et sont développés et diffusés au niveau européen (Cadre européen commun de référence pour les langues et Europass le passeport langues). Cela permettrait en outre, tant pour les entreprises que pour les candidats, de mieux objectiver les critères linguistiques de sélection, trop souvent testés globalement lors d'une petite discussion pendant les interviews d'embauche. Bruxelles pourrait jouer un rôle moteur dans la diffusion, voir la généralisation, de ce cadre pour définir les types et niveaux de compétences linguistiques requises.

## **9. Le manque de multilinguisme du personnel entraîne pour les entreprises des pertes de contrats et des coûts important, difficile à chiffrer, à divers postes.**

Force est de constater que le manque de multilinguisme du personnel a un prix pour les entreprises. 40 % des entreprises de l'échantillonnage, principalement les petites, disent avoir perdu des contrats par manque de compétences linguistiques, communicatives ou culturelles. 30% des entreprises interrogées déclarent avoir des coûts liés au manque de connaissances en langues de leur personnel. Plus de 40% investissent dans des formations en langues, principalement de grandes entreprises. Les coûts liés au manque de multilinguisme se déclinent sur plusieurs postes (traduction, frais de déplacement, formations, primes, etc.) et sont dès lors très difficiles à chiffrer. Les variations par

entreprise et par an oscillent entre plusieurs milliers d'euros et plusieurs dizaines, voire centaines de milliers d'euros. Les formations en langues coûtent environ 300 à 2000 euros par personne par an, sans tenir compte des frais réels qui seraient huit fois plus élevés. Dans une grande entreprise, ces coûts peuvent donc atteindre 400.000 euros par an rien qu'en cours de langues.

**10. Les grandes entreprises disposent de plus de moyens financiers, organisationnels et humains permettant l'investissement dans des formations en langues, par rapport aux PME et petits indépendants qui sont fragilisés face au manque de multilinguisme du personnel.**

Les analyses ont montré que les PME et les petits indépendants avaient les mêmes pratiques linguistiques que les grandes entreprises de la capitale, car ils ont des orientations de marché identiques. Or ce sont les PME et les petits indépendants qui par manque de moyens financiers, mais aussi de moyens organisationnels et humains, ne peuvent pas investir suffisamment dans des formations en langues et subissent au moins autant de pertes de contrats par manque de compétences linguistiques. Comparés aux grandes entreprises, les PME et petits indépendants sont fragilisés face aux besoins en langues étrangères qui ne sont pas rencontrés. Ces entreprises bruxelloises, essentielles au dynamisme de la Région de Bruxelles-Capitale, méritent un soutien particulier au niveau des formations (accessibilité, financement, simplification administrative, aide organisationnelle...), ainsi que dans leurs différentes initiatives en vue de permettre le développement, auprès de leur personnel, des compétences multilingues, communicatives et interculturelles indispensables à la vie économique à Bruxelles.

### **4.3. Quelques recommandations sur base des conclusions**

Les recommandations visent à mieux rencontrer les besoins des entreprises en matière de personnel multilingue par des propositions ayant des effets à court terme, mais également par des recommandations ayant des portées à moyen et long terme.

#### **A. Apprentissage et formations en langues**

Ces recommandations, basées sur les résultats et constats de la présente étude, valent tant pour la formation initiale (enseignement primaire, secondaire et supérieur), qu'avant l'embauche par les services de placement (VDAB, ORBEM) et qu'après celle-ci (pour et par les entreprises).

- Promouvoir l'apprentissage de plusieurs langues, prioritairement les deux langues de la région, parallèlement au monde du travail et en amont de celui-ci et ce, dès que possible dans l'enseignement obligatoire traditionnel ou immersif.
- Promouvoir l'apprentissage de l'allemand.
- Stimuler l'apprentissage des langues dans les filières qualifiantes.
- Investir, principalement mais pas exclusivement, dans la formation néerlandais / français auprès d'un public ayant un bas niveau de formation.
- Stimuler les formations en langues dans les études de techniques spécialisées de haut niveau.
- Orienter les formations en langues vers les compétences communicatives et culturelles.

- Augmenter le nombre de stages et d'échanges interrégionaux du type Erasmus Belgica.
- Ajuster et renforcer les formations en entreprises par un suivi pratique et cyclique ("follow up" ou "feed back") des acquis en situations authentiques.

#### **B. Interface entreprises / responsables politiques**

- Augmenter la visibilité et l'accessibilité (financière et administrative) des formations en langues existantes.
- Optimiser l'offre et la pertinence des formations en langues par une étroite collaboration entre les différents intervenants (entreprises/secteurs, politiques, pouvoirs organisateurs, formateurs).
- Soutenir les PME et les petits indépendants dans les initiatives visant à pallier au manque de multilinguisme.

#### **C. Autres**

- Généraliser l'utilisation du *Cadre européen commun de référence pour les langues* et l'*Europass*, passeport de langues européen, tant dans les offres d'emploi que dans le chef des candidats, en vue d'une meilleure adéquation entre l'offre et la demande en matière de types et niveaux de compétences linguistiques.
- Inciter de manière proactive à la pratique des différentes langues au sein des entreprises.
- Optimiser les initiatives stimulant le développement ou la pratique des langues (formations, tables de conversation, lunch langues, ...) par une politique de proximité dans les zonings, centres commerciaux et administratifs.
- Prévoir une étude économétrique visant à évaluer non seulement les coûts liés au multilinguisme mais aussi la plus value du multilinguisme, comme capital économique, pour les entreprises bruxelloises et leur personnel.

TIBEM asbl.

Bruxelles, 30 novembre 2006.

**Rédaction:**

**Laurence Mettwie** (FUNDP), responsable scientifique du projet,  
en étroite collaboration avec

**Daphné Belang** et **Luk Van Mensel**, chercheurs en charge du projet  
et l'aide précieuse d'**Anne-Marie Claeys** et **Inès de Biolley**, TIBEM, asbl.

---

## Bibliographie

---

- Australian Language and Literacy Council (ALLC) (1994). *Speaking of Business. The Needs of Business and Industry for Language Skills*. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Baisipont, T. (2004). *Enquête sur l'usage des langues étrangères dans le domaine du marketing*. Bruxelles : EPHEC.
- Baker, C. (2006). *Foundations of Bilingual Education And Bilingualism*. Clevedon : Multilingual Matters.
- CCIB (2005). *Brussels Economic & Export Directory 2005-2006*. Bruxelles : Imprimerie Weissenbruch SA. URL : <http://www.ccib.be/>
- Claes, M.-T. & Gerritsen, M. (2002). *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum : Uitgeverij Coutinho BV.
- Conseil de l'Europe (2000). *Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer*. Strasbourg: Conseil de l'Europe (Division des politiques linguistiques). URL: [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/CADRE\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/CADRE_FR.asp)
- Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages : Learning, teaching, assessment*. Oxford : Cambridge University Press. URL: [http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main\\_pages/levels.html](http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main_pages/levels.html)
- FEB : pre-enquête Tibem (2004). *Coût formation en langues pour les entreprises*.
- Gaillez, J-P. (1994). *Osez les langues!* Bruxelles: Labor.
- Gielis, T. (2000). *Vreemde-talenbehoeften in Limburgse K.M.O.'s*. Diepenbeek : Limburgs Universitair Centrum.
- Grin, F. (1999). *Compétences et récompenses. La valeur des langues en Suisse*. Fribourg: Ed. Universitaires Fribourg.
- Grin, F. & Ströbel, O. (2001). *Language Instruction in Vocational Education : Switzerland and Singapore compared*. Genève: Université de Genève.
- Grin, F. (2003). Language planning and economics. In *Current issues in language planning*, 4:1, 1-66.
- Hagen, S. (1992). Foreign language needs in the European workplace. In *Australian Review of Applied Linguistics*, 15:1, 107-124.

- Hall, J. (2000). *The Contribution of Foreign Languages to the Economic Development of Scotland*. Glasgow: SCRE Centre (University of Glasgow). URL: <http://www.scre.ac.uk/scot-research/hallcont/index.html>.
- Heller, M. (2001). Language, skill and authenticity in the globalized new economy. In *NOVES\_SL* (online journal). Winter 2005. URL : <http://www.gencat.net/presidencia/llengcat/winter2005/>
- Heller, M. (2003). Globalization, the new economy and language. In *Journal of Sociolinguistics*, 7:4, 473-492.
- IBSA : URL : [http://www.bruxelles.irisnet.be/fr/entreprises/maison/statistiques/analyses\\_et\\_statistiques.shtml](http://www.bruxelles.irisnet.be/fr/entreprises/maison/statistiques/analyses_et_statistiques.shtml)
- Kompass : URL: <http://www.kompass.be>
- Lambert, J. & Hermans, J. (1998). From translation markets to language management : The implications of translation services. In *Target*, 10:1, 113-132.
- Menten, V. (2002). *Vreemde-talenbehoeften in Vlaams-Brabantse KMO's*. Diepenbeek : Limburgs Universitair Centrum.
- ORBEM (2004). *Analyses des fonctions critiques dans la Région de Bruxelles-Capitale en 2004*. Bruxelles: ORBEM. URL : <http://www.orbem.be/> (Observatoire > Les publications et études)
- Références (en collaboration avec l'Université Catholique de Louvain et le CLL) (2003). *Enquête sur la pratique et l'usage des langues*. URL : <http://www.references.be/scripts/indexpage.asp?headingID=5127>
- Saborin, C. (1985). La théorie des environnements linguistiques. In Vaillancourt, F. (ed.), *Economie et langues*. Québec : Conseil de la langue française, 59-82.
- Wallon Dynamisme (2005). *Les entreprises et les langues : La grande enquête exclusive*. URL : <http://www.uwe.be/docs/etudes/EnqueteLangues2004.pdf>

*Articles de presse :*

- *Le Soir* (28/29-02-04). Les langues, une condition sine qua non ?
- *Tribune de Bruxelles* (09-03-06). Emploi-Ikea : Moins de Bruxelles que prévu.
- *La Libre Belgique* (14-03-06). Decathlon cherche 30 bilingues.
- *La Libre Belgique* (03-01-06). Recherche employés désespérément.

## **1. Ensemble des résumés**

## **2. Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR):**

### **2.a. Exemple des critères d'évaluation par niveau : échelle globale et différentes compétences**

### **2.b. Grille d'évaluation de l'oral du Portfolio européen des langues**

*URL source:* <http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/documents/sixniveaux.pdf>

*via URL:* [http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main\\_pages/illustrationsf.html](http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main_pages/illustrationsf.html)

### **2.c. Exemple Europass passeport de langues**

*URL source :* <http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/vernav/Europasss+Documents/Europass+Language+Passport/navigate.action>

*URL source :* <http://moneuropass.cfwb.be:100/>

## **3. Transcription des interviews (données qualitatives) d'entreprises : disponible sur le CD Recherche remis au ministre**

## 1. Ensemble des résumés

### Instruments:

- 1) un **questionnaire en ligne**, pré-testé et adapté, disponible en **trois langues** (français, néerlandais et anglais), diffusé par voie électronique;
- 2) un **canevas** de questions pour des **interviews semi directifs en face-à-face**, avec des responsables des ressources humaines, experts de la problématique de recrutement et représentants sectoriels.

### Echantillonnage:

Entreprises du secteur privé, réparties en **5 secteurs** (services, commerces et distribution, industrie, horeca et construction) et **3 tailles** (petites, 2 à 9 personnes; moyennes, 10 à 49 et grandes, 50 et plus).

**Objectifs enquête quantitative:** multiple des pourcentages de représentativité des entreprises par taille et par secteur (voir Tableau 2).

**Objectifs enquête qualitative:** 2 interviews par secteur (si possible d'entreprise de tailles différentes) + 5 interviews d'experts ou de représentants sectoriels, soit 15 au total (voir Tableau 3).

### Données:

#### **Moyens de diffusion de l'enquête quantitative en ligne:**

- (1) via des mailings individualisés sur base de banques de données,
- (2) via des newsletters et courriers des confédérations et associations professionnelles de Bruxelles,
- (3) via des emails à des entreprises cherchant à ce moment-là du personnel via <http://www.vacature.com>,
- (4) via des enquêtes directes dans des petites entreprises, restaurants ou magasins.

#### **Contacts pour le volet quantitatif, interviews en face-à-face avec:**

- des responsables des ressources humaines
- des représentants sectoriels
- des experts en matière de recrutement, d'intérim et d'outsourcing

via la banque de données Kompass, l'enquête en ligne, des agences d'intérim et de placement de personnel.

**Données quantitatives: n =357 , données qualitatives: n = 44**

=> La **représentativité** de l'échantillonnage par secteur et par taille est assurée par la combinaison des différents types de données et sources d'informations.

## Résultats:

### 1. Pratiques linguistiques des entreprises de la région de Bruxelles-Capitale

#### Langues et combinaisons de langues utilisées par les entreprises:

##### 22 langues différentes, principales =

- > langues officielles: fr/nl > fr > fr/nl/angl
- > usage interne : fr/nl > fr/nl/angl > fr > fr/nl/angl/all
- entreprises ayant communication interne **monolingue** = 21,9 %
- entreprises ayant communication interne **bilingue** = 33,1 %
- entreprises ayant communication interne **multilingue** = 45 %
- > usage externe: fr/nl/angl > fr/nl/angl/all > fr/nl/angl+ X + Y > fr/nl
- entreprises ayant communication externe **monolingue** = 5,9 %
- entreprises ayant communication externe **bilingue** = 12,6 %
- entreprises ayant communication externe **multilingue** = 81,5 %

#### Langues externes \* secteurs:

- > monolinguisme rare,
- > bilinguisme surtout secteur des services et de la construction
- > multilinguisme tous les secteurs

! prudence: sous-représentativité secteurs construction et horeca.

#### Langues externes \* taille:

- > pas de différences par taille d'entreprises: tant pour les grandes que les moyennes et les petites, le multilinguisme est de mise.
- > même les petites entreprises besoins multilingues
- actives en hors Belgique
- servir une clientèle multilingue internationale à Bruxelles.

! prudence: surreprésentativité des grandes entreprises

#### Langues externes \* orientation de marché:

- > internationalisation de l'orientation des marchés (externes et internes)
- 75% entreprises orientées Belgique + étranger (principalement pays voisins)
- 20% entreprises orientées Belgique,
  - même pour orientation belge pratiques bilingues (1/4) et multilingues (2/3)!
- > pas de grandes différences pour orientation de marché\*taille, ni orientation de marché\*secteurs
- > petites entreprises plus haut % de personnel en contact avec d'autres régions / pays, impliquant un besoin accru en multilinguisme de la part de ce personnel.

## Conclusions:

- ⇒ le **multilinguisme** est donc la **norme** pour les entreprises de la région de Bruxelles-Capitale, répondant à une **orientation du marché** tant interrégionale qu'internationale, mais aussi à une **internationalisation interne** au marché bruxellois.
- ⇒ le rôle des deux langues nationales majoritaires (**français et néerlandais**) se trouve renforcé tant au niveau de la communication interne, au sein des entreprises, que dans les rapports commerciaux externes de celles-ci pour les contacts interrégionaux et internationaux (France et Pays-Bas).
- ⇒ **l'anglais** est la troisième langue, qui **après le français et le néerlandais** est **indispensable** au bon déroulement de la communication externe des entreprises et dans une moindre mesure à la communication interne.
- ⇒ **l'allemand**, quatrième langue en ordre d'importance, joue un rôle important dans les relations économiques, puisqu'elle est utilisée par près de 40% des entreprises bruxelloises.

## 2. Recrutement de personnel multilingue

### Constats:


- > près de 90% des entreprises interrogées cherche du personnel multilingue
- > bilinguisme ou multilinguisme requis pour les fonctions de tous niveaux (des plus basses au plus hautes)
- > les combinaisons de langues sont dans près de 80% des cas:
  - fr / nl / ang
  - fr / nl
- ! agences de recrutement et d'intérim, concentrent demandes pour fr / nl (explication, voir combinaisons de langues critiques)
- > fonctions multilingues critiques les plus fréquentes par manque de connaissances linguistiques:
  - fonctions commerciales,
  - cadres et responsables de projets
  - cadres administratifs.
- > fonctions multilingues critiques par manque de connaissances linguistiques par rapport au nombre d'emplois par catégorie de fonctions :
  - fonctions administratives,
  - postes de bas niveau (type magasinier, chauffeur, ouvrier, personnel d'entretien, ...)
  - fonctions dans le domaine commerciale, IT et technique de haut niveau (ingénieurs).
- > combinaisons de langues critiques
  - fr/ nl
  - fr/ nl /ang
- > chercheurs d'emplois principalement monolingues et bilingues ne maîtrisant pas la deuxième langue majoritaire (soit français, soit néerlandais)
- > manque de connaissances bi- et/ou multilingues sont une barrière à l'emploi et un frein au développement de carrières.


### **Compétences techniques vs. compétences linguistiques:**

- > les entreprises recherchent un équilibre entre compétences techniques et linguistiques (en fonction des emplois concernés)
- > à défaut les entreprises interrogées privilégient
  - à 60% les compétences techniques
  - à 25 % les compétences linguistiques principalement pour les fonctions
    - commerciales
    - administratives
    - de type accueil, services et contacts avec clients (horeca)
- > si compétences techniques, les entreprises sont disposées à investir dans une formation en langue (approfondissement ou autre langue) à condition que le candidat soit bilingue.

### **Evaluation des compétences linguistiques:**

- > majoritairement au sein de l'entreprise sur base d'un entretien avec ou sans épreuve écrite en fonction des postes à pourvoir et des domaines d'activités
- > prédominance de compétences communicatives (orales), mais aussi besoins de compétences culturelles
- > peu ou pas de critères objectifs et/ou objectivables

 suggestion 1: utiliser le *Cadre Européen Commun de Référence* (2001) comme base de référence pour déterminer les différentes compétences pour les différentes langues.

 suggestion 2: dans les formations en langue mettre également l'accent sur les compétences culturelles de la communication en langues étrangères.

### **3. Coûts liés au multilinguisme:**

#### **> perte de contrats par manque de multilinguisme:**

- 40 % des entreprises participantes ont ainsi récemment manqué des contrats
- si la connaissance de la deuxième langue majoritaire manque, les risques de perte de contrats sont plus élevés
- plus l'entreprise est multilingue (en ce compris les 2 langues nationales), moins il y a de risque de perte de contrats
- petites entreprises plus vulnérables

#### **> coûts liés au manque de multilinguisme du personnel**

- => difficiles à définir et à chiffrer à cause de la sensibilité de la problématique et surtout par manque de vue globale dû à la dispersion des coûts dans plusieurs catégories souvent non-chiffrables:
- coûts liés à l'organisation et à la gestion du personnel
  - coûts liés à des pertes de productivité, de qualité et d'opportunités
  - coûts liés à des investissements matériels particuliers, des services externes ou des incitants financiers.


Les coûts réels varient entre plusieurs milliers d'euros et plusieurs centaines de milliers d'euros par an et par entreprise.


➤ **formations en langues**


- **42,6% des entreprises investissent dans des formations en langues**
- 75% des grandes entreprises (cours en interne et en externe)
- moins de 30% des petites entreprises par manque de moyens (cours principalement en externe)
- moins de 15% dans le secteur de l'horeca et la construction (besoins différents), contre 45% dans les autres secteurs
- **pourcentages d'entreprises** investissant dans des formations à l'intention des catégories de personnel suivantes:
  - 32,5% pour employés
  - 15% pour cadres moyens, supérieurs et management
  - 3,5% pour ouvriers.
- **participation** moyenne de 30% du personnel aux formations, quelle que soit la catégorie (y compris ouvriers et management)
- **coût des formations** varie par entreprise et par an entre 50 et 50 000 euros, estimations plus précises impossibles car dépendent de trop de variables contextuelles et dynamiques propres à chaque entreprise.
- 9% des entreprises ont **recours à des incitants**:
  - incitants de la Région Bruxelles-Capitale
  - chèques langues
  - formations proposées gratuitement
    - CEFORA
    - FOPAS
    - fonds sectoriels (métal et horeca)
    - VDAB
- **satisfaction**: 2% pas du tout, 30% un peu, 50% moyennement & 18% tout à fait. 50% d'insatisfaction principalement liée au manque de mise en pratique des connaissances acquises, 25% au manque de motivation des participants

 suggestion 1: mieux soutenir les petites entreprises dans l'offre de formations

 suggestion 2: augmenter les formations à l'intention des ouvriers avant et après le recrutement

 suggestion 3: augmenter l'information et l'accessibilité (administrative) aux formations existantes

 suggestion 4: privilégier les formations par catégorie d'emploi et/ou par secteur pour une meilleure adéquation entre besoins en compétences linguistiques et formations et donc une meilleure rentabilité et plus grande motivation

 suggestion 5: soutenir les prolongements actifs des formations dans des situations authentiques, avec l'appui de formations cycliques permettant d'optimiser les acquis ou de les retravailler en vue d'une meilleure rentabilité.

#### 4. Propositions des entreprises

- 50% des entreprises ont fait des propositions et commentaires, témoin de l'acuité de la problématique
- 2 thèmes principaux:
  - stimuler les pratiques actives d'utilisation des langues au sein des entreprises:
    - stimuler l'usage des langues cibles et l'entraide constructive et réciproque entre collègues en vue d'une amélioration des compétences linguistiques dans différentes langues
    - organiser des tables de conversation interentreprises au sein des zonings industriels ou complexes commerciaux et administratifs
    - mettre à disposition des médias dans différentes langues, comme stimulants
  - mettre en place des mesures complémentaires, compensatoires ou alternatives à l'enseignement traditionnel des langues:

##### **(a) au niveau de l'enseignement traditionnel:**

- renforcer les cours de langues (y compris l'allemand)
- commencer cours de langues plus tôt + plus intensifs et plus communicatifs
- renforcer des cours de langues dans les filières qualifiantes
- augmenter les stages dans des entreprises des différentes régions du pays
- collaborer au niveau de l'enseignement supérieur des différents régimes linguistiques
- intensifier les échanges de type Erasmus Belgica

##### **(b) au niveau de l'enseignement alternatif:**

- développer et soutenir l'enseignement bilingue de type EMILE

##### **(c) au niveau des formations pour et par les entreprises:**

- veiller à l'adéquation entre besoins, attentes et contenus des formations
- optimiser l'offre par une étroite collaboration entre les différents intervenants (entreprises, secteurs, organismes en charge de la formation, instances politiques)
- développer et diffuser des outils pédagogiques de qualité et adaptés aux besoins par secteur
- soutenir financièrement les entreprises qui investissent dans la formation, particulièrement les PME et petits indépendants
- optimiser les apprentissages en ajoutant aux formations classiques un volet pratique avec "follow up" ou "feed back"
- insérer la dimension culturelle de la communication dans les formations en langues étrangères
- stimuler les échanges interrégionaux de personnel

Efficacité des propositions dépend :

- des investissements à court, moyen et long terme
- de l'implication et de la détermination des différents intervenants
- des moyens mis en oeuvre
- de la bonne volonté de tous

## 2. Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR):

### 2.a. Exemple des critères d'évaluation par niveau : échelle globale et différentes compétences

<b>UTILISATEUR EXPÉRIMENTÉ</b>	C2	Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.
<b>UTILISATEUR EXPÉRIMENTÉ</b>	C1	Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
<b>UTILISATEUR INDÉPENDANT</b>	B2	Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
<b>UTILISATEUR INDÉPENDANT</b>	B1	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
<b>UTILISATEUR ÉLÉMENTAIRE</b>	A2	Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
<b>UTILISATEUR ÉLÉMENTAIRE</b>	A1	Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant - par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. - et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
COMPRENDRE	Écouter	Je peux comprendre des mots familiers et des expressions très courantes au sujet de moi-même, de ma famille et de l'environnement concret et immédiat, si les gens parlent lentement et distinctement.	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par ex. moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.	Je peux comprendre un long discours même s'il n'est pas clairement structuré et que les articulations sont seulement implicites. Je peux comprendre les émissions de télévision et les films sans trop d'effort.	Je n'ai aucune difficulté à comprendre le langage oral, que ce soit dans les conditions du direct ou dans les médias et quand on parle vite, à condition d'avoir du temps pour me familiariser avec un accent particulier.
	Lire	Je peux comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.	Je peux comprendre des textes factuels ou littéraires longs et complexes et en apprécier les différences de style. Je peux comprendre des articles spécialisés et de longues instructions techniques même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec mon domaine.	Je peux lire sans effort tout type de texte, même abstrait ou complexe quant au fond ou à la forme, par exemple un manuel, un article spécialisé ou une oeuvre littéraire.
PARLER	Prendre part à une conversation	Je peux communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement et à m'aider à formuler ce que j'essaie de dire. Je peux poser des questions simples sur des sujets familiers ou sur ce dont j'ai immédiatement besoin, ainsi que répondre à de telles questions.	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si, en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un locuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familiales, présenter et défendre mes opinions.	Je peux m'exprimer spontanément et couramment sans trop apparement devoir chercher mes mots. Je peux utiliser la langue de manière souple et efficace pour des relations sociales ou professionnelles. Je peux exprimer mes idées et opinions avec précision et lier mes interventions à celles de mes interlocuteurs.	Je peux participer sans effort à toute conversation ou discussion et je suis aussi très à l'aise avec les expressions idiomatiques et les tournures courantes. Je peux m'exprimer couramment et exprimer avec précision de fines nuances de sens. En cas de difficulté, je peux faire marche arrière pour y remédier avec assez d'habileté et pour qu'elle passe presque inaperçue.
	S'exprimer oralement en continu	Je peux utiliser des expressions et des phrases simples pour décrire mon lieu d'habitation et les gens que je connais.	Je peux utiliser une série de phrases ou d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.	Je peux présenter des descriptions claires et détaillées de sujets complexes, en intégrant des thèmes qui leur sont liés, en développant certains points et en terminant mon intervention de façon appropriée.	Je peux présenter une description ou une argumentation claire et fluide dans un style adapté au contexte, construire une présentation de façon logique et aider mon auditeur à remarquer et à se rappeler les points importants.
ÉCRIRE	Écrire	Je peux écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances. Je peux porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple mon nom, ma nationalité et mon adresse sur une fiche d'hôtel.	Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.	Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux événements et aux expériences.	Je peux m'exprimer dans un texte clair et bien structuré et développer mon point de vue. Je peux écrire sur des sujets complexes dans une lettre, un essai ou un rapport, en soulignant les points que je juge importants. Je peux adopter un style adapté au destinataire.	Je peux écrire un texte clair, fluide et stylistiquement adapté aux circonstances. Je peux rédiger des lettres, rapports ou articles complexes, avec une construction claire permettant au lecteur d'en saisir et de mémoriser les points importants. Je peux résumer et critiquer par écrit un ouvrage professionnel ou une oeuvre littéraire.

## 2.b. Grille d'évaluation de l'oral du Portfolio européen des langues

**Grille des critères d'évaluation de l'oral (Tableau 3 du CECR)**

	ÉTENDUE	CORRECTION	AISANCE	INTERACTION	COHÉRENCE
<b>C2</b>	Montre une grande souplesse dans la reformulation des idées sous des formes linguistiques différentes lui permettant de transmettre avec précision des nuances fines de sens afin d'insister, de discriminer ou de lever l'ambiguïté. A aussi une bonne maîtrise des expressions idiomatiques et familières.	Maintient constamment un haut degré de correction grammaticale dans une langue complexe, même lorsque l'attention est ailleurs (par exemple, la planification ou l'observation des réactions des autres).	Peut s'exprimer longuement, spontanément dans un discours naturel en évitant les difficultés ou en les rattrapant avec assez d'habileté pour que l'interlocuteur ne s'en rende presque pas compte.	Peut interagir avec aisance et habileté en relevant et utilisant les indices non verbaux et intonatifs sans effort apparent. Peut intervenir dans la construction de l'échange de façon tout à fait naturelle, que ce soit au plan des tours de parole, des références ou des allusions, etc.	Peut produire un discours soutenu cohérent en utilisant de manière complète et appropriée des structures organisationnelles variées ainsi qu'une gamme étendue de mots de liaisons et autres articulateurs.
<b>C1</b>	A une bonne maîtrise d'une grande gamme de discours parmi lesquels il peut choisir la formulation lui permettant de s'exprimer clairement et dans le registre convenable sur une grande variété de sujets d'ordre général, éducationnel, professionnel ou de loisirs, sans devoir restreindre ce qu'il/elle veut dire.	Maintient constamment un haut degré de correction grammaticale ; les erreurs sont rares, difficiles à repérer et généralement auto-corrigées quand elles surviennent.	Peut s'exprimer avec aisance et spontanéité presque sans effort. Seul un sujet conceptuellement difficile est susceptible de gêner le flot naturel et fluide du discours.	Peut choisir une expression adéquate dans un répertoire courant de fonctions discursives, en préambule à ses propos, pour obtenir la parole ou pour gagner du temps pour la garder pendant qu'il/elle réfléchit.	Peut produire un texte clair, fluide et bien structuré, démontrant un usage contrôlé de moyens linguistiques de structuration et d'articulation.
<b>B2+</b>					
<b>B2</b>	Possède une gamme assez étendue de langue pour pouvoir faire des descriptions claires, exprimer son point de vue et développer une argumentation sans chercher ses mots de manière évidente.	Montre un degré assez élevé de contrôle grammatical. Ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus et peut le plus souvent les corriger lui/elle-même.	Peut parler relativement longtemps avec un débit assez régulier ; bien qu'il/elle puisse hésiter en cherchant structures ou expressions, l'on remarque peu de longues pauses.	Peut prendre l'initiative de la parole et son tour quand il convient et peut clore une conversation quand il le faut, encore qu'éventuellement sans élégance. Peut faciliter la poursuite d'une discussion sur un terrain familier en confirmant sa compréhension, en sollicitant les autres, etc.	Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour lier ses phrases en un discours clair et cohérent bien qu'il puisse y avoir quelques "sauts" dans une longue intervention.
<b>B1+</b>					
<b>B1</b>	Possède assez de moyens linguistiques et un vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité	Utilise de façon assez exacte un répertoire de structures et "schémas" fréquents, courants dans des situations prévisibles.	Peut discourir de manière compréhensible, même si les pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour faire ses corrections sont très évidentes, particulièrement dans les séquences plus longues de production libre.	Peut engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel. Peut répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle.	Peut relier une série d'éléments courts, simples et distincts en une suite linéaire de points qui s'enchaînent.
<b>A2+</b>					
<b>A2</b>	Utilise des structures élémentaires constituées d'expressions mémorisées, de groupes de quelques mots et d'expressions toutes faites afin de communiquer une information limitée dans des situations simples de la vie quotidienne actualité.	Utilise des structures simples correctement mais commet encore systématiquement des erreurs élémentaires.	Peut se faire comprendre dans une brève intervention même si la reformulation, les pauses et les faux démarrages sont évidents.	Peut répondre à des questions et réagir à des déclarations simples. Peut indiquer qu'il/elle suit mais est rarement capable de comprendre assez pour soutenir la conversation de son propre chef.	Peut relier des groupes de mots avec des connecteurs simples tels que "et", "mais" et "parce que".
<b>A1</b>	Possède un répertoire élémentaire de mots et d'expressions simples relatifs à des situations concrètes particulières	A un contrôle limité de quelques structures syntaxiques et de formes grammaticales simples appartenant à un répertoire mémorisé	Peut se débrouiller avec des énoncés très courts, isolés, généralement stéréotypés, avec de nombreuses pauses pour chercher ses mots, pour prononcer les moins familiers et pour remédier à la communication.	Peut répondre à des questions simples et en poser sur des détails personnels. Peut interagir de façon simple, mais la communication dépend totalement de la répétition avec un débit plus lent, de la reformulation et des corrections.	Peut relier des mots ou groupes de mots avec des connecteurs très élémentaires tels que "et" ou "alors".

## 2.c. Exemple Europass passeport de langues

Introduction | Europass et vous | Téléchargements | Quoi de neuf? | Glossaire | Liens | Votre opinion | Plan du site

Français - (fr) A+ A- A

Etudiants et travailleurs | Employeurs | Professionnels de l'enseignement ou de la formation | Enseignement supérieur

**Créez votre / Passeport de langues Europass** Cliquez ici pour envoyer un lien vers cette page à un ami

Une initiative de la Commission européenne

Recherche rapide

**Créez votre**

- CV Europass
- Passeport de langues Europass

**Informations sur**

- L'Europass Mobilité
- Le supplément descriptif du certificat Europass
- Le supplément au diplôme Europass

**Information et assistance**

- Centres Nationaux Europass
- Points Nationaux de Référence
- Euroguidance
- ENIC-NARIC
- Conseil de l'Europe
- Ploteus
- EURES
- Programmes de l'UE en matière d'éducation et de formation

W3C A

### Le Passeport de langues Europass

#### De quoi s'agit-il?

Le Passeport de langues Europass vous permet de présenter vos compétences en langues, compétences qui sont vitales pour apprendre et travailler en Europe.

Le Passeport de langues Europass a été développé par le [Conseil de l'Europe](#); il fait partie du [Portfolio européen des langues](#), qui se compose de trois documents: le Passeport de langues, la Biographie langagière et le Dossier.

[Consultez des exemples de Passeports de langues Europass](#)

#### Comment utiliser le Passeport de langues Europass?

Vous disposez de trois options.

**Créez votre Passeport de langues Europass maintenant** en suivant les instructions et les exemples en ligne. Vous recevrez ensuite par voie électronique (téléchargement ou courriel) votre Passeport de langues rempli.

**Téléchargez les documents du Passeport de langues Europass** (format vierge, instructions, exemples et page de couverture Europass). Vous utiliserez ensuite ces documents sur votre ordinateur.

**Mettez à jour votre Passeport de langues Europass (XML ou PDF+XML)**

Si vous avez déjà un Passeport de langues Europass au format XML ou PDF+XML, vous pouvez le télécharger à partir de votre ordinateur et mettre vos données à jour. Vos données personnelles seront automatiquement insérées dans le système.

<b>ACHTERNAAM (-NAMEN)</b> Zonderland
<b>VOORNAAM (-NAMEN)</b> Jan
Geboortedatum <sup>(*)</sup> 01/04/1950
Moedertaal (-talen)Nederlands
Andere taal (talen) Frans, Engels, Duits

FRANS				
Zelfinschatting van taalvaardigheden <sup>(*)</sup>				
Begrijpen		Spreken		Schrijven
Luisteren	Lezen	Gesproken interactie	Gesproken productie	
C1 Vaardig gebruiker	C1 Vaardig gebruiker	B2 Zelfstandig gebruiker	B2 Zelfstandig gebruiker	B2 Zelfstandig gebruiker
Diploma('s) of certificaat (certificaten) <sup>(*)</sup>				
Naam van diploma ('s) of certificaat (certificaten)		Naam van instantie die diploma/certificaat uitrekte		Datum
certificaat CVO niveau 4		CLT Leuven		1997
				Europees niveau <sup>(**)</sup>
				Vaardig gebruiker
Taalbeleving (-en) <sup>(*)</sup>				
Beschrijving			Van	Tot

ENGELS				
Zelfinschatting van taalvaardigheden <sup>(*)</sup>				
Begrijpen		Spreken		Schrijven
Luisteren	Lezen	Gesproken interactie	Gesproken productie	
B2 Zelfstandig gebruiker	B2 Zelfstandig gebruiker	B1 Zelfstandig gebruiker	B1 Zelfstandig gebruiker	B1 Zelfstandig gebruiker
Diploma('s) of certificaat (certificaten) <sup>(*)</sup>				
Naam van diploma ('s) of certificaat (certificaten)		Naam van instantie die diploma/certificaat uitrekte		Datum
certificaat CVO niveau 4		CLT Leuven		2003
				Europees niveau <sup>(**)</sup>
				Zelfstandig gebruiker
Taalbeleving (-en) <sup>(*)</sup>				
Beschrijving			Van	Tot
- vakliteratuur				
- bijwonen van internationale conferenties				
- informele contacten met zakenrelaties				
- Engels als lingua franca tijdens vakantiecontacten				

DUITS				
Zelfinschatting van taalvaardigheden <sup>(*)</sup>				
Begrijpen		Spreken		Schrijven
Luisteren	Lezen	Gesproken interactie	Gesproken productie	
B1	A2 Basisgebruiker	A1 Basisgebruiker	A1 Basisgebruiker	A1 Basisgebruiker
Taalbeleving (-en) <sup>(*)</sup>				
Beschrijving			Van	Tot
internationale contacten				
televisieprogramma's				
dichte taalverwantschap met Nederlands				

### Toelichting

Het Europass Taalpaspoort is onderdeel van het Europees Taalportfolio dat werd ontwikkeld door de Raad van Europa. Het maakt gebruik van de 6 Europese niveaus van het Europees Referentiekader voor Talen om het bereikte taalvaardigheidsniveau in een gestandaardiseerd format vast te leggen. Meer informatie over het Europass Taalpaspoort: <http://europass.cedefop.europa.eu> - Meer informatie over het Europees Taalportfolio: [www.coe.int/portfolio](http://www.coe.int/portfolio) Het template van het Europass Taalpaspoort kan gratis worden gedownload van de bovengenoemde websites.

© 2004 Raad van Europa en Europese Gemeenschappen

<b>NOM(s) PRENOM(s)</b> Duchamp Bernard
Date de naissance (*)02 avril 1970
Langue(s) maternelle(s)Français
Autre(s) langue(s)Allemand, Anglais, Espagnol

ALLEMAND / ANGLAIS				
Auto-évaluation des compétences linguistiques (**)				
Comprendre		Parler		Ecrire
Ecouter	Lire	Prendre part à une conversation	S'exprimer oralement en continu	
C2 Utilisateur expérimenté	C1 Utilisateur expérimenté	B2 Utilisateur indépendant	C1 Utilisateur expérimenté	C2 Utilisateur expérimenté
Diplôme(s) ou certificat(s) (*)				
Initulé(s)	Organisme certificateur	Date	Niveau européen (***)	
DESS Traduction et terminologie	Université Stendhal - Grenoble II	1993 - 94	-	
Maîtrise LEA	Universités de Besançon et d'Innsbruck (A)	1988 - 92	-	
Expérience(s) linguistique(s) (*)				
Description		De	À	
Traducteur / terminologue à l'Association européenne des métiers de l'agriculture, Paris		02/1998	→	
- Elaboration de glossaires thématiques sur la politique agricole; traduction et révision de textes				
Traducteur (anglais/allemand) au Comité économique et social, Bruxelles		03/1994	09/1997	

ESPAGNOL				
Auto-évaluation des compétences linguistiques (**)				
Comprendre		Parler		Ecrire
Ecouter	Lire	Prendre part à une conversation	S'exprimer oralement en continu	
A1 Utilisateur élémentaire	A1 Utilisateur élémentaire	A1 Utilisateur élémentaire	A1 Utilisateur élémentaire	A1 Utilisateur élémentaire
Diplôme(s) ou certificat(s) (*)				
Initulé(s)	Organisme certificateur	Date	Niveau européen (***)	
Diplôme de fin de stage - Niveau débutant	Centre de linguistique appliquée, Besançon	Juillet 2001	A1	
Expérience(s) linguistique(s) (*)				
Description		De	À	
Séjours réguliers en Espagne depuis cinq ans (travail saisonnier d'un mois pendant l'été)		2000	→	

(\*) Les rubriques signalées par un astérisque sont optionnelles. (\*\*) Voir grille d'auto-évaluation au verso. (\*\*\*) Niveau du Cadre européen commun de référence (CECR) à préciser uniquement s'il figure sur le diplôme ou certificat.

TIBEM asbl.

av. Jules César 77/5 – B-1150 Bruxelles

[info@tibem.be](mailto:info@tibem.be) - [www.tibem.be](http://www.tibem.be)

