

LA REVUE

Nom L'Écho - Focus PME

Focus PME

Type quotidien

Domaine général

Date de parution 5 juillet 2006

L'ARTICLE

Rubrique Témoignages

Titre Apprendre une autre langue n'est plus une contrainte, mais une plus-value

Introduction L'usage du néerlandais monte en puissance dans les entreprises wallonnes, mais le chemin est encore long.

NOTRE RÉFLEXION

- Les langues sont-elles si importantes au sein d'une entreprise ?
- Qu'en est-il des langues chez Pulsar ?

Moi, j'aime
PAS
L'ANGLAIS! ...

WHAT?

NON.
RIEN...



Témoignages

Apprendre une autre langue n'est plus une contrainte, mais une plus-value

L'usage du néerlandais monte en puissance dans les entreprises wallonnes, mais le chemin est encore long.

Les méthodes et les écoles foisonnent: cours privés, de promotion sociale, offres "langues" du Forem, cours de formation en alternance et des indépendants et PME), immersion dans une filiale de l'autre côté de la frontière linguistique, outre-Rhin ou outre-Manche, séjour à l'étranger, formation à distance...

La maîtrise d'au moins une langue dite "étrangère" devient un lieu commun. Un passage obligé souvent.

DIFFICULTE DE RECRUTEMENT

En octobre 2005, la société Elsewhere Entertainment entre dans le giron du groupe allemand 10tacle. Spécialisée dans le développement et le design de jeux vidéo destinés aux PC et consoles, la PME de Charleroi, qui occupe une trentaine de personnes, élargit dès lors ses relations commerciales. Elle s'ouvre à l'est européen notamment.

Rapidement, elle se trouve aussi confrontée à la difficulté de trouver des collaborateurs pratiquant, au moins, l'anglais. Inversément, elle recrute du personnel étranger en Russie, en Pologne, au Danemark, en Espagne... lequel a besoin d'apprendre le français pour s'intégrer au mieux dans l'entreprise.

Une formation linguistique s'impose. Celle-ci se déroule actuellement en interne mais, explique la responsable des ressources humaines, dès 2007, elle sera organisée en extérieur. En effet, "dans l'entreprise, la vie continue, les personnes en formation sont dérangées et il est difficile de se concentrer". Le temps consacré à cet apprentissage est de deux heures par semaine, en fin de journée. Et, poursuit Laurence Godderis, le retour sur investissement est réellement intéressant.



Choisissez la langue pour le dire mais dites le... faute de quoi vous perdez votre client.

LE NÉERLANDAIS POUR LES CLIENTS BRUXELLOIS

La société de conseil en informatique Promotic occupe 70 personnes à Naninne, près de Namur. Elle possède deux autres sites, à Luxembourg et à Strasbourg. A priori pas de problèmes de langues. Pourtant, indique le responsable financier de Promotic, "nous avons besoin du néerlandais pour nos clients bruxellois et en dehors de la capitale. Apprendre ces deux langues est une nécessité pour les relations téléphoniques et pour les contacts avec les chefs de projets. A la difficulté de recruter du personnel technique, s'ajoute celle d'engager des personnes bi ou trilingues".

Comme Elsewhere Entertainment, la PME namuroise engage des collaborateurs du nord du pays ou provenant de Russie et d'Inde notamment. Ici, les formateurs se rendent dans l'entreprise et les temps de formation se déroulent "sur le temps de midi" et en extratime, ce qui évite de désorganiser la vie de l'entreprise.

Cette organisation est-elle vécue comme une contrainte? Apparemment pas puisque la demande de formations, linguistiques et autres, vient des membres du personnel eux-mêmes.

RECHERCHE OUVRIERS BILINGUES

Chez Fusiref, société active dans le domaine industriel du réfractaire, la pratique du néerlandais est plus importante sur les chantiers que dans les bureaux. Le personnel est appelé à travailler sur des chantiers en Flandre et aux Pays-Bas. C'est d'ailleurs, souligne-t-on à Harchie près de Mons, une exigence des donneurs d'ordre flamands. Les cours de néerlandais se donnent dans la PME montoise, par groupes de 5 ou 6 personnes, de manière intensive. Comme les autres entreprises, Fusiref utilise des chèques-formation langues. Mélanie Morel, responsable administrative de la société, apprécie d'ailleurs la simplification opérée dans le cadre de l'utilisation de ces titres, accessibles de manière virtuelle depuis le début de cette année.

Même constat chez **Pulsar**, à Wavre. Si l'usage de la langue de Shakespeare est "normale" pour cette entreprise spécialisée dans la création de software sur mesure et la consultation informatique sur des marchés nationaux et internationaux, celle de Vondel est de plus en plus nécessaire.

"Souvent, nous rencontrons des candidats qui pratiquent un peu l'anglais mais ne sont pas formés à l'anglais international. C'est-à-dire cette langue, mais parlée par un Turc, un Chinois ou un Espagnol."

La cofondatrice de **Pulsar**, également responsable des ressources humaines et de la formation, Anca Ivanov, ne lésine donc pas sur les modes de formation à appliquer et les moyens à y mettre. Qu'il s'agisse des chèques-formation langues ou du financement de cours privés.

En plus du jeudi, au cours duquel le personnel est invité à s'exprimer uniquement en anglais, la PME vient d'engager un collaborateur anglophone qui encourage cette pratique.

"Depuis deux ou trois ans, poursuit Anca Ivanov, nous voyons croître les besoins de formation en néerlandais. Mais ce qui est inquiétant, c'est de ne trouver que très difficilement du personnel qui soit au moins bilingue. Souvent, nous rencontrons des candidats qui pratiquent un peu l'anglais mais ne sont pas formés à l'anglais international. C'est-à-dire cette langue, mais parlée par un Turc, un Chinois ou un Espagnol. Finalement, c'est dès l'école maternelle qu'il faut permettre aux enfants de communiquer dans une langue

“Oui, ja, yes”! On ne dit pas non au client

C'est une évidence, on ne dit jamais “non” à un client. Mais encore faut-il être capable de dire “oui” dans une langue qu'il pratique.

Face à ce défi, les PME wallonnes semblent bien dépourvues. Beaucoup recrutent au-delà de la frontière linguistique et bien plus loin pour bénéficier de compétences linguistiques étendues qu'elles ne trouvent pas au sud du pays. D'où un double souci pour les directions des ressources humaines:

- la pratique d'une langue - l'anglais le plus souvent - pour le volet commercial (clients, fournisseurs, prospects, sous-traitants, présence dans des manifestations internationales...);

- l'apprentissage du français pour les expatriés, afin de favoriser leur intégration. En octobre 2005, une enquête menée par l'Union wallonne des entreprises (*), l'Awex, Accent Langues, le Ceran et le Forem aboutissait à la conclusion plutôt consternante: 14% des entreprises wallonnes ne trouvent pas sur le marché de l'emploi les candidats multilingues convoités.

Or, selon les patrons de PME, le demande émane de plus en plus des membres du personnel eux-mêmes. Une formation en langues n'est plus considérée comme une contrainte mais comme une valeur ajoutée. Parmi les cadres, employés et ouvriers, ils sont toujours plus nombreux à consacrer partiellement leur temps de midi ou quelques heures en fin de journée pour acquérir les compétences linguistiques qui leur font défaut. Un sacrifice qu'ils consentent parce qu'il s'agit de ne pas désorganiser le travail de l'entreprise.

Les formations se déroulent généralement par groupes de 3-4-5 personnes, soit intra muros soit en externe.

Dans le premier cas, la difficulté est de s'isoler, de n'être plus absorbé par le quotidien. Mais, les technologies de l'information et de la communication évoluant à la vitesse de l'éclair, le système virtuel “Skype” s'installe dans les PME avec succès. D'autant qu'il permet un partage des informations et la création de réseaux.

Dans le cas de l'apprentissage en dehors du lieu de travail, se pose le problème du déplacement et du temps à y consacrer.



À l'accueil, la langue est primordiale.

LES LANGUES “EXOTIQUES” AUSSI

Si dans les plus petites PME, le néerlandais s'avère plus indispensable et présent que l'anglais, les parleurs slaves et asiatiques font progressivement leur apparition.

Les secteurs les plus demandeurs, explique Michel Demonceau, directeur d'Accent Langues sont ceux qui relèvent de la fédération Agoria et du domaine agroalimentaire. Ils jouissent en effet de subventions sous la forme de fonds sectoriels, primes, etc. qui alimentent les initiatives particulières des PME. Le monde de la distribution se montre aussi intéressé, regroupement d'enseignes oblige. *“L'essentiel est d'accueillir l'autre dans sa langue et de pouvoir le remercier avant, éventuellement, de retourner vers une langue plus véhiculaire.”*

P.d.M.

(*) In “Dynamisme wallon” n° 188, octobre 2005.