

## RENCONTRES PROFESSIONNELLES

**Les entreprises et les langues – 2 février 2011**

Dans le cadre du salon Expolangues, Vocab organisait mercredi 2 février 2011 les Rencontres Professionnelles. Cet événement animé par James Kigin, se déroulait en deux temps : une première partie était consacrée aux témoignages de responsables de formation et une seconde partie portait sur la réforme de la formation professionnelle.

**Première partie : les témoignages de responsables de formation sur les modalités d'apprentissage des langues dans leur entreprise.**

**Capitaine Patrice Fauchard - Responsable formation langues, Armée de l'Air :** « *Mon objectif est d'avoir des cadres opérationnels ...* ».

Le Capitaine Patrice Fauchard a indiqué que l'anglais représentait 80% des formations en langues dans l'Armée de l'Air, soit 7000 formations annuelles. Il a souligné les contraintes particulières de l'armée, dans la mesure où la maîtrise de l'anglais est liée à l'opérationnel. Le Capitaine Fauchard a précisé qu'il ne travaillait pas avec le cadre européen de référence, pas assez précis pour ses besoins, mais avec des référentiels spécialisés tels que les standards de l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) et la norme OTAN 6001. Répondant à une question, il a souligné : « Je ne raisonne pas en nombre d'heures de formation. Mon objectif est d'avoir des cadres opérationnels. S'il faut 100 heures de formation, le stagiaire aura 100 heures ». Le capitaine Fauchard a indiqué utiliser Edu 4, Speed Lingua, et Tell me more dans les laboratoires de langue, Armada, Vocab et Entrefilet comme magazines (NR : le magazine Vocab a par ailleurs réalisé en partenariat

avec l'Armée de l'air, un hors série « Spécial Armée » bilingue), Bright Language, ETS et l'éducation nationale pour l'évaluation linguistique, et EF Language learning solutions pour les formations à distance.

**Mme Elisabeth Dworkin - Responsable Ligne de produit / Efficacité et développement personnel, Air France :** « *Le eLearning permet au personnel de se former même à l'autre bout du monde ...* ». Mme Dworkin a souligné que les langues représentaient un très gros investissement chez Air France (12% du budget de formation), soit en moyenne 9000 stagiaires et 140 000 heures de formation par an. L'anglais représente à lui seul 80% des formations en langues chez Air France. Des formations sont également dispensées en espagnol, néerlandais, italien, Français Langue Etrangère (FLE), portugais du Brésil, chinois et russe. Mme Dworkin a indiqué qu'elle organisait actuellement un important programme de formation des pilotes : 1000 pilotes doivent être formés en 6 mois car les documents techniques de bord vont passer exclusivement en anglais sous l'effet d'une nouvelle réglementation. Elle a souligné l'importance de l'Learning, qui permet au personnel de se former même à l'autre bout du monde. Mme Dworkin utilise notamment Reflex English et Audioster.

**M. Philippe Lottiaux - Directeur Général des Services, Ville de Levallois :** « *Nous avons fait le choix de développer les formations en langues ...* ». M. Lottiaux a indiqué que pour la Ville de Levallois la formation en langues était un territoire nouveau. Néanmoins sa ville essaie de s'investir dans la formation. Elle

dépense 665 000 euros annuels pour la formation, hors formateurs internes. M. Lottiaux a précisé que les langues représentaient une part assez marginale de ces dépenses, mais que la demande se développait. En 2011, la Ville de Levallois a reçu 44 demandes de formation en langues, dont 37 en anglais. Elles émanaient essentiellement de services en contact avec le public (état civil, crèches, sécurité publique). M. Lottiaux a avancé comme explication le fait que Levallois abrite des sièges d'entreprise et voit s'installer un nombre croissant d'étrangers. Il a également souligné : « Nous avons fait le choix de développer les formations en langues car pour les agents c'est un facteur d'ouverture, d'épanouissement et de motivation ». Ainsi, la ville de Levallois a choisi la solution « blended learning » de Vocable, combinant des cours d'anglais par téléphone, du eLearning et un abonnement au magazine Vocable et son CD audio.

**Mme Maurine Luquet - Conseillère formation langues, Société Générale :** « *Le français et l'anglais sont les deux langues de travail* »

Mme Luquet a indiqué qu'en 2009, la Société Générale a procédé à une refonte de son système de formation linguistique. Un état des lieux a révélé que les formations en langues concernaient 20 langues différentes, et représentaient 3000 formations par an dont 88% en anglais. « Le français et l'anglais sont les deux langues de travail », a souligné Mme Luquet. Le constat a également révélé une répartition des modalités de formation en faveur des cours particuliers (60%), contre seulement 29% de cours collectifs. « L'apprenant n'était pas accompagné, la facilité était donc de choisir des cours particuliers », a souligné Mme Luquet. En 2010, la Société Générale a mis en place un nouveau dispositif. Après cette refonte, les modalités de formation se répartissent ainsi : 46% de cours

collectifs, 11% de cours individuels et 14% de cours par téléphone. « Le point central et le point de difficulté a été la conduite du changement pour passer d'un modèle de cours individuel à un modèle de cours collectifs », a conclu Mme Luquet. Elle a donc fait appel au cabinet conseil en formation langues, Kangourou.

## **Deuxième partie : La réforme de la formation professionnelle**

**M. Youcef Tayeb - Conseiller technique Formation professionnelle, Force Ouvrière :** « *Le DIF est sous-utilisé par les salariés* ».

M. Tayeb a rappelé que le DIF (Droit Individuel à la Formation) avait été créé en 2003 pour permettre aux salariés les moins concernés d'accéder à la formation professionnelle. « Le DIF concerne 17,5 millions de salariés mais moins de 300 000 salariés ont mobilisé leur DIF en 2010 », a déploré M. Tayeb. Selon lui, le problème vient du fait que l'on confond le plan de formation et le DIF. « Les trois quarts des DIF sont inclus dans le plan de formation pour répondre à une demande de l'employeur », a-t-il constaté. « Il faut développer le dialogue social pour que le salarié s'implique davantage. Aujourd'hui le salarié ne veut pas prendre en charge l'initiative de formation », a souligné le syndicaliste.

**M. François Hommeril - Secrétaire national, CFE-CGC :** « *La formation professionnelle n'est plus la priorité dans les grandes entreprises* ».

M. Hommeril a indiqué que dans l'usine où il avait commencé sa carrière, le droit à la formation en anglais était de 20 jours par an alors qu'elle est aujourd'hui de 20 heures par an. « On ne peut pas faire grand chose avec cela », a-t-il regretté. Il a ajouté : « Il y a 25 ans la formation professionnelle était prioritaire dans les grandes entreprises, mais aujourd'hui

la priorité est donnée à la sécurité.» M. Hommeril a également mis en garde contre le risque de systématiser le eLearning qui paraît plus efficace et moins coûteux. Pour lever les inhibitions en langues, le travail en groupe est selon lui plus efficace. M. Hommeril a terminé en s'interrogeant sur le fait que l'anglais est en train devenir la langue de travail dans les grandes entreprises. Selon lui, cela crée une hiérarchisation des compétences en fonction de la capacité des individus à exprimer une pensée complexe.

**M. Bernard Ochs- CGPME Ile de France :** « *Pour conquérir de nouveaux marchés à l'international il faut maîtriser la langue et le contexte* ».

« Moins de 10% des PME exportent, mais ce n'est pas en France que l'on va trouver de la croissance, donc il faut peut-être aller chercher cette croissance à l'étranger », a commencé M. Ochs. Pour cela, il faut selon lui maîtriser à la fois la langue et le contexte. M. Ochs a souligné que les dirigeants de PME n'étaient pas conscients de cela car ils font partie d'une génération qui a été sacrifiée en matière de formation en langues. Il a également souligné que dans les PME, à la différence des grandes entreprises, chacun devait considérer sa formation en langues comme un investissement personnel, c'est-à-dire ne pas uniquement se former sur son temps de travail.

