

# Rencontres

8.03.2007

La maîtrise  
du français

Délégation générale à la **langue française** et aux langues de France

au service  
de l'entreprise

**Ministère de la Culture et de la  
Communication**

Délégation générale à la langue  
française et aux langues de France

en partenariat avec la  
Chambre de commerce et d'industrie  
de Paris

La maîtrise  
du français  
au service  
de l'entreprise

Actes du colloque du 8 mars 2007

**ESCP-EAP**

## Sommaire

- 5 **Allocution de bienvenue**  
Pascal MORAND
- 8 **Présentation de l'étude  
sur l'apprentissage du français  
dans les entreprises**
- 15 **Table ronde : des outils  
pour former au français en contexte  
professionnel**
- 33 **Table ronde : la maîtrise du français,  
quelle valeur ajoutée pour l'entreprise ?**
- 45 **Clôture**  
Jean GAEREMYNCK

## Allocution de bienvenue

Je suis très heureux de vous accueillir dans notre école pour ce colloque organisé par la CCIP (Chambre de commerce et d'industrie de Paris) et la délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF). Je tiens à saluer la présence des responsables des pouvoirs publics et des acteurs impliqués dans le monde de l'entreprise et de la formation.

L'ESCP-EAP est la doyenne des écoles de commerce françaises ainsi qu'une des plus anciennes écoles de management du monde. Fondée en 1819, elle forme des managers et des dirigeants de haut niveau. C'est également une institution européenne de renom, dont la structure est tournée vers le développement de la compétitivité et de l'innovation en Europe. Nous accordons une place importante à la culture française, tout en travaillant sur cinq sites en Europe, à Paris, Madrid, Londres, Berlin et Turin. La diversité des nationalités des étudiants et notre proximité naturelle avec les entreprises tournées vers l'international nous rendent particulièrement sensibles à la question de la maîtrise de la langue, notamment du français.

Les partenariats transnationaux et la mobilité des acteurs économiques s'accroissent de jour en jour, dans toutes les activités. La maîtrise de la langue est donc une exigence incontournable. Il s'agit non seulement de connaître plusieurs langues étrangères, mais aussi de maîtriser la nôtre, en particulier dans les secteurs en tension où l'offre d'emplois est supérieure à la demande et où le recours à une main-d'œuvre non francophone est plus marqué qu'ailleurs. La maîtrise de la langue est un des paramètres qui déterminent les performances d'une entreprise.

Notre école est également un observatoire des pratiques de la mondialisation. Je crois que l'on peut inverser la formule traditionnelle selon laquelle ce qui se conçoit bien s'énonce clairement : ce qui s'énonce clairement se conçoit bien. Cela me paraît particulièrement vrai à une époque où la compétitivité relève de l'immatériel et de l'articulation du dialogue entre la vie des entreprises et l'imaginaire des consommateurs. Cette communication ne peut se faire que dans la subtilité et le discernement. La pratique systématique et uniforme de la langue anglaise n'est pas nécessairement un atout, bien au contraire. Elle risque d'accentuer la tendance à utiliser des modèles stratégiques basiques et à se référer à des schémas systématiques, mais seulement rhétoriques et parfois substitués à l'exigence de créativité dans l'organisation et la stratégie. Un usage de la langue limité à un petit nombre de termes réduit l'aptitude à comprendre et à communiquer. La rhétorique contemporaine appauvrit le discours et le potentiel stratégique de l'entreprise. Quand une entreprise est confrontée à des enjeux de compétitivité très complexes, le « globish » ne lui permet pas d'affirmer sa place sur la scène internationale. Pour cela, il faut, encore une fois, de la subtilité et du discernement, ce qui passe par une maîtrise et une pratique de la langue.

Cependant, en ce qui concerne la langue française, les économistes ne doivent pas se limiter aux problèmes de compétitivité. La construction européenne ne s'oppose pas à la préservation des diversités : il faut protéger la culture et les pratiques françaises. C'est un impératif économique, mais aussi culturel. Souvenons-nous du temps où le français était la langue de l'élite internationale. Le français est une langue de culture, une des langues qui expriment la culture. Nous vivons aujourd'hui dans un capitalisme de l'immatériel et dans un capitalisme culturel. La maîtrise du langage conditionne la réussite de beaucoup d'entreprises européennes et françaises sur les mar-

chés. Bien entendu, il n'est pas souhaitable de se limiter au français. Il suffit de regarder le Japon ou la Finlande. Mais les Finlandais, même s'ils parlent beaucoup anglais, continuent à travailler dans leur langue au sein des entreprises. Il est indispensable de maîtriser la langue commune qu'est l'anglais, mais le français est essentiel pour cultiver notre identité autant que d'un point de vue économique.

Dans la loi du 4 mai 2004, l'apprentissage du français et la lutte contre l'illettrisme ont été intégrés à la formation continue tout au long de la vie. La rencontre organisée aujourd'hui doit, à mon sens, servir à présenter les outils, existants et en chantier, pour répondre à des besoins de formation qui ne peuvent plus être ignorés. Nous souhaitons découvrir de nouveaux éclairages, pour développer l'effort de progrès social et économique dans lequel sont engagés depuis longtemps les acteurs de la formation continue.

Je vous souhaite une nouvelle fois la bienvenue et j'ai le plaisir de déclarer ce colloque ouvert.

**Pascal MORAND**  
 Directeur général de ESCP – EAP  
 (École supérieure de commerce de Paris –  
 European School of Management)

# Présentation de l'étude sur l'apprentissage du français dans les entreprises

## Guilhène MARATIER-DECLÉTY

Je remercie cette prestigieuse école de nous accueillir ce soir. La CCIP et la DGLFLF ont demandé à l'OFEM (Observatoire de la formation, de l'emploi et des métiers) de réaliser une enquête auprès des entreprises pour savoir si la nouvelle loi a entraîné des changements dans les formations et comment elle a été perçue. Je passe la parole à Yves Portelli et Bruno Botella pour présenter les résultats de ce travail.

8

## Yves PORTELLI

L'étude que nous allons vous présenter a été réalisée au mois de janvier auprès de 6 000 entreprises par l'OFEM. Elle porte sur l'attitude des entreprises à l'égard de l'apprentissage du français. De nos jours, les métiers changent et évoluent en permanence. Les imprimeurs, par exemple, étaient répartis auparavant en cinq à dix postes ; aujourd'hui, trois suffisent. Les métiers de basse qualification demandent une formation plus poussée et, pour cela, une connaissance du français plus élevée, car les techniques sont d'un niveau supérieur. Dans l'imprimerie, il faut aujourd'hui maîtriser la PAO (publication assistée par ordinateur) et le multimédia. Les enjeux sont très importants pour le salarié, car l'évolution professionnelle s'évalue et se juge par rapport à la maîtrise de la langue. L'évolution des métiers nécessite en outre une bonne connaissance du français pour appréhender les techniques et les procédures de qualité et de sécurité qui sont en perpétuelle évo-

lution. Pour l'entreprise, l'absence de maîtrise entraîne une productivité et une performance moindres. Les deux enjeux, pour le salarié et pour l'entreprise, sont très proches. En effet, celui qui ne maîtrise pas le français génère une productivité moins importante, il peut donc être licencié plus facilement et aura beaucoup plus de mal qu'un autre à retrouver un emploi s'il n'a pas la compétence du français.

En 2004, les pouvoirs publics ont décidé de faire évoluer le code du travail. Il est dit très clairement dans la loi du 4 mai 2004 que « les actions de lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage du français font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie ». Nous nous sommes donc demandé comment les entreprises ont intégré cette nouvelle disposition.

Sur le plan méthodologique, nous avons organisé une enquête quantitative auprès de 250 entreprises formant ou ayant formé leurs salariés au français, dans trois secteurs : le BTP, l'hôtellerie-restauration, et l'hygiène et propreté. Ces secteurs ont été choisis parce qu'ils emploient beaucoup de salariés très peu qualifiés, qu'ils sont en tension, connaissent une forte instabilité des effectifs et comprennent une part importante de salariés non francophones.

Le questionnaire réalisé avait pour objectif de déterminer l'impact de la loi du 4 mai 2004 et d'identifier le profil des salariés bénéficiaires de formations en la matière. La finalité de l'étude était d'établir un constat ancré dans le réel par l'analyse des pratiques et non des opinions des responsables d'entreprises. Nous avons contacté les entreprises ayant formé au moins un de leurs salariés à l'apprentissage du français, soit 4% des 1 300 sociétés qui nous ont répondu.

9

## Bruno BOTELLA

Nous souhaitons à l'origine analyser la pratique d'au moins 250 entreprises ayant formé au moins un salarié au français. 1 306 entreprises ont répondu à l'enquête, mais seules 4% d'entre elles rentraient dans les critères. Plus de 95% n'ont jamais formé un salarié à la maîtrise du français.

Les raisons avancées par ces entreprises reposent sur deux arguments majeurs :

- > selon certains dirigeants, les salariés n'ont pas ce type de besoin. Ils sont Français, et l'on considère qu'il y a un lien automatique entre nationalité et langue. Cette attitude néglige les poids sociaux et culturels réels. Beaucoup ont déclaré que les salariés sont évalués sur ce point lors du recrutement. L'enquête n'a pas permis de déterminer ce qu'ils entendent par là. La question de l'évaluation et de ses modalités reste donc ouverte, surtout dans les secteurs en tension qui ont du mal à recruter ;
- > les responsables ont très souvent répondu que l'apprentissage du français ne relève pas de l'entreprise. Selon eux, il s'agit d'une responsabilité collective et individuelle. La maîtrise de la langue serait du ressort de l'État et du système scolaire, surtout en France où l'obligation de scolarité est très longue. Sur le plan individuel, les dirigeants considèrent que chacun peut se former par lui-même au français. La langue n'est pas considérée comme un savoir-faire, mais comme un « savoir être », une qualité substantiellement attachée à la personne et qui définirait son identité, sans lien avec la formation continue.

Ces arguments témoignent d'une confusion entre plusieurs notions, que la loi met d'ailleurs sur le même plan, à savoir

l'illettrisme et l'apprentissage du français. Or l'illettrisme caractérise des personnes qui ont été scolarisées, mais ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture, tandis que l'analphabétisme concerne les personnes qui n'ont jamais été scolarisées. La notion d'apprentissage du français est très vague ; s'agit-il de maîtrise, de perfectionnement du français langue étrangère ? Ces nombreux amalgames peuvent avoir des effets graves. Par exemple, certaines personnes non francophones, mais ayant suivi des études dans leur langue, sont considérées, dans la pratique, comme des analphabètes.

Les entreprises qui ont formé des salariés au français ont fait les déclarations suivantes :

- > il s'agit dans une large proportion (51,2%) de PME de petite taille. Ce taux est à rapporter aux structures des trois secteurs étudiés ; ainsi, il est de 61% dans l'hôtellerie restauration, 26% dans le BTP, et seulement 13% dans la propreté ;
- > les publics bénéficiaires sont non francophones à 56% et francophones à 31% (les 13% restant étant indéterminés). Il peut donc s'agir de perfectionnement en vocabulaire et grammaire, et non seulement d'un apprentissage de base ;
- > 67% des personnes formées n'ont aucun diplôme, et 38% ont un diplôme inférieur au bac. Le niveau de diplôme reflète la position des postes occupés dans l'entreprise ;
- > quel que soit le secteur d'activité, les bénéficiaires sont avant tout des personnels ouvriers qualifiés ou non qualifiés. Ils représentent 70% du public dans le BTP et 80% dans la propreté ;
- > les bénéficiaires des formations occupent souvent des postes difficilement pourvus. Former ces salariés au français peut permettre de les fidéliser dans l'entreprise.

Les entreprises étaient également interrogées sur la nature des formations :

- > dans 51% des cas, il s'agissait de former le salarié à une compétence orale et écrite. Dans 21% des cas, l'objectif était une maîtrise générale de la langue. 26% des formations ne visaient que l'oral et 3% l'écrit ;
- > en ce qui concerne l'organisation des formations, 67% ont duré moins de six mois, 23% de six mois à un an, et 10% plus d'un an. Ces données sont à rapporter à l'importance des PME parmi les entreprises étudiées ; dans ces petites structures, les salariés ne peuvent pas s'absenter trop longtemps ;
- > enfin, 82% des entreprises ont eu recours à un organisme extérieur. Dans 69% des cas, la formation a eu lieu à l'extérieur de l'entreprise, et dans 92% des cas en face-à-face, c'est-à-dire avec l'aide d'un tuteur.

12

Bien que les formations aient un objectif professionnel, les supports spécifiquement professionnels, comme des consignes de sécurité ou des fiches de postes, viennent en deuxième position après les supports pédagogiques généralistes - livres, manuels de grammaire, etc. C'est particulièrement vrai dans le BTP et l'hôtellerie-restauration.

Nous nous sommes également intéressés à la représentation que les entreprises ont de la notion de « mauvaise maîtrise de français ». Dans 21% des cas, le défaut de maîtrise de la langue représente un handicap ; dans 10% des cas, c'est un danger ; 28% des entreprises ont répondu que c'était un handicap et un danger, et 41% que ce n'était ni l'un ni l'autre. Ces réponses sont à mettre en relation avec les secteurs étudiés. Pour 81% des entreprises d'hôtellerie, les problèmes de langue ne sont ni un danger ni un handicap ; seules 18% des entreprises du BTP pensent la même chose.

La notion de handicap signifie pour les dirigeants interrogés une moins bonne transmission de l'information, ce qui entraîne un risque d'erreur important dans 78% des réponses. 74% des entreprises considèrent que le défaut de maîtrise de la langue est un obstacle à l'évolution des salariés, mais aussi à l'adaptation des postes aux évolutions externes. Les risques de perte de productivité sont évoqués dans 43% des cas, et ceux d'accidents dans 30% des cas. Un salarié qui maîtrise mal la langue doit être plus encadré, ce qui entraîne un surcoût.

Les raisons données par les entreprises pour organiser des formations sont les suivantes :

- > 62% des réponses évoquent une évolution vers d'autres secteurs de l'entreprise ;
- > 64% des dirigeants souhaitent maintenir le salarié à son poste, mais en lui permettant de s'adapter aux évolutions ;
- > 38% des personnes interrogées mettent en avant un changement de poste au sein du même secteur de l'entreprise.

13

Ces réponses renvoient aux difficultés de recrutement que connaissent les secteurs étudiés.

### **Yves PORTELLI**

En conclusion, nous tenons à souligner le faible nombre d'entreprises ayant proposé des formations au français à leurs salariés. Sur 6 000 sociétés contactées, 1 300 ont répondu, dont seulement 4% avaient formé au moins un salarié. Le français en tant que compétence professionnelle semble avoir du mal à s'affranchir des considérations d'ordre social, et les entreprises ne paraissent pas très sensibilisées à son intérêt.

La solution proposée par les entreprises elles-mêmes est sou-



vent le développement de l'information auprès des salariés (28% des réponses). L'entreprise ne se sent pas responsable de la formation au français, qui reste, pour elle, du domaine privé. Il n'est pas facile d'aborder ce sujet dans l'entreprise. Ni la relation entre employeur et employé ni la vision de l'illettrisme dans le reste de la société ne s'y prêtent.

Cette partie de la loi de mai 2004 n'a donc pas eu le même retentissement que d'autres dispositifs. Le rôle des fédérations professionnelles nous paraît très important. Dans plusieurs secteurs où se pose le problème de la maîtrise du français, les entreprises connaissent des difficultés de recrutement, et l'arrivée de populations non francophones est imminente. La multiplication de normes européennes pour garantir la qualité des productions nécessite une bonne connaissance du français. Les branches professionnelles peuvent aider à sensibiliser les entreprises, de même que l'État.

14

**Guilhène MARATIER-DECLETY**

Directrice des relations internationales de l'enseignement,  
CCIP

**Bruno BOTELLA et Yves PORTELLI**

OFEM - CCIP

## Des outils pour former au français en contexte professionnel

Cette table ronde était animée par :

**Xavier NORTH**

Délégué général à la langue française et aux langues de France

Participants à la table ronde :

**Roger PILHION**

Directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques (CIEP)

**Mariela DE FERRARI**

Responsable des programmes, Comité de liaisons pour la promotion des migrants et des publics en difficulté d'insertion (CLP)

**Guilhène MARATIER-DECLETY**

Directrice des relations internationales de l'enseignement - CCIP

**Annie AZPIAZU**

Chargée de production, Téléformation et Savoirs - Association nationale pour la formation des adultes (AFPA)

15

## **Xavier NORTH**

Je suis très heureux de la tenue de ce colloque dans une école aussi prestigieuse. Cette première table ronde porte sur les outils à mettre en œuvre pour former au français dans un contexte professionnel. La dimension linguistique de la formation professionnelle, reconnue par loi de 2004, est un nouvel enjeu pour la politique de la langue. La délégation générale s'intéresse de près à cette évolution à partir de son point de vue et de sa mission, qui est de garantir l'emploi du français dans tous les secteurs de la vie sociale. Comme l'a dit Monsieur Morand, la maîtrise du français est un des paramètres fondamentaux des performances des entreprises. La prise de conscience de cette réalité constitue un tournant important. La maîtrise de la langue est une condition essentielle pour l'accès au savoir, à la culture, pour l'exercice de la citoyenneté, mais aussi dans l'ensemble de la vie personnelle, sociale et professionnelle. C'est un enjeu de cohésion sociale. Une démarche entreprise il y a trois ans sur la place du français dans l'entreprise et dans la vie professionnelle nous a permis de recenser les besoins de formation en français. La première exigence est de maintenir les salariés dans leur poste quand celui-ci se transforme, ou de leur permettre d'évoluer vers d'autres secteurs de l'entreprise. À côté de cela, la constante augmentation de la production langagière dans la vie professionnelle est une caractéristique méconnue du monde du travail. Elle s'explique par l'informatisation, la multiplication des normes de sécurité, les changements opérationnels et organisationnels de l'entreprise. Cette évolution concerne tous les niveaux de qualification.

Dans le même temps, l'illettrisme progresse dans notre société. Il est lié aux défaillances de nos systèmes éducatifs ; près de 10% de la population est illettrée. En outre, certaines branches professionnelles recourent massivement à une main-

d'œuvre étrangère. Il y a donc un vrai besoin de formation pour répondre aux besoins langagiers, pas seulement dans les bas niveaux de qualification. La non maîtrise du français commence à être reconnue comme un facteur de discrimination dans la vie professionnelle, à tous les échelons et dans tous les secteurs.

Les actions de formation diffèrent selon qu'il s'agit d'acquérir une maîtrise suffisante de l'écrit, dans le cas de l'illettrisme, d'apprendre le français comme une langue étrangère, ou de se former à la communication professionnelle en recourant aux ressources d'une langue que l'on connaît déjà. Les outils doivent donc être divers et adaptés aux besoins. La loi du 4 mai 2004 appelle une réponse appropriée en termes d'outils. Des représentants de quatre opérateurs dans le domaine de la formation au français vont nous présenter leurs actions puis répondre à vos questions.

## **Roger PILHION**

Créé en 1946, le CIEP est un établissement public national du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, en charge de la coopération internationale en éducation.

Il est installé à Sèvres depuis 1945 dans les locaux de l'ancienne manufacture royale de porcelaine, un bâtiment qui fut occupé également par l'École normale supérieure des jeunes filles et qui offre des conditions idéales d'accueil pour des stages et séminaires résidentiels.

Ses missions s'articulent autour de deux grands domaines d'activité :

## Les langues

Le français langue étrangère (FLE) en France et à l'étranger et les langues étrangères en France.

Dans ce dernier domaine, l'appui à l'enseignement des langues étrangères en France, l'établissement gère ainsi des programmes de mobilité, tels que l'échange d'assistants de langue qui porte sur plus de 8000 personnes chaque année et implique des partenariats avec 47 pays ; il gère également des sites Internet d'appui à l'enseignement des langues en France, au primaire ou dans les sections européennes.

## L'éducation

Le CIEP a vocation à jouer un rôle d'ensemblier pour la réponse française aux appels d'offres dans le secteur de l'éducation. Il organise également des conférences internationales, des séminaires et des visites d'études pour des cadres de systèmes éducatifs étrangers.

Le CIEP travaille avec des partenaires institutionnels publics et privés de plus de 150 pays.

### **Quelle est la légitimité du CIEP dans le champ du français langue professionnelle ?**

Le CIEP n'est pas un centre de langues, mais il a une expertise reconnue dans le domaine du FLE qui participe de l'aide à la mise en place d'une démarche qualité dans les centres de langue.

Nous proposons, en France et à l'étranger, des actions de formation et d'expertise en FLE, ainsi que des activités d'évaluation, d'audit et d'organisation de séminaires.

Le CIEP forme chaque année environ 2 500 stagiaires forma-

teurs, en France ou dans le pays demandeur.

Le CIEP est chargé, par trois ministères (Éducation nationale, Culture et Affaires étrangères) de la mise en œuvre d'un dispositif de labellisation des centres de FLE en France.

L'évaluation des compétences en français des publics non francophones est par ailleurs inscrite dans le décret définissant les missions du CIEP. Deux types d'outils sont proposés : des diplômes et un test.

Les diplômes nationaux DELF et DALF, harmonisés sur l'échelle de compétence du Conseil de l'Europe, représentent aujourd'hui plus de 90% du marché des diplômes de FLE délivrés dans le monde. Plus de 200 000 candidats s'y présentent chaque année dans 162 pays et nous disposons de plus de 1 000 centres d'examens.

Pour la première fois cette année, le DELF en milieu scolaire est généralisé en France pour les enfants migrants nouvellement arrivés. Il est proposé également dans les systèmes scolaires de 14 pays.

Le plus récent des diplômes est le DILF, diplôme initial de langue française, créé en 2006, qui a vocation à s'inscrire dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration mis en place cette année par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement.

À ces diplômes, s'ajoute le Test de connaissance du français (TCF), – un TOEFL français, en quelque sorte – qui est le principal test utilisé par les universités françaises pour vérifier l'aptitude linguistique des étudiants étrangers non francophones. Le TCF est certifié ISO 9001 version 2000 depuis 2003. Il existe en format papier et en format électronique. Une version

« relations internationales » est destinée aux publics de diplomates et fonctionnaires internationaux.

En raison de son expertise dans le domaine de l'évaluation, le CIEP participe entre autres aux travaux du Conseil de l'Europe ; il est membre du groupe ALTE (Association des organismes certificateurs en langues en Europe).

### **Mariela DE FERRARI**

Le CLP est la tête d'un réseau d'organismes de formation, la plupart associatifs, qui interviennent dans la formation des migrants et les dispositifs à visées d'insertion sociale et professionnelle depuis 1980. Depuis 2004, nous menons des études et des actions autour du français en tant que langue professionnelle avec le soutien de la direction de la population et des migrations (ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement) et de l'ACSÉ (Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances).

Les mentalités n'ont donc pas évolué massivement depuis 2005, en particulier les regards posés sur la problématique « français en entreprise » considérée encore comme une compétence sociale ou personnelle dont l'absence serait associée à des difficultés ou des « problèmes », ce qui nuit au traitement ciblé de ces besoins dans le cadre de la formation continue en entreprise.

Au cours de cette étude, nous avons convoqué comme champ pertinent le domaine du français sur des objectifs spécifiques, volet professionnel de la méthodologie du FLE. Des outils ont été développés par le CLP depuis 2004, deux en particulier nous concernent aujourd'hui :

- > un *Guide des pratiques pertinentes* adressé à l'ensemble des professionnels de la formation ;

- > un argumentaire conçu pour l'ensemble des acteurs du système : branches professionnelles et responsables de formation (et de ressources humaines), organismes collecteurs de fonds (OPCA), partenaires sociaux.

Ces outils visent à faire évoluer les représentations des décideurs et des acteurs de la formation afin de faire émerger notre problématique et de la traiter de façon pertinente en contexte professionnel.

Le français en tant que langue professionnelle concerne la formation des salariés et des demandeurs d'emploi. Il interroge également les formations qualifiantes et pré-qualifiantes.

Je pense qu'il faudrait faire évoluer les représentations de l'ensemble des professionnels impliqués. Interroger le traitement du « français » dans les CFA (centres de formation d'apprentis), les lycées professionnels et chez les demandeurs d'emploi, et pas seulement dans l'entreprise, permettrait de mieux articuler les compétences de français requises en milieu professionnel. Sinon, nous risquons que les demandeurs d'emploi suivent des formations linguistiques généralistes éloignées de leur projet professionnel.

Se pose également la question de la certification des formations en français langue professionnelle. La création d'un DELF et d'un DILF professionnels pourrait aller dans ce sens, ainsi que des certifications métiers et des CQP (certificats de qualification professionnelle) incluant la compétence langagière, pour que la langue ne soit pas détachée du reste de la formation, mais constitue une composante professionnelle intégrée.

Enfin, il faut bien entendu envisager le financement des formations en contexte professionnel et traduire en ligne budgétaire « imputable » la consolidation du « français professionnel » pour les salariés qui en auraient besoin.

## Guilhène MARATIER-DECLÉTY

Le CCIP est la chambre de commerce la plus importante en Europe, au service des 310 000 entreprises qu'elle représente auprès des pouvoirs publics. Elle répond aux besoins de formation des entreprises en France et à l'étranger à travers ses grandes écoles, ses programmes d'enseignement et un dispositif important en faveur de la langue française. Nous tenons à faire rayonner notre langue dans le monde et, pour cela, à permettre l'évaluation du niveau de français. Les résultats de l'enquête de l'OFEM font apparaître que l'apprentissage et la maîtrise du français sont un facteur d'épanouissement social et de réussite professionnelle des individus. La loi encourage les entreprises à profiter de l'opportunité pour former en français et sous-entend que les entreprises doivent pouvoir sécuriser les parcours de formation par des certifications. Dans les secteurs en tension, un personnel de plus en plus souvent non francophone devra prouver qu'il parle français pour être recruté. Dans ce contexte, les certifications permettent de valider les compétences.

Nous mettons à disposition des entreprises un dispositif original, intégré et modulable, centré sur trois activités : l'évaluation, la formation et la certification.

### L'évaluation

La CCIP a mis en place un test, le TEF (Test d'évaluation de français), destiné aux personnes dont le français n'est pas la langue maternelle. Il permet de mesurer de façon précise le niveau linguistique en lien avec le *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Il est officiellement reconnu au Canada et, en France, par l'Éducation nationale. Ce test a également un grand intérêt pour les publics qui ont un niveau élémentaire en français ou éprouvent des difficultés pour la compréhension et l'expression orale et écrite. Il peut évaluer des

compétences de bas niveau linguistique, correspondant au niveau A1 du *Cadre européen*, divisé en 0 + pour un niveau très faible et 1 pour un niveau de base.

### La formation

Des actions de formation sur mesure sont proposées aux salariés non francophones, le plus souvent dans le cadre de congés de formation individuelle et de plans de formation. Elles s'adressent à des personnes de niveau de qualification très variable et prennent en compte de façon précise l'environnement professionnel. Avant les formations, nous proposons un diagnostic linguistique basé sur un entretien ainsi qu'une évaluation des besoins personnels et professionnels.

### Les certifications

Nous proposons dix certifications pour le français des affaires et le français professionnel, qui vont du niveau A2 au niveau C2, correspondant à plus de 1 000 heures de formation. Le certificat de français professionnel (CFP) permet de valider des compétences professionnelles de base. En outre, il existe trois diplômes de français des affaires, ainsi que des diplômes pour des secteurs économiques particuliers, comme le médical ou le juridique. Le CFP 1<sup>er</sup> degré répond aux besoins des publics qui suivent des lycées professionnels, mais l'examen s'adresse également à des adultes en situation de travail qui veulent voir leur apprentissage du français validé dès la fin du niveau élémentaire. Le CFP couvre un champ de la langue commun aux différents secteurs du travail et permet de maîtriser des actes de communications professionnels simples dans un contexte connu et prévisible.

Notre offre étant très adaptable, nous sommes tout à fait en mesure de répondre à l'ensemble de vos besoins.

## **Annie AZPIAZU**

Téléformation et Savoirs a été créé à l'initiative de la DGEFP (délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) en 1998 et mis en œuvre par l'AFPA. Le site internet existe depuis 2001. Il s'agit d'un outil de formation ouverte et à distance, utilisable en accès libre depuis n'importe quel poste ou en centre de formation. Il est consultable à l'adresse [www.tfs.afpa.fr](http://www.tfs.afpa.fr). Nos émissions sont également diffusées sur *Demain TV*.

Le site comprend quatre entrées : ressources / dossiers / formation et vidéothèque. L'espace « formation » donne accès à une plate-forme de formation avec un accès aux cours par simple inscription gratuite. La rubrique formation générale comprend de nombreux contenus de formation.

24

En ce qui concerne le français, la première série, intitulée « en français dans le texte », correspond à un niveau bac. L'objectif est de s'approprier des contenus syntaxiques, grammaticaux et lexicaux pour une bonne utilisation du français écrit et parlé. Cette série se divise en treize séances et utilise des cours vidéo, des exercices interactifs et des évaluations.

La deuxième série, intitulée « l'atelier d'écriture », correspond à un niveau CAP ou BEP. Elle est destinée à toute personne qui utilise la langue française dans la vie quotidienne, mais a des problèmes d'expression écrite. Elle a pour objectif de lever les appréhensions qui bloquent le passage à l'écrit et de donner envie d'apprendre les règles grammaticales. Elle comprend douze séances, organisées comme la précédente.

La troisième série porte sur les écrits professionnels. Il s'agit de cours sur les courriers commerciaux, les réclamations et les courriers internes, en vingt séances. Contrairement aux

deux autres, ce produit nécessite un accompagnement par un tuteur ou un formateur.

## **Xavier NORTH**

Mariela De Ferrari, pourriez-vous revenir sur la composante professionnelle intégrée ?

## **Mariela DE FERRARI**

Suite à l'étude menée en 2004, et aux deux outils produits en 2005, les professionnels de la formation ont souhaité disposer d'un outil de positionnement permettant de situer les acquis et les besoins en français langue professionnelle.

En 2006, nous venons de concevoir cet outil, il sera expérimenté en 2007 dans des branches professionnelles diversifiées, en particulier celles où certains métiers se trouvent en tension.

25

Une carte de compétences permet ce positionnement. Elle tient compte de l'apprentissage quotidien de la langue dans le travail, permet de traiter la compétence langagière en lien avec le contexte professionnel. Elle a été testée à Lyon et comprend trois pôles fondamentaux, les pôles cognitif, communicatif et organisationnel. Ces pôles fonctionnent simultanément dans la situation de travail et la compétence se construit dans l'action. La carte sera rendue publique fin 2007.

Concernant le cheminement pour l'apprentissage de la lecture-écriture, nous avons traduit en quelque sorte le DILF à travers des exemples de situations professionnelles.

## **Xavier NORTH**

Je vous suggère de revenir à présent aux outils concrets que

vous proposez aux entreprises.

### **Roger PILHION**

Le CIEP propose trois types d'outils, qui leur permettront, dans le cadre d'une démarche qualité, de piloter des actions de formation et d'améliorer les compétences en langue de leurs salariés :

- > le CIEP peut tout d'abord aider à la sélection de centres qui proposent des cours de français aux étrangers sur le territoire français, grâce aux référentiels 'qualité' utilisés pour la labellisation, en participant à la rédaction de termes de références, d'appels d'offres et à des commissions de sélection de prestataires de service ;
- > le CIEP peut également garantir la qualité de la formation en langue, en participant en amont à la conception de plans de formation et en formant des formateurs sur la base d'un référentiel de compétences que nous pouvons définir avec vous ;
- > enfin, le CIEP peut non seulement mettre à disposition des entreprises l'offre complète de certifications du ministère de l'Éducation nationale, mais il peut également proposer des rapports d'analyses portant sur l'évaluation de groupes d'individus, permettant à l'entreprise de cibler, par compétences langagières (accent mis sur l'expression orale ou sur la compréhension de l'écrit), la formation linguistique à faire donner à chaque employé.

Pour le DILF, ainsi que pour les premiers niveaux du DELF, le CIEP est en train de nouer des partenariats. C'est, par exemple, le cas avec la Mairie de Paris, pour améliorer les compétences en français des employés dans les secteurs des soins aux personnes, du nettoyage, du bâtiment et des travaux publics.

### **Xavier NORTH**

Les dispositifs ne se réduisent pas aux certifications, mais comprennent aussi des tests de positionnement et des formations. On sait que les certifications peuvent avoir un impact sur la formation elle-même ; comment voyez-vous cet impact ?

### **Guilhène MARATIER-DECLETY**

Les certifications sont la clé du développement des formations. Elles permettent de garantir un niveau de français et sont épanouissantes pour l'individu comme pour l'entreprise, qui est certaine d'employer des personnes formées. Un salarié qui suit une formation en français sera beaucoup plus valorisé s'il obtient une certification. La CCIP peut répondre à ce besoin, grâce notamment, dès les premiers niveaux, à l'examen de français professionnel premier degré, qui peut être adapté à des secteurs économiques spécifiques. Nous pouvons également organiser des formations des formateurs.

### **Xavier NORTH**

Vous conseillez donc aux DRH de proposer aux salariés de préparer des diplômes ?

### **Guilhène MARATIER-DECLETY**

Plus exactement, nous leur proposons de les aider à mettre en place des dispositifs adaptés à leurs besoins dans lesquels les certifications peuvent également être intégrées.

### **Xavier NORTH**

La formation à distance fournit une alternative à l'enseignement présentiel. Quels avantages présente-t-elle par rapport à la formation en face-à-face ?

### **Annie AZPIAZU**

L'avantage de ce type de réponse est que les salariés peuvent accéder à la formation depuis n'importe quel poste, de façon libre et gratuite. Les deux produits que je vous ai présentés sont très fréquentés, d'autant plus qu'ils sont proposés dans le cadre de l'enseignement à distance, notamment par l'AFPA et les ateliers de pédagogie personnalisée. Ils intéressent des individus autant que des organismes de formation. Ils fonctionnent mieux au sein d'un parcours accompagné que dans le cadre de démarches individuelles. La mise en place d'une plate-forme de formation permet de donner une réponse adaptée aux besoins et d'assurer un suivi du parcours et des éventuelles difficultés.

#### **De la salle**

28

Je voudrais savoir comment on peut passer le CFP 1 et comment une institution peut devenir centre d'examen.

### **Guilhène MARATIER-DECLETY**

L'examen est très récent. Il a été testé en Espagne avec succès, mais n'a été lancé qu'au mois de janvier dernier. Tous les centres d'examen dans le monde peuvent désormais le proposer. À Paris, il est possible de le préparer et le présenter à l'Institut catholique, à l'Alliance française de Paris et auprès de toutes les institutions qui organisent les autres certifications. Pour devenir centre d'examen agréé, un organisme doit signer une convention avec la CCIP à travers laquelle il s'engage à mettre en application un certain nombre de points concernant notamment la confidentialité, l'accueil, l'information et l'inscription des candidats, la perception des droits, la distribution des diplômes obtenus... Vous trouverez toutes ces informations

sur notre site ou vous pouvez aussi nous contacter directement.

#### **De la salle**

Dans les métiers du BTP et du nettoyage, comment envisager que les salariés disposent d'un outil informatique ? L'absence d'ordinateur personnel peut constituer un premier écueil, avant celui de la langue.

### **Annie AZPIAZU**

Je ne sais pas comment notre plate-forme est utilisée dans les entreprises. En tout état de cause, l'utilisation libre des produits nécessite de connaître l'outil informatique. Dans les organismes de formation, les individus sont aidés dans ce sens, mais vous avez tout à fait raison de soulever ce problème. Je ne dispose pas d'exemple d'utilisation dans les secteurs que vous avez cités.

29

### **Maïlys de MEURVILLE**

Je suis directrice des ressources humaines de la société Axeo, dans le secteur des travaux publics. À qui puis-je concrètement m'adresser pour organiser des formations pour des ouvriers du BTP ?

### **Guilhène MARATIER-DECLETY**

La CCIP peut répondre à votre demande en déterminant d'abord quels sont vos besoins précis et en établissant un diagnostic de compétences des personnes que vous souhaitez former. Ensuite, nous pouvons vous envoyer un formateur spécialisé en français professionnel, ou accueillir nous-mêmes vos salariés.



### **Roger PILHION**

Nous pouvons également vous aider à vous orienter dans l'offre de français professionnel grâce à la labellisation que nous mettons en place depuis décembre 2006.

La création du DILF répond à des besoins fondamentaux de formation linguistique. C'est un diplôme élémentaire, qui s'inscrit dans l'offre de certification française du ministère, du niveau le plus élémentaire (A1.1 sur le *Cadre européen*), jusqu'au DALF C2. Ces certifications sont utiles à l'intégration, mais aussi à l'insertion professionnelle des populations migrantes.

#### **De la salle**

J'ajouterai que le CLP peut vous aider à faire un diagnostic en complément des institutions présentes, ce qui est le préalable indispensable à la recherche d'un prestataire.

### **Martine LAMONNIER**

Je suis élue CGT dans le groupe Alcatel Lucent. Je suis surprise que seules 1 300 entreprises sur 6 000 aient pris la peine de répondre. Dans l'industrie, le message que le français est la langue du pays me paraît trop souvent oublié. Nous entendons fréquemment dire que seul l'anglais compte.

### **Xavier NORTH**

Il faut effectivement être vigilant dans tous les secteurs de la vie sociale. Nous nous félicitons de l'action menée par les organisations syndicales sur ce point. S'exprimer et recevoir des informations dans sa langue est un droit dans notre République.

### **Martine LAMONNIER**

Les dirigeants disent que la langue de l'entreprise est l'anglais. Il faut modifier cette approche.

### **Jean-Loup CUISINIEZ**

En tant que représentant de la CFTC, je voudrais savoir si ces dispositifs ont été présentés aux organisations syndicales. En effet, les salariés peuvent être très gênés qu'on leur propose une formation en langue française. Les syndicats peuvent aider à faire connaître les offres de formation et servir de relais.

#### **De la salle**

Je souhaiterais connaître les critères d'une démarche d'ingénierie de formation qui permettent de choisir un organisme et de garantir qu'il propose du français professionnel et non du français général.

### **Guilhène MARATIER-DECLÉTY**

Il est difficile de vous répondre de façon générale. Il faut examiner chaque demande et chaque besoin, puis faire un diagnostic des compétences, du niveau et des besoins personnels et professionnels. Ensuite, seulement, une proposition d'organisme peut être faite.

### **Xavier NORTH**

Cette question révèle l'ampleur des besoins d'information. La démarche des entreprises, depuis 2004, montre une prise de conscience, mais aussi des progrès assez lents liés au manque d'information. Un responsable de ressources humaines, aujourd'hui, risque d'être un peu désarmé. Il reste un vaste chantier à construire, dans lequel nous ne sommes pas seuls ;

le ministère de l'Emploi est également en première ligne. Dans un premier temps, en sensibilisant les responsables de ressources humaines, il s'agit pour nous de montrer que des outils existent déjà et qu'ils sont très divers. Mais le chantier n'est pas achevé.

**Florence MOURLHON-DALLIES**, Université de Paris III

Il me semble que, pour savoir si l'organisme de formation propose du français à visée professionnelle ou non, il faut observer s'il ne prend en compte que le niveau en langue, ou s'il cherche à analyser les dispositifs de travail, à rencontrer l'encadrement et les salariés sur leur lieu d'activité et à récolter de la documentation professionnelle. Les entreprises craignent qu'on ne leur offre que des cours de français général. Pourtant, la méthodologie du français professionnel existe. La certification est une autre problématique.

## La maîtrise du français, quelle valeur ajoutée pour l'entreprise ?

Cette table ronde était animée par :

**Nathalie SEYER**

rédactrice en chef de la revue *Constructif*

Participants à la table ronde :

**Jean-Michel SOUSSAN**

Directeur du développement ressources humaines, Bouygues Construction

**René MALATRAIT**

Directeur d'AGEFOS PME - Alsace

**Hervé BERTRAND**

Directeur du pôle Compétence et Carrières, groupe Accor

**Marie-Béatrice RUGGERI**

Directrice adjointe, direction de l'éducation et de la formation - MEDEF

### **Nathalie SEYER**

À l'occasion de cette deuxième table ronde, nous voudrions contribuer à déterminer quelle valeur ajoutée la maîtrise du français apporte à l'entreprise. Pour cela, nous avons réuni des représentants d'organismes et d'entreprises concernés par cette question.

### **René MALATRAIT**

L'AGEFOS PME est un organisme paritaire collecteur agréé, qui collecte les fonds de la formation de 280 000 entreprises, principalement des petites et moyennes entreprises (PME) et des très petites entreprises (TPE), ainsi que de 36 branches professionnelles hébergées par AGEFOS PME, et leur fournit un service de proximité. AGEFOS PME est forte de 1 100 salariés. L'AGEFOS PME cherche à faciliter l'accès à la formation professionnelle à tous les salariés.

34

Une expérience originale a été conduite dans le nord de l'Alsace. Nous avons d'abord fait un diagnostic territorial, auprès de 200 entreprises, sur les forces et faiblesses du territoire dans les domaines de l'emploi, des ressources humaines et de la formation professionnelle. Cela nous a permis d'identifier deux faiblesses majeures : un manque d'attractivité du territoire et un problème lié à l'illettrisme, relevé par 72 entreprises.

L'action mise en place à la suite de ce constat a duré deux ans et demi. Elle a consisté à mettre en relation les différents acteurs dans le cadre d'un plan d'action locale pour l'emploi. Trois entreprises ont décidé de se lancer dans la lutte contre l'illettrisme, car ce fléau leur paraissait très pénalisant. Les formations ne se font jamais par hasard, mais quand un besoin

se fait sentir. Ces entreprises sont Duravit, Wimétal et GLL.

La formation au français a été proposée en dehors du temps de travail. Les entreprises concernées travaillant en 3x8, il était difficile de faire autrement. En outre, l'ensemble du dispositif est externalisé.

Cette situation dégradante que constitue l'illettrisme exige de convaincre les salariés à se former sans être pénalisés, sans qu'ils soient montrés du doigt, et en se fondant sur leur intérêt, leur curiosité et leur motivation. Le volontariat a donc été une règle essentielle. Les cours, divisés en trois niveaux, ont lieu dans des locaux municipaux en séances de deux heures, le matin ou l'après-midi. Le programme dure une centaine d'heures, pendant un an. Au début du mois de décembre, 52 personnes s'étaient inscrites. Aujourd'hui, elles sont 61. Le dispositif est plébiscité par tous, sans que nous sachions exactement pourquoi. Les salariés sont très volontaires et l'entreprise y trouve son compte. La métallurgie intègre la formation dans la période de professionnalisation. GLL et Wimétal l'ont associée au droit individuel à la formation (DIF) prioritaire. Elle ne coûte donc rien à l'entreprise. Comme elle se déroule en dehors du temps de travail, les salariés perçoivent une allocation de formation prise sur le plan de formation. Le coût pédagogique pour l'entreprise n'est que de 9%, ce qui est faible pour un objectif important : faire en sorte que les gens soient mieux intégrés dans l'entreprise.

35

### **Nathalie SEYER**

La question du financement est en effet centrale. Mais que gagnent exactement les entreprises participant à ce dispositif ?

### **René MALATRAIT**

Pour l'instant, seules trois entreprises sont concernées. J'espère que ce chiffre va augmenter. Jusqu'ici, nous constatons que le salarié et l'employeur y trouvent un grand intérêt. Beaucoup d'entreprises se sont aperçues que, dans le domaine de la sécurité, les consignes et les règlements étaient de plus en plus nombreux. Ne pas être en règle sur ce plan peut coûter très cher, surtout dans la métallurgie. Les personnes illettrées mémorisent des comportements et les imitent en se les appropriant ; elles agissent donc sans comprendre, ce qui peut être très grave dans certaines situations. En outre, certaines entreprises sont certifiées ISO. Elles auraient du mal à faire renouveler leur certification si elles ne s'attaquaient pas au problème de l'illettrisme, alors qu'il est bien identifié. Enfin, la productivité peut être améliorée, car les salariés se sentent plus intégrés et sont plus motivés.

36

Nous n'en sommes qu'au début de l'expérience, il est donc difficile de tirer des conclusions. Au début, nous avons travaillé avec un universitaire. À présent, l'AFPA est présente et le GRETA (Groupement d'établissements publics locaux d'enseignement, branche de la formation continue des adultes au sein de l'Éducation nationale) s'est déclaré intéressé. Nous souhaitons continuer à proposer des diagnostics, notamment dans le reste de l'Alsace. La complicité d'une municipalité est absolument nécessaire pour que les personnes se sentent à l'aise.

### **Nathalie SEYER**

Je me tourne à présent vers le directeur général de l'Académie Accor. Dans le groupe Accor, l'apprentissage du français paraît très décentralisé.

### **Hervé BERTRAND**

Accor est un groupe travaillant dans plusieurs métiers, dont le plus important, en nombre de collaborateurs, est l'hôtellerie. Nous possédons environ 1 000 hôtels sur tous les segments du marché. Ce métier se caractérise par des établissements de taille limitée. Les salariés y sont d'origines très diverses et la rotation du personnel est importante. C'est souvent une activité de passage plutôt qu'un débouché permanent et définitif.

Nous employons deux catégories de salariés. Certains sont en contact avec les clients, comme les réceptionnistes ou les chefs de rang ; d'autres, en cuisine ou dans les étages, constituent des équipes de production. Dans les équipes de production, notamment le lavage en cuisine, la manutention ou le ménage, beaucoup d'employés maîtrisent très peu le français. Dans la plupart des cas, cela s'accompagne d'un illettrisme élevé, en français du moins (cela vaut pour des personnes lettrées dans leur langue maternelle lorsque cette langue a un système d'écrit différent de l'écrit occidental). Nous ciblons ces salariés, qui occupent des positions modestes et ont un faible niveau d'éducation qui entraîne des problèmes à l'oral comme à l'écrit.

37

Investir dans ce domaine ne vise pas immédiatement à rendre les salariés plus efficaces et plus productifs, même s'il est plus facile d'encadrer des collaborateurs qui parlent la même langue que vous. En ce qui me concerne, j'ai dirigé il y a quelques années un hôtel dans lequel tous les plongeurs étaient Maliens et illettrés en français. J'ai organisé pour eux des cours d'alphabétisation, à raison de deux heures par semaine pendant deux ans. J'avais pris soin de demander à chacun de s'impliquer et de s'investir. La moitié du temps de

formation était prise sur le temps de travail, et le financement émanait de l'entreprise. Au bout de deux ans, 19 salariés sur 20 avaient été jusqu'au bout de la formation et étaient devenus capables de lire et d'écrire en français. Une délégation d'entre eux est venue me voir très solennellement pour me remercier. Alors que je considérais que c'était une action banale, ils m'ont expliqué avec beaucoup d'émotion en quoi cela avait changé leur vie. Ils habitaient dans un foyer de travailleurs au nord de Paris et travaillaient dans le sud. Ne connaissant que la ligne de métro reliant ces deux endroits, ils ne pouvaient pas quitter leur trajet habituel, par peur de se perdre. Ils vivaient donc dans une sorte de prison. En outre, étant incapables de remplir des documents administratifs, ils étaient dépendants de celui qui avait ce savoir dans leur communauté et en profitait honteusement. Tous ces plongeurs ont donc pu sortir d'un double emprisonnement géographique et moral grâce à l'apprentissage du français. Dans ce contexte, la question de leur efficacité pour laver les assiettes me paraît assez secondaire. C'est la dignité des salariés qui est en jeu.

Chez Accor, nous avons toujours considéré la formation et l'employabilité comme la première rétribution qu'une entreprise peut fournir à ses collaborateurs. Au-delà du salaire, donner à tous ceux qui travaillent dans une entreprise la possibilité de développer leurs compétences revient à leur offrir un vrai capital. C'est sous cet angle que nous organisons des cours d'alphabétisation en français pour les salariés qui en ressentent le besoin et le désir.

Dans notre groupe, une démarche centrale aurait été très compliquée, plus de 18 000 personnes travaillent dans un millier d'établissements, 650 sans les établissements franchisés. Le dispositif aurait été inefficace, très compliqué et très coûteux. Les cas de figure sont multiples. Ce sont les directeurs d'hôtel, en général très ouverts à ces problématiques, qui

organisent les formations, en respectant la pudeur des salariés. Chaque année, plusieurs dizaines d'établissements entrent dans un processus de ce type.

### **Nathalie SEYER**

Vous nous avez montré avec une grande clarté l'intérêt de cette démarche citoyenne. Avez-vous rencontré des difficultés ?

### **Hervé BERTRAND**

Nous n'avons pas rencontré de difficultés, dans la mesure où il n'y a aucune obligation pour les salariés. Tous les dispositifs reposent sur le volontariat et l'engagement personnel.

### **Nathalie SEYER**

Pour le MEDEF, l'apprentissage du français est-il une priorité, alors que les entreprises ont tant d'autres préoccupations ?

### **Marie-Béatrice RUGGERI**

Pour avoir visité l'académie Accor, je peux témoigner qu'elle accomplit un travail remarquable.

Je suis très heureuse d'être ici à plusieurs titres : à titre personnel, parce que j'ai travaillé à la direction de l'enseignement de la CCIP il y a plusieurs années, en tant que représentante du MEDEF, et en tant que citoyenne. Le français est un enjeu d'intégration dans l'entreprise, mais aussi dans la société civile. C'est également un outil de rayonnement international. Le Centre d'études et de recherche sur l'emploi et les qualifications (CEREQ), en août 2005, a publié un article intéressant qui montrait que les déficits en matière de savoir de base entraînent une exclusion à court terme des postes de travail

et, à plus long terme, de l'entreprise. Dans le livre blanc du MEDEF, intitulé *Besoin d'air*, sa présidente, Laurence Parisot, a rappelé l'engagement du MEDEF dans le débat sur l'avenir de l'école. Certaines de nos propositions ont été reprises, comme la définition d'un socle commun de compétences et de connaissances, dont fait partie l'apprentissage du français. La loi du 4 mai 2004 inscrit « les actions de lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage de la langue française comme faisant partie de la formation professionnelle tout au long de la vie » et l'accord interprofessionnel sur la formation du 5 décembre 2003 propose un cadre pour notamment diminuer les inégalités d'accès à la formation, rendre les entreprises plus compétitives et construire des parcours professionnels permettant par exemple d'acquérir un socle de base et de proposer des outils.

40

Le salarié devient acteur de son parcours professionnel. En outre, l'entretien professionnel peut notamment permettre d'identifier des difficultés d'expression en français. De nombreux patrons de PME témoignent de l'effet positif de l'entretien professionnel. Les périodes de professionnalisation favorisent des formations plus longues, tandis que le DIF permet de se former davantage.

Le MEDEF et les branches professionnelles s'impliquent pour lutter contre l'illettrisme et développer le socle de base (lire, écrire, compter) et bon nombre d'OPCA dont le réseau France OPCAREG ont pris en compte dans leurs priorités et leurs programmes d'actions la maîtrise du français.

À titre d'exemple, je peux vous citer deux accords importants :

- > la convention entre la DGEFP et le comité paritaire pour la formation professionnelle du 31 mars 2006 pour défi-

nir les modalités de participation du fonds unique de péréquation (FUP) au financement d'actions en faveur de l'emploi et de la formation professionnelle ;

- > la convention du 17 mai 2006 entre la DGEFP, le Comité paritaire national pour la formation professionnelle (CPNFP), le FUP et l'AFPA pour l'insertion professionnelle de 50 000 jeunes pour leur permettre l'accès à un contrat d'apprentissage.

### **Nathalie SEYER**

Je me tourne à présent vers le directeur développement ressources humaines d'un grand groupe actif dans le BTP, Bouygues Construction.

### **Jean-Michel SOUSSAN**

Dans le BTP, l'activité est très soutenue et les besoins en ressources humaines importants. Chez Bouygues, nous prévoyons 10 000 embauches en 2007, dont 5 000 en France. Dans ce contexte, nous avons une politique de recrutement à l'international en appui à des projets en France, en Europe ou ailleurs dans le monde. Certaines entreprises ont choisi l'anglais. Dans notre société, même s'il est nécessaire de parler anglais pour évoluer, nous tenons à conserver un usage massif du français. Nous investissons donc beaucoup dans des plans de formation, notamment à l'international, auprès de l'ensemble de nos cadres.

41

### **Nathalie SEYER**

De l'extérieur, on peut avoir l'impression que vos équipes de compagnons sont confrontées à des problèmes d'illettrisme. Est-ce vraiment le cas ?

### **Jean-Michel SOUSSAN**

L'image de la profession laisse penser que les compagnons d'origine étrangère ont des problèmes de maîtrise du français. Je ne sais pas si Bouygues est représentative de l'ensemble du secteur, mais nous ne sommes pas tellement touchés par l'illettrisme. 90% de nos collaborateurs ont un niveau CAP ou bac professionnel. Ils maîtrisent globalement bien le français. Quand une mise à niveau est nécessaire, nous le faisons au cours de la gestion de carrière, quand il s'agit de passer de compagnon à chef d'équipe par exemple.

### **Nathalie SEYER**

En est-il de même pour les intérimaires ?

### **Jean-Michel SOUSSAN**

En ce qui les concerne, nous avons des accords avec les sociétés d'intérim. Au-delà, il reste peut-être un effort à faire à l'égard de nos sous-traitants. Des formations conjointes seront probablement mises en place.

### **Martine LAMONNIER, déléguée CGT à Alcatel-Lucent**

La représentante du MEDEF déclare que le français doit être utilisé dans le monde du travail, mais, sur le terrain, ce n'est pas ce que nous constatons. La loi Toubon ne me paraît pas vraiment respectée à l'égard du petit personnel.

### **Jean-Loup CUISINIEZ, CFTC**

En tant que représentant de la CFTC, je tiens à rappeler que le MEDEF a déclaré le 23 mars 2006, à Bruxelles, que l'anglais est la langue de l'entreprise. Certains patrons d'entreprises du

CAC 40 prétendent que le français est un désavantage compétitif.

### **Marie-Béatrice RUGGERI**

Le MEDEF est signataire de l'ANI (accord national interprofessionnel) du 5 décembre 2003 avec les cinq syndicats de salariés, la CGPME et l'UPA. L'accord que j'ai cité a été signé par les cinq organisations syndicales de salariés, dont la CGT et la CFTC. L'entretien professionnel est un avenant à l'accord. Il ne s'agit pas simplement d'une déclaration d'intention. J'entends qu'il peut y avoir des difficultés et des souffrances. Mais il faut relever l'importance des efforts réalisés et la volonté affirmée d'accorder de l'importance au français, enjeu d'intégration dans les entreprises et dans la société civile. Les chefs d'entreprise présents à la table ronde pourront utilement compléter mon propos.

### **Martine LAMONNIER, CGT**

Il faudrait surtout que le MEDEF dise ouvertement que la langue de l'entreprise est le français.

### **De la salle**

Je suis chercheur en anthropologie. Un colloque doit, normalement, aboutir à des changements. Je note qu'il y a deux volets dans la discussion : l'illettrisme d'une part, l'apprentissage pour faire face à la production langagière d'autre part. Le français dans l'entreprise doit aussi permettre de défendre les brevets français, contre la convention de Londres par exemple. Le français d'entreprise n'est pas un français au service des multinationales ; il exprime la nature de toute une société. Sur le plan international, l'usage du français associe le patriotisme et l'universalisme, alors que les langages anglo-américanisans

sont seulement des langages de commerce supra nationaux. À mon sens, il faut apprendre à négocier des contrats en tant que Français avec des étrangers, de façon à affirmer la pertinence de notre langue.

### **Nathalie SEYER**

Cette vision me paraît tout à fait complémentaire de celle des entreprises.

### **Jean-Michel SOUSSAN**

Je rappelle que deux des entreprises présentes ici sont des leaders de leur secteur au niveau mondial, et qu'elles utilisent toutes les deux le français comme langue officielle. Ce n'est pas seulement le cas à l'intérieur de leur structure française, mais aussi au-delà. Cela n'empêche pas de pratiquer l'anglais, ou d'autres langues, pour conquérir des marchés et signer des contrats.

## Clôture

Je remercie les organisateurs de ce colloque et tous ceux qui y ont assisté. Le thème de la maîtrise du français m'a beaucoup intéressé dans mes fonctions antérieures, et je le retrouve dans mes fonctions actuelles. La maîtrise des compétences de base, notamment la pratique de la langue française, s'inscrit dans le cadre des politiques de l'emploi. Les enjeux sont majeurs, de l'accès à la qualification, au développement des compétences et à l'insertion professionnelle durable. L'action du ministère porte surtout sur l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi, le maintien des salariés fragilisés et l'évolution des employés peu qualifiés.

En France, trois millions de personnes sont en situation d'illettrisme, dont 60% d'actifs. Ces chiffres appellent une action très résolue. Les compétences individuelles et collectives sont la clé de la compétitivité et de l'attractivité. La maîtrise des savoirs de base est un élément de la sécurisation des parcours professionnels. Elle constituera sans doute un thème majeur des politiques des années à venir.

Depuis 1998, le caractère professionnel de la maîtrise des savoirs de base est reconnu. En décembre 2003, puis, surtout, en mai 2004, la loi a défini de nouveaux outils comme le DIF et la période de professionnalisation. Plusieurs branches économiques s'en sont emparées. Ces problématiques sont au cœur des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC), qui comprennent un volet d'action prévoyant l'adaptation des formations rendue nécessaire par l'évolution du marché du travail. Dans le cadre de la formation aux nouvelles technologies, la maîtrise du français est une vraie préoccupation.



L'urgence de ce type d'action réside en ce que le marché du travail risque de connaître à moyen terme un désajustement entre les besoins et les compétences. Le niveau d'exigence des employeurs s'est élevé, pour des motifs de compétitivité. L'évolution des emplois rend plus que jamais nécessaire la capacité des salariés à rendre compte eux-mêmes de leur activité. Des actions ont déjà été menées en ce sens dans le cadre de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) dans la sous-traitance automobile, le textile, l'hospitalisation privée et les maisons de retraite.

La démarche de validation des acquis et de l'expérience se développe. Elle repose sur une procédure où le salarié doit apporter des éléments sur son expérience professionnelle et convaincre un jury de la profondeur de cette expérience. Pour présenter son propre dossier, il faut maîtriser le français.

46

Tous ces éléments convergents soulignent la nécessité absolue de maîtriser les savoirs de base, dont la langue française. En ce sens, nous allons multiplier les efforts en recomposant les outils de politique de l'emploi dont nous disposons, tels que les ateliers de pédagogie personnalisée et la navigation sur internet. 100 000 personnes ont déjà bénéficié d'une initiation à internet, mais cela reste insuffisant par rapport aux besoins. Notre projet est d'envergure : il s'agit de construire et d'afficher une seule politique de maîtrise des savoirs de base.

Pour optimiser notre intervention, nous souhaitons refonder la politique de l'État et l'organiser autour de quatre axes : mieux informer, mieux orienter, adapter l'offre de formation aux profils des personnes, et progresser dans l'évaluation. Dans ce but, nous recherchons activement à articuler nos actions avec nos partenaires. La réussite ne viendra que si l'offre de formation intègre beaucoup plus fortement la dimension professionnelle et les situations de travail dans l'entreprise. L'offre doit

être personnalisée et la plus individualisée possible.

La dimension technique de la mise en œuvre de ces formations et leur aspect scientifique, ne doivent pas masquer que, compte tenu du nombre de personnes concernées et du contexte du marché du travail, nous parlons ici d'enjeux majeurs d'intégration, de cohésion sociale, d'emploi et de formation professionnelle.

**Jean GAEREMYNCK**

Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle,  
ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement

47

