

LES LANGUES ÉTRANGÈRES DANS LES ENTREPRISES ROUMAINES

Anca BOGDAN¹

Résumé

Le but de cet article est de présenter, de façon très synthétique, les résultats partiels d'une enquête menée auprès des différents groupes de bénéficiaires de l'enseignement du français dispensé dans l'Académie d'Etudes Economiques de Bucarest et dans d'autres universités roumaines. Cette enquête fait partie de l'activité de collecte des données sur l'état des lieux de l'enseignement du français, collecte qui devait nous fournir les éléments d'analyse et d'interprétation des besoins et des motivations de l'apprentissage du français et de son statut dans la vie active.

Mots clés : données, questionnaire, profil, répondant, entreprise.

L'objet de la recherche:

Étude de l'usage des langues étrangères par les jeunes professionnels roumains qui travaillent en milieu francophone afin de déterminer leurs besoins de formation.

Objectifs secondaires:

1. Identifier les modalités d'apprentissage du français utilisées par les jeunes professionnels roumains.
2. Déterminer les contextes d'utilisation du français dans la vie professionnelle et personnelle.
3. Evaluer la place et le rôle du français par rapport à d'autres langues étrangères utilisées par les jeunes professionnels.
4. Identifier les besoins de formation en français des jeunes professionnels roumains.

La collecte de données a été réalisée en deux temps:

1. Suite à la revue de la littérature de spécialité, une recherche qualitative a été menée ayant pour but d'identifier les principales catégories d'apprenants et les situations d'apprentissage spécifiques à chaque public. Le questionnaire a été élaboré à partir des situations observées.

¹ Chargée de cours, Académie d'Etudes Economiques de Bucarest, anca.bogdan@gmail.com

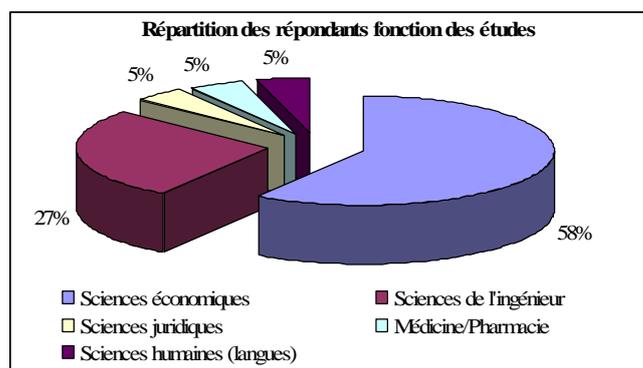
2. Une analyse quantitative, réalisée par un questionnaire administré sur un échantillon de 22 jeunes professionnels.

La méthode utilisée pour la collecte de données empiriques a été l'enquête par questionnaire comprenant 38 questions techniques et 5 questions d'identification et de segmentation. Le questionnaire a été distribué dans l'intervalle 1 – 30.11.2010 directement aux répondants, des étudiants en MBA de l'Académie d'Études Économiques de Bucarest. La population totale visée a été de 70 jeunes professionnels qui travaillent dans des entreprises francophones implantées en Roumanie, dont 22 ont répondu volontairement et de manière anonyme aux questions.

L'échantillon est représentatif au niveau de la population visée et permet de tester et valider le questionnaire en vue d'une recherche future au niveau des entreprises roumaines.

Le profil du répondant : Les répondants sont en proportion de 68,18% des hommes et l'âge moyen du groupe est de 32 ans (50% des répondants sont âgés de 31 à 35 ans, 22,7% ont moins de 30 ans, tandis que 18,2% sont âgés de 36 à 40 ans, respectivement 9,1% ont entre 41 et 45 ans).

La répartition des répondants par professions est représentée dans la fig. no 1 ci-dessous.



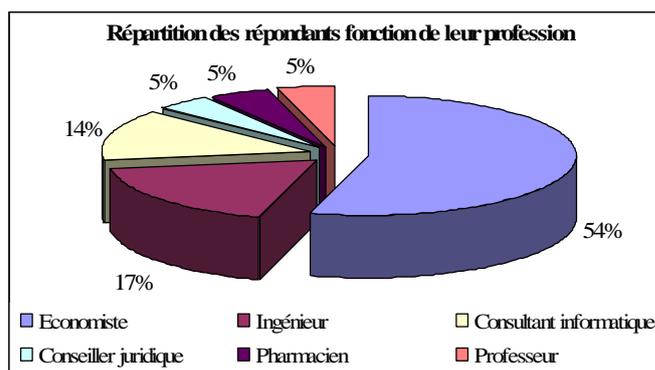


Fig. no 1. Répartition des répondants en fonction de leurs études et de la profession exercée

Les répondants sont pour la plupart des diplômés d'études de licence en sciences économiques (58% de l'échantillon) tandis que 27% sont des ingénieurs (diplômés de facultés d'ingénierie ou d'informatique). 54% des répondants exercent un métier dans le domaine économique (finances, comptabilité, logistique, conseiller clientèle, responsable ventes etc.).

La figure no 2 présente la répartition des répondants en fonction de leur ancienneté dans l'entreprise où ils travaillent actuellement.

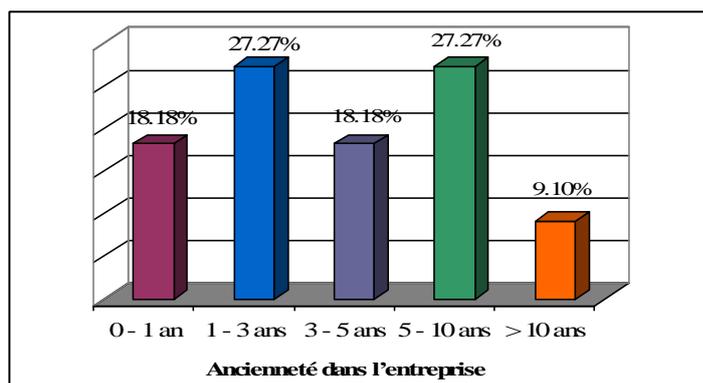


Fig. no 2. Répartition des répondants en fonction de leur ancienneté dans l'entreprise

Lorsqu'on leur a demandé quelles sont les langues qu'ils maîtrisent le mieux (au niveau de l'expression orale et écrite et de la capacité de lire en langues étrangères), la plupart des répondants – plus de 80% - ont mentionné premièrement l'anglais. 9% des répondants (2 personnes) considèrent qu'ils ne maîtrisent suffisamment bien aucune langue étrangère. 23% des répondants mentionnent deux langues et 9% trois langues étrangères qu'ils maîtrisent bien. Pour le français et l'italien, on remarque un nombre plus grand de

réponses en ce qui concerne la capacité de lire par rapport à leur capacité de parler ou écrire couramment en langue étrangère. Les réponses sont présentées dans la fig. no 3 (plusieurs choix sont possibles, les pourcentages indiquent la fréquence des réponses et ne se cumulent pas).

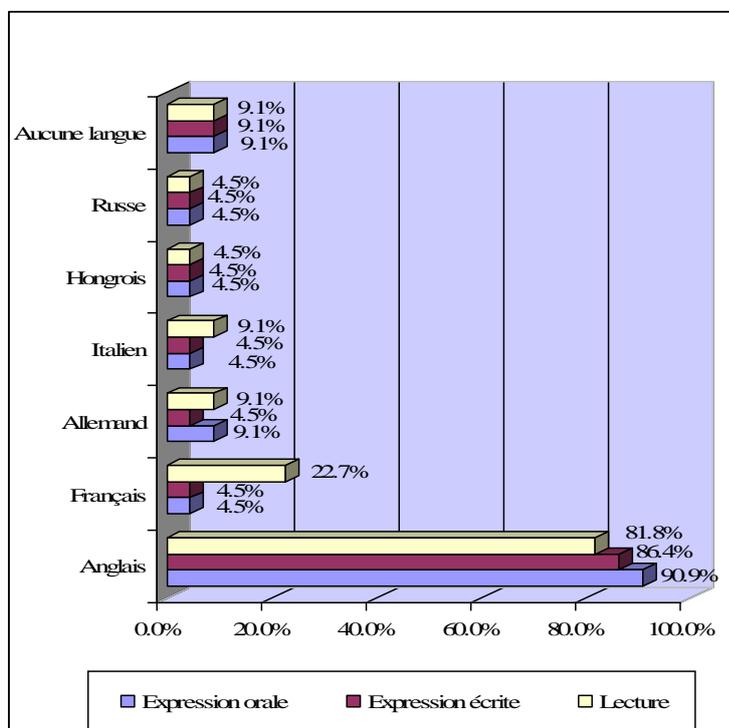


Fig. no 3. Maîtrise des langues étrangères par les répondants (capacité de parler / écrire / lire couramment en langues étrangères)

L'apprentissage du français

En ce qui concerne leur niveau en langue française, la majorité des répondants l'estime comme élémentaire (72,7%). Le reste du groupe considère avoir un niveau moyen en français. Ce niveau a été atteint soit en suivant des cours pendant le cursus actuel (18,2% des répondants – pendant les six derniers mois), soit pendant les études universitaires (31,8% des répondants ont accumulé les compétences pendant les 2 à 5 dernières années) ou pendant des périodes plus longues (27,3% pendant les 5 à 10 dernières années et 9% pendant plus de 10 ans d'étude). Dans la plupart des cas - 77,3% - ils ont appris le français à école ou pendant les études universitaires. Le reste de 22,7% des personnes interrogées ont appris la langue seules (l'un des répondants précise l'avoir appris suite à plusieurs

déplacements et séjours en France). À part l'éducation scolaire, 4,5% des répondants déclarent avoir suivi des cours individuels avec un professeur qualifié et 4,5% des répondants avec un locuteur natif.

Le support didactique utilisé le plus fréquemment par les répondants pour apprendre la langue française est le manuel édité en Roumanie (86,4% des réponses), suivi par les cassettes audio (22,7% des réponses), le suivi de programmes francophones télévisés (22,7%), le suivi des émissions d'actualités des chaînes françaises/francophones (18,2%), les vidéocassettes et les CD-ROMs (4,5% des réponses pour chaque catégorie).

59,1% des répondants n'utilisent pas le français écrit, 31,8% ne lisent pas des matériels en français et 54,5% ne suivent pas des programmes francophones (ni à la télévision, ni à la radio). D'un autre côté, 31,8% des répondants lisent des documents professionnels rédigés en français (contrats, dossiers professionnels, correspondance commerciale etc.), 45,5% des personnes interrogées lisent des pages internet en français, 27,3% lisent des journaux et des revues de spécialité en français, 9% des répondants lisent de la littérature et 4,5% lisent aussi des documents officiels (lois). La plupart des personnes qui suivent des programmes francophones (45,5% de l'échantillon) suivent des émissions télévisées (77,8%), le reste écoute des émissions à la radio.

La majorité des répondants (63,6%) considère que l'apprentissage du français a été plus difficile qu'ils ne s'attendaient, tandis que 13,6% des personnes considèrent que c'était plus facile par rapport à leurs attentes. Les apprenants considèrent la conversation comme la partie la plus difficile (72,7% des réponses). 18% des répondants considèrent comme difficile la compréhension de la langue aussi bien que la conversation en français.

L'usage du français

La plupart des personnes interrogées (54,5%) affirme ne pas avoir honte s'ils font des fautes de langue lorsqu'ils utilisent le français. La grammaire est identifiée comme une difficulté majeure lorsqu'ils s'expriment en français (72,7% des réponses pour l'expression orale et 63,6% pour l'expression écrite). La moitié des répondants mentionne aussi le vocabulaire et 31,8% d'eux ont aussi des difficultés en ce qui concerne la phonétique du français. Pour ce qui est de l'emploi du français écrit, 45,5% des répondants déclarent avoir aussi des difficultés d'orthographe et 36,36% des difficultés en ce qui concerne le vocabulaire. La lecture en

français ne pose pas de problèmes pour 13,6% des répondants. Les autres citent le vocabulaire comme principale difficulté (50% des réponses), suivi par la grammaire (27,3% des réponses) et l'orthographe (13,6% des réponses).

Presque la moitié des personnes interrogées (45,45%) considère que le français et le roumain se ressemblent, dont 10% considèrent qu'ils sont même très semblables. 40,9% des répondants considèrent qu'il y a certaines similitudes entre les deux langues, tandis que 13,6% considèrent qu'elles ont peu de choses en commun. Les similitudes existant entre le français et le roumain ne posent pas de problème pour la majorité des répondants (68,18%), tandis que 27,2% déclarent avoir quelques difficultés.

La plupart des répondants considèrent qu'il leur est arrivé d'être mal compris par des interlocuteurs français à cause d'une maîtrise imparfaite de la langue (68,18% des réponses). Une autre source de malentendus est considérée la méconnaissance de l'actualité française (18,18%) et très rarement la méconnaissance de la mentalité française (4,5%). Une grande partie des répondants considèrent qu'ils comprennent des subtilités de la langue : les allusions (31,8%), les blagues (27,3%), les calembours (18,2%). La majorité des répondants déclare ne pas parler en français avec des Français qui connaissent la langue roumaine : 81,18% en contexte public et 63,6% en contexte privé.

La motivation pour apprendre le français a été, pour la plupart des répondants, liée à la vie professionnelle. La répartition des motivations est présentée dans la fig. no 4.

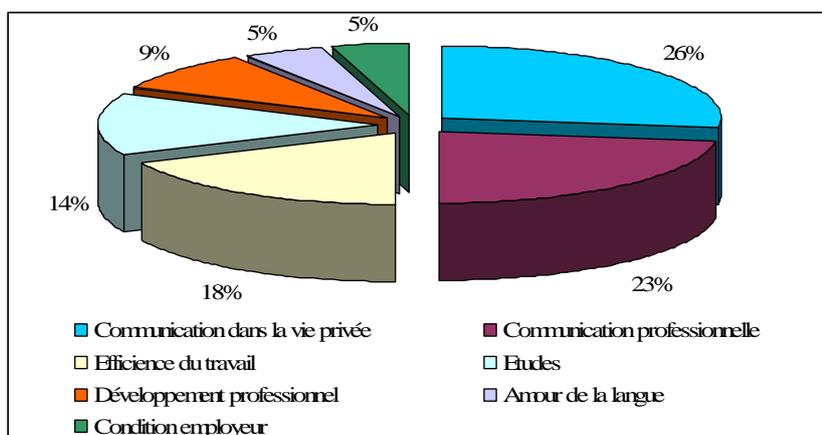


Fig. no 4. Les motivations des répondants pour apprendre le français

Un quart des répondants (26%) affirment avoir appris le français afin de pouvoir communiquer avec des Français dans la vie privée. Les motivations liées à la vie professionnelle sont majoritaires : 23% des personnes interrogées ont appris le français pour l'utiliser dans leur communication avec des collaborateurs français au lieu de travail, 18% pour accroître l'efficacité de leur travail, 9% pour le développement professionnel et pour faciliter leur évolution de carrière, 5% comme obligation de service (condition imposée par l'employeur). 9% des répondants l'ont appris afin de poursuivre leurs études universitaires et diversifier leur formation, tandis que 5% l'ont fait pour amour de la langue, qu'ils considèrent « très belle et mélodieuse ». Aucun des répondants n'a passé d'épreuves pour une certification en langue française.

Comme la plupart des personnes interrogées préfère s'adresser en roumain aux Français qui connaissent la langue, il leur est arrivé d'être mal compris par leurs interlocuteurs. Dans la plupart des cas (54,54%), les malentendus ont été causés par la connaissance imparfaite de la langue roumaine par l'interlocuteur. Une source moins fréquente de malentendus est la faible connaissance de la mentalité roumaine par les Français (18,18% des cas cités). Seulement 4,5% des répondants ont été mal compris à cause de la méconnaissance de la réalité roumaine par l'interlocuteur français.

La majorité des répondants (59,1%) considère qu'il y a certaines ressemblances entre les gestes et la mimique des Français et des Roumains, voire beaucoup de similitudes (18,18%). En conséquence, 36,36% des personnes interrogées apprécient qu'elles sont capables d'interpréter correctement les gestes et la mimique des Français, tandis que 54,5% d'entre elles sont plus réservées et 9% répondent de manière négative.

Dans leurs interactions en roumain avec des Français, la majorité des répondants (81,8%) se déclare très peu dérangée par les fautes de langue roumaine faites par les Français et même pas du tout dérangée (9,1%). Le reste de 9,1% déclare être dérangé par ces fautes, dans une certaine mesure.

La plupart des répondants affirme ne pas avoir trop de contacts avec des Français dans leur vie privée : 36,36% des répondants ne rencontrent jamais des Français en dehors du service ou bien les rencontrent rarement – moins qu'une fois par mois (54,5%). Le reste du groupe (9,1%) rencontre mensuellement ses collaborateurs français dans un contexte privé.

En ce qui concerne les interactions en langue française entre des Roumains et des natifs français, les opinions des répondants sont partagées : 18,18% d'eux considèrent que les Français (surtout ceux qui résident en France) sont très dérangés par les fautes de langue, 22,7% des répondants estiment que les Français sont gênés en quelque mesure par ces fautes, en contrepartie 36,36% des répondants apprécient que leurs fautes sont peu dérangeantes pour les Français (surtout pour les expatriés, selon eux).

Lorsqu'ils doivent identifier les raisons qui empêcheraient quelqu'un à apprendre le français, la vaste majorité des répondants (81,8%) invoque le manque de temps. D'autres répondants (9,1%) estiment que la langue est difficile et 4,5% considèrent qu'il s'agit d'un manque de volonté.

Les langues étrangères et la vie professionnelle

Nous avons demandé aux personnes interrogées d'identifier les langues étrangères dont aurait besoin une personne qui travaille dans le cadre d'une entreprise multinationale. La figure no 5 ci-dessous présente les fréquences avec lesquelles ont été citées les principales langues parlées dans les entreprises de Roumanie.

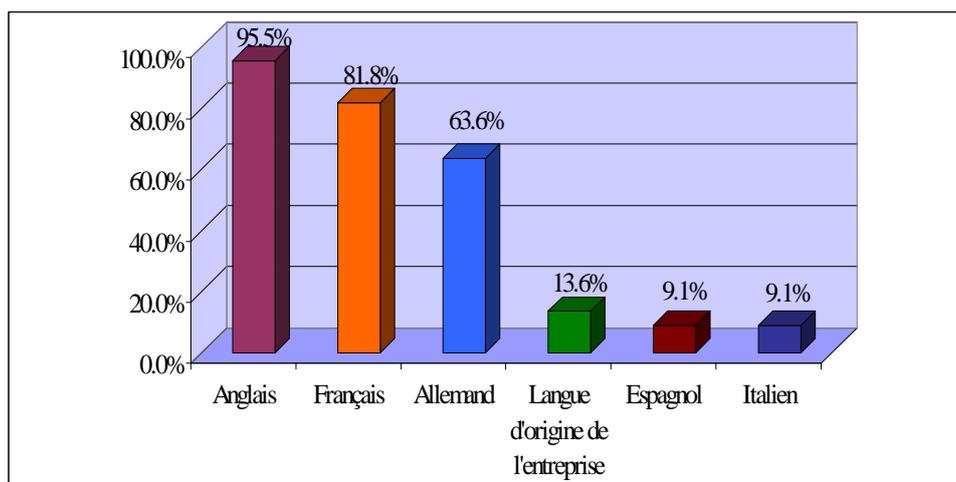


Fig. no 5. Langues étrangères qui devraient être connues par les employés des entreprises multinationales (fréquence des citations)

La majorité des répondants identifient l'anglais comme obligatoire (95,5% des réponses), suivi par le français (81,8%), l'allemand (63,6%). 13,6% des répondants considèrent que les employés des entreprises multinationales devraient connaître la langue du pays d'origine de l'entreprise.

Le français utilisé en contexte professionnel revêt plusieurs aspects, cités dans l'ordre de la fréquence des réponses (plusieurs choix sont possibles, les pourcentages indiquent la fréquence des réponses et ne se cumulent pas) :

- ✓ Conversations téléphoniques (63,63% des réponses) avec des partenaires et collaborateurs français (45,45% des personnes), des clients ou clients potentiels (31,8%), des fournisseurs (22,72%), des supérieurs hiérarchiques ou des collègues de l'entreprise-mère en France (13,63%), des amis français (13,63%). Le but de ces conversations serait la discussion des aspects de l'activité courante, la résolution de problèmes professionnels, la prospection commerciale et la présentation de services / produits / opportunités d'affaires ;
- ✓ Développement de relations (45,45%) à caractère professionnel (100% des réponses pour cette option) avec des clients, des fournisseurs, des investisseurs ou des partenaires d'affaires français. 20% des personnes ayant choisi cette option indiquent aussi le développement de relations personnelles avec les partenaires ;
- ✓ Présentations commerciales (40,9%) pour des clients (55% des répondants ayant choisi cette option), des partenaires d'affaires (33,3%) ou des collègues/supérieurs hiérarchiques de l'entreprise (11,7%). Le but de ces présentations serait la présentation des caractéristiques de produits/services, présentation de l'entreprise, présentation des résultats et de la stratégie de l'entreprise, présentation d'une offre d'affaires ;
- ✓ Documents professionnels (40,9%) représentant des rapports professionnels et de la correspondance liés à l'activité courante (44,4% des réponses pour cette option), présentation et analyse d'indicateurs financiers et économiques (22,2%), présentation de produits/services (11%), présentation de l'entreprise (11%), analyse de l'activité courante et proposition de solutions pour l'amélioration de l'activité (11%), proposition de partenariats en

- affaires (11%), négociation de clauses contractuelles (11%), correspondance d'affaires (11%) ;
- ✓ Visite des locaux de l'entreprise (36,36%) et présentation de l'activité pour des partenaires francophones, des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, des consultants étrangers ou des fournisseurs ;
 - ✓ Négociations d'affaires (31,8%) avec des clients ou fournisseurs français pour conclure des contrats commerciaux (71,4%), des partenariats (14,3%) ou des offres commerciales (14,3%) ;
 - ✓ Description de machines ou processus techniques (27,3%) concernant des équipements, produits ou services informatiques (33%), des équipements industriels (16,6%), des véhicules (16,6%), des flux technologiques (16,6%) ou logistiques (16,6%) ;
 - ✓ Description d'images ou représentations graphiques (18,18%) concernant l'évolution de l'entreprise/ de l'activité (50%), des indicateurs économiques et financiers (50%), rapports de ventes ou des propositions d'affaires ;
 - ✓ D'autres activités (18,18%) dont les activités sociales organisées par l'employeur / avec des collègues (fêtes, animations, formations) et le tourisme international.

Suite à l'analyse de leurs compétences en langue française, les répondants aimeraient améliorer en premier lieu leur expression orale (95,45% des réponses). D'autres domaines prioritaires à améliorer pour les personnes interrogées sont l'expression écrite (fréquence de 50% des réponses), la maîtrise de la grammaire (50%) et le vocabulaire (40,9%). Une importance relativement faible est accordée à l'orthographe (13,6%), à la lecture (13,6%) et à la compréhension orale (9,1%).

Les répondants identifient comme principales difficultés spécifiques au français de spécialité :

- ✓ La rédaction de documents professionnels (fréquence de 45,45%),
- ✓ L'expression orale lors des interactions à caractère professionnel (45,45%),
- ✓ La compréhension orale des conversations à caractère professionnel (40,9% des répondants),
- ✓ La compréhension à la lecture de documents professionnels (22,7%).

La majorité des répondants (86,36%) considère qu'une bonne connaissance de la langue est suffisante pour vivre et/ou travailler en milieu francophone. Malgré cette réponse, tous les répondants apprécient que pour ce faire ils devraient connaître :

- ✓ les règles régissant les rapports de travail (la hiérarchie, le programme de travail, les modalités d'interaction en contexte professionnel) – 31,8% des réponses,
- ✓ les règles socio-culturelles concernant les relations inter-humaines (saluer, se présenter, initier/terminer une conversation, prendre/passé la parole) – 27,27% des répondants,
- ✓ la vie publique et l'administration - 18,18% des réponses,
- ✓ les caractéristiques de l'activité quotidienne (l'horaire de travail, les loisirs, le travail, les vacances, les fêtes etc.) - 9,09% des réponses,
- ✓ une combinaison des quatre - 13,66% des réponses.

Représentation des langues étrangères

Les répondants ont dû classer les principales langues étrangères utilisées en Roumanie, en fonction de leur importance pour la vie internationale. La tableau no 1 présente, sur une échelle de 1 (la plus importante) à 5 (la moins importante) l'importance accordée par les répondants aux différentes langues étrangères. Le facteur d'importance a été calculé comme moyenne de toutes les réponses exprimées.

Tableau no 1
Estimation de l'importance des langues étrangères pour la vie internationale

Langue internationale	Importance moyenne
Anglais	1.05
Français	2.15
Allemand	2.22
Espagnol	3.93
Italien	4.14
Roumain	4.50
Russe	4.50
Autre - Chinois	5.00

En ce qui concerne la représentation des différentes langues étrangères, les opinions des répondants ont été les suivantes (les pourcentages ne sont pas cumulables, ils représentent la fréquence des réponses pour des questions à choix multiple) :

✓ *Le roumain* est perçu tout d'abord comme langue de l'identité (68,18% des répondants), puis comme langue de la culture (27,3%), langue de travail (27,3%), langue de la tradition culturelle (22,7%), langue de la génération des plus de 50 ans (13,6%), langue des études supérieures (9,1%), langue du développement économique (4,5%). Aucun répondant n'associe la langue roumaine à la vie moderne, aux jeunes ou au prestige social.

✓ *L'allemand* est perçu comme langue de la vie moderne (45,45% des réponses), et langue de la vie économique (40,9%), ensuite comme langue du prestige social (31,8%), langue des études supérieures (27,3%), langue de la culture et langue de travail (22,7%). 9,1% des répondants considèrent l'allemand comme langue de l'identité et des jeunes générations, tandis que 13,6% l'associent à la génération des plus de 50 ans.

✓ *Le français* est associé à la tradition culturelle et aux générations des plus de 50 ans (63,6%), au prestige social et à la culture (59,1%). Le français est représenté comme langue pour les études supérieures pour 45,45% des répondants. C'est aussi la langue de travail pour 27,3% des répondants, la langue de la vie moderne pour 22,7%, la langue du développement économique (18,18%), langue des jeunes et langue de l'identité (9,1% des réponses pour chaque catégorie).

✓ *L'anglais* représente pour la plupart des répondants une langue de la vie moderne (86,36% des réponses), la langue des études supérieures (77,27%), la langue des jeunes (72,7%), la langue du développement économique (68,18%), la langue du prestige social (63,6%), la langue de travail (59,1%) et la langue de la culture (31,8%). Les répondants associent moins l'anglais à la tradition culturelle (18,18%), à la génération des plus de 50 ans (13,63%) et à l'identité (9,1%).

✓ *L'espagnol et l'italien* sont perçus plutôt comme langues des jeunes et de la culture (18 – 22% des réponses).

La figure no 6 présente sous forme de diagrammes les représentations des différentes langues étrangères par les répondants.

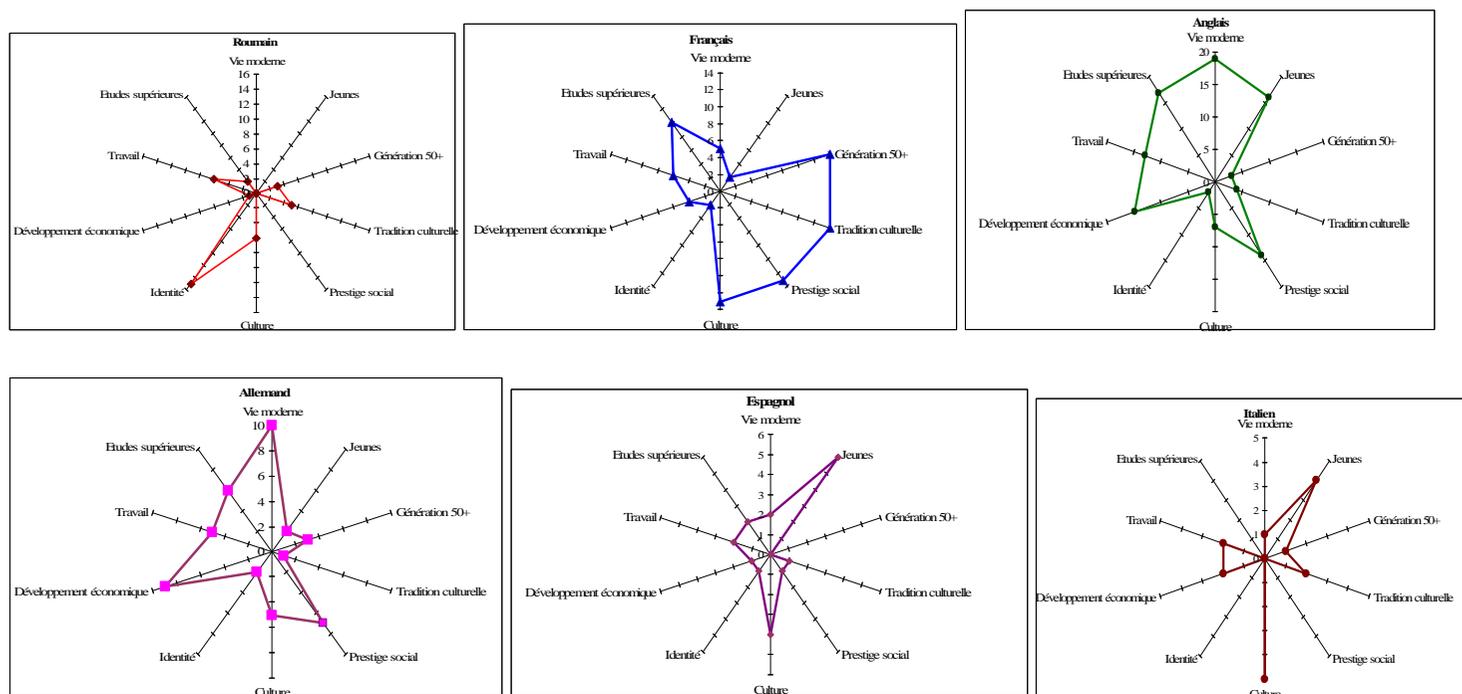


Fig. no 6. Représentations des langues étrangères