



Network project for the decentralised and centralised dissemination of TNP3 results and outcomes

DOCUMENT DE DISSÉMINATION - CHAPITRE 1

Compétences en langues pour les industries et les métiers des langues

Le chapitre suivant résume les conclusions de trois années de recherche et de consultations menées, entre 2003 et 2006, par le sous-groupe du Troisième Projet de Réseau Thématique dans le domaine des Langues chargé des industries et des métiers des langues. Ce sous-groupe devait:

- identifier les mutations dans les industries de la langue en Europe,
- cerner les nouveaux besoins découlant de ces changements en terme de compétence professionnelle et de qualification,
- déterminer comment les établissements européens d'enseignement supérieur répondent à ces besoins, ou ont prévu d'y répondre, dans les formations proposées au niveau licence ou master.

Les informations contenues dans ce chapitre proviennent de différents documents rédigés au cours du projet, notamment :

- les rapports nationaux de 2004 récemment mis à jour ;
- le rapport de synthèse publié en 2005, qui met en valeur les thèmes communs traités dans les différents rapports nationaux ;
- le rapport de la conférence de Copenhague, qui intègre les résultats des discussions avec des professionnels et des représentants des industries de la langue ;
- les résultats de la consultation menée en 2005-2006 auprès des employeurs et des jeunes diplômés, résultats présentés à la conférence de Rennes en septembre 2006.

1. Les rapports nationaux : identifier un environnement professionnel en mutation

Tous les rapports nationaux font état de mutations rapides dans l'industrie et dans les métiers des langues.

En quelques années, un certain nombre de changements majeurs ont entraîné une réévaluation parfois paradoxale du rôle et de la valeur des compétences linguistiques en Europe. Au niveau politique, l'élargissement de l'Union européenne a accru les besoins de professionnels capables de communiquer dans les langues des nouveaux états membres, tout en renforçant l'idée que qu'il fallait réduire le coût du multilinguisme. Au niveau économique, l'accélération de la mondialisation a entraîné une augmentation phénoménale de la communication multilingue, alors qu'en parallèle, l'anglais ne s'est jamais autant affirmé en tant que *lingua franca* dans les échanges internationaux. Les

avancées technologiques ont ouvert, quant à elles, de nouvelles opportunités et ont augmenté la productivité des industries et des métiers des langues, tout en risquant de rendre obsolètes certains emplois dans les années à venir.

Tous ces changements vont avoir un impact majeur sur l'utilisation des langues dans notre société et dans les milieux professionnels. Bien que l'impact de ces évolutions reste difficile à mesurer avec précision, et bien que des différences régionales ou nationales puissent toujours persister à travers l'Europe, il est possible d'identifier un certain nombre de tendances générales.

Des compétences linguistiques plus fréquentes...

Les dernières conclusions de *l'Eurobaromètre*¹ soulignent une augmentation constante des compétences linguistiques en Europe. Entre 2001 et 2005, le nombre d'européens déclarant pouvoir s'exprimer dans une langue étrangère a augmenté de 3%. Cette tendance est confirmée par des sondages concernant les compétences linguistiques dans le milieu des affaires. Elle peut s'expliquer par un certain nombre de facteurs. Tout d'abord, les programmes de télévisions et les sites Internet étrangers sont plus facilement accessibles. De plus, l'essor du marché mondial a rendu la maîtrise de l'anglais et, si possible, d'une autre langue de grande diffusion, indispensable pour accéder à la plupart des écoles de commerce. Enfin, pour la population dans son ensemble, les tarifs attractifs des compagnies aériennes à bas prix facilitent les déplacements, alors que les étudiants bénéficient en outre des programmes de mobilité de l'UE. La nouvelle génération de professionnels européens est ainsi bien mieux préparée que celle de leurs parents à travailler dans un environnement multilingue.

Bien sûr, ces chiffres ne sont que des indications, tant le niveau de compétence linguistique peut varier d'un pays à un autre, que ce soit en terme de nombre de langues parlées, du milieu social de ceux capables de communiquer dans une autre langue, ou du réel niveau de compétence linguistique. Il reste que la simple perception de l'accroissement global des compétences en langues d'une large partie de la population européenne réduit de fait la valeur marchande des compétences linguistiques.

...mais une demande croissante de services linguistiques.

Cependant cette tendance générale ne semble pas avoir diminué les besoins en services linguistiques. Il n'y a jamais eu autant d'entreprises proposant ce type de services en Europe, travaillant pour une clientèle toujours plus large et générant un chiffre d'affaires de plus en plus important². Si ce phénomène est apparemment paradoxal, il peut facilement s'expliquer.

¹ EUROBAROMETER 63.4, 2005, *Europeans and languages*, Brussels, TNS Opinion & Social, 2006

² Selon une étude de Common Sense Advisory, Inc., société de consultants américaine, le marché européen des services linguistiques représentait plus de 3,6 milliards de dollars en 2005, et pourrait franchir le seuil des 5 milliards d'ici 2010 (http://www.commonsenseadvisory.com/members/res_cgi.php/060301_QT_top_20.php)

Tout d'abord, on a de plus en plus conscience de l'importance des compétences linguistiques. Les cours privés et le marché de la certification en langues se sont donc développés, entraînant l'émergence de nouveaux opérateurs de taille industrielle, dotés de stratégies marketing agressives et de plateformes d'apprentissage en ligne, en parallèle aux secteurs plus traditionnels des « écoles de langues » et des « examens de langue ».

Deuxièmement, le maintien de la politique de multilinguisme de l'UE et l'expansion de politiques nationales et régionales dans ce domaine dans un certain nombre de pays européens (comme l'Espagne, la Belgique, la Grande-Bretagne et certains nouveaux états membres) ont maintenu et même augmenté les besoins en services de traduction officiels : n'oublions pas qu'à elle seule, la Commission européenne traduit plus de 1,3 million de pages par an, à la fois en interne et par le biais de sous-traitants.

Troisièmement, le développement constant de la documentation technique, des manuels d'utilisation ou des sites Internet multilingues, du sous-titrage de DVD, des adaptations de jeux vidéo, des logiciels « localisés », des programmes d'information internationaux, ou des conférences et événements commerciaux, scientifiques ou institutionnels internationaux, génère des millions d'euros de chiffre d'affaire dans les secteurs de la traduction technique, de la localisation, de la rédaction de contenus multilingues, et de l'événementiel. La plupart de ces travaux sont produits par des entreprises spécialisées plutôt qu'en interne, les grandes entreprises préférant sous-traiter pour réduire les frais, et les petites n'ayant pas en général de personnel suffisamment qualifié en langues.

Quatrièmement, la démocratisation de l'Internet haut débit en Europe a stimulé le développement d'outils linguistiques sur ordinateur, plus particulièrement des logiciels de traduction automatique et des ressources terminologiques bilingues ou multilingues et ainsi, des entreprises et entrepreneurs individuels proposant des produits et des services dans le secteur de « l'ingénierie linguistique ».

2. La consultation européenne : identifier l'évolution des besoins en services linguistiques

La consultation menée auprès des jeunes diplômés et des employeurs des industries de la langue entre juin 2005 et janvier 2006 dans les 15 pays représentés dans le sous-projet a permis de dégager certaines tendances générales. Elles montrent en particulier que les mutations décrites plus haut ont accéléré l'émergence de nouvelles activités et de nouveaux domaines de compétence professionnels.

Tout d'abord, comme dans de nombreux autres secteurs de l'économie, l'époque des marchés protégés et des tarifs stables est désormais révolue. Alors qu'à l'heure actuelle les interprètes de conférence peuvent encore facturer leurs services à des tarifs relativement élevés, grâce à la rareté de leur compétence et au fait que leur présence est requise sur leur lieu de travail, d'autres professionnels, à l'exception de ceux travaillant pour d'importants

organismes publics, doivent faire face à une augmentation de la concurrence au niveau international, et à une baisse générale des tarifs par rapport à ceux qui étaient naguère pratiqués en Europe de l'ouest.

Deuxièmement, l'évolution du marché du travail vers un modèle plus flexible et plus compétitif réduit d'autant les "chasses gardées" professionnelles, et tend vers une diversification des pratiques. Dans une entreprise de services linguistiques, les diplômés en langues, en traduction ou même en interprétariat doivent s'attendre à faire face à des tâches de plus en plus diverses, nécessitant des compétences qui dépassent largement la "simple" expertise en langues, et qui peuvent aller de la gestion de bases de données et la gestion de projets à la vente et au marketing. Même dans les services linguistiques officiels ou les grandes organisations, l'accent est mis de plus en plus sur la révision et l'édition plutôt que sur la traduction elle-même, car les gros volumes de travail y est souvent traités en externe par des opérateurs privés ou des traducteurs indépendants. Parmi eux, certains sont à des milliers de kilomètres, d'autres travaillent vers leur langue B, ou utilisent pour partie des traducteurs automatiques. Dans tous les cas, le résultat final nécessite un travail approfondi de relecture et de révision, qui ne peut être fait que par un professionnel travaillant dans sa langue maternelle.

Troisièmement, afin d'améliorer la productivité et de réduire les coûts, on exploite de plus en plus les différents outils que nous propose l'informatique moderne. Parmi ces outils, on retrouve les bases de données terminologiques et dictionnaires, soit en ligne et accessibles au grand public, soit sur des plateformes dédiées réservées aux professionnels ; les mémoires de traduction qui retrouvent automatiquement les segments déjà traduits et qui sont devenues courantes dans les entreprises et parmi les traducteurs indépendants ; et les automates de traduction, qui proposent une « traduction » instantanée depuis n'importe quel matériau vers la langue souhaitée. Les dernières générations d'outils issues du génie linguistique combinent des moteurs de recherches, des ressources terminologiques et des mémoires de traduction, pour permettre en une seule opération de rechercher toutes les ressources multilingues existantes (que ce soit sur Internet ou parmi une banque de ressources dédiée), l'opérateur humain n'ayant plus qu'à choisir la meilleure proposition, et à « remplir » les trous lorsque aucune ressource n'existe. Tous ces outils peuvent être combinés à des systèmes de gestion de contenu pour produire et gérer des ressources multimédias en plusieurs langues.

Émergence de nouveaux profils de compétence

Cependant, loin de signaler la fin imminente des métiers des langues, la consultation a montré que ces bouleversements économiques et technologiques ont donné un second souffle à des activités considérées en déclin il y a dix ans, tels que la rédaction et la réécriture, la relecture, la création et la gestion de bases de données terminologiques, et le développement d'outils d'aide à l'apprentissage des langues à des fins professionnelles. Ils ont également donné naissance à toute une nouvelle gamme de compétences, dont la traduction multimédia et la localisation, la rédaction ou la révision de

contenus multimédias, la gestion de contenus multimédias, la gestion d'événements multilingues ou bien encore la création et la gestion de plateformes en ligne d'apprentissage des langues.

En termes de compétences génériques, la consultation avec des employeurs du secteur commercial et des employeurs des services linguistiques institutionnels, a révélé que les diplômés de langues sont recherchés à condition d'avoir les compétences suivantes: 1° faire preuve d'excellentes capacités en communication (à la fois à l'écrit et à l'oral) dans leur propre langue ainsi que dans une ou deux autres langues, 2° démontrer une bonne connaissance de la société et de la culture des pays dont ils ont étudié la langue, connaissances acquises de préférence par le biais d'emplois prolongés et de périodes d'études dans les pays concernés, 3° savoir traiter l'information de différentes manières (c'est-à-dire faire des résumés dans une ou plusieurs langues, traduire, adapter l'information à différents médias et différents publics cibles, etc.), 4° avoir de bonnes compétences d'organisation et de gestion, et 5° être parfaitement à l'aise avec l'outil informatique et familiers des logiciels et des ressources linguistiques spécialisés.

En termes de compétences spécialisées, les diplômés les plus recherchés sont ceux qui 1° font preuve de leur capacité à maîtriser rapidement des connaissances spécialisées dans des domaines variés (informatique, économie, droit, finances, etc.) soit parce qu'ils ont fait leurs études et travaillé dans l'un de ces domaines à un moment donné, soit parce que leur formation a développé chez eux une capacité à comprendre les concepts traités, 2° ont acquis des compétences professionnelles pointues dans une ou plusieurs spécialités (par exemple, en rédaction technique, développement de sites Web, interprétation de conférences, gestion de contenu, gestion de l'événement, etc.) et 3° sont au fait des réalités organisationnelles, juridiques, économiques et déontologiques des secteurs dans lesquels ils pensent travailler.

A l'inverse, lorsqu'on demande aux employeurs les défauts des jeunes diplômés qu'ils embauchent, tous mentionnent un manque de pratique en situation professionnelle, des lacunes dans certains domaines ou dans certaines terminologies, une piètre maîtrise de leur langue maternelle, ou pire, une piètre maîtrise des langues qu'ils ont étudiées. Ils font également état de leurs difficultés à comprendre le monde du travail, et à utiliser un ordinateur.

3. Répondre aux nouveaux besoins

Problèmes posés par ces mutations

Les rapports nationaux, les différentes consultations ainsi que les débats et les groupes de réflexion qui ont eu lieu à la conférence de Copenhague en Septembre 2005 et à la conférence de Rennes en Septembre 2006, ont montré que la prise en considération de ces nouveaux besoins, et la manière dont les programmes d'études supérieures y répondent en termes de cursus et de méthodes d'apprentissage, varie énormément selon les pays européens.

Traditionnellement, les programmes concernant l'étude des langues étrangères menaient à des diplômes de « philologie » et de « langue et littérature ». A de très rares exceptions près, les programmes non philologiques étaient consacrés à la traduction et/ou à l'interprétation, et étaient souvent dispensés dans des écoles supérieures, détachées des universités traditionnelles. Les métamorphoses de l'environnement professionnel, et les compétences requises à l'heure de la mondialisation ne sont manifestement pas toutes prises en compte par ces programmes. De nombreuses universités doivent donc dorénavant adapter leurs cursus aux besoins du marché du travail en créant de nouveaux programmes de premier et de deuxième cycle en accord avec le processus de Bologne.

Il semble que dans certains domaines, il existe un consensus général sur ce qui devrait être enseigné en licence et en master aux futurs linguistes. En ce qui concerne les compétences linguistiques et communicatives, la qualité de la langue maternelle est jugée aussi importante que celle de la langue de travail : la plupart des pays s'accordent à dire qu'il est nécessaire de renforcer les compétences en langue maternelle, plus spécialement lorsque les lacunes nuisent aux capacités de rédaction. De la même manière, connaître les différences entre les cultures, et la façon dont elles communiquent entre elles, est considéré comme essentiel dans bon nombre de programmes de formation en langues. Ces connaissances peuvent être acquises pendant la formation et à travers des expériences professionnelles ou universitaires à l'étranger.

Dans d'autres domaines, d'importantes différences subsistent entre différents états et différentes institutions. La capacité à utiliser l'outil informatique ou les logiciels spécialisés n'est pour l'instant pas intégrée à certains programmes, soit parce qu'on considère que ces compétences sont déjà acquises, soit parce qu'on les considère comme n'étant pas du domaine de l'enseignement supérieur, ou tout simplement par manque de matériel. De la même manière, l'apprentissage de compétences non linguistiques, telles que la gestion ou l'organisation, est souvent négligé voire ignoré. Ces compétences sont pourtant de puissants atouts pour les jeunes diplômés qui cherchent un emploi. Les raisons avancées sont souvent des problèmes d'ordre structurels au sein de l'établissement, l'incompatibilité avec ce qui se fait habituellement à l'université, le manque de matériel, ou tout simplement le manque de personnel enseignant ayant les qualités requises pour mettre en œuvre ce type d'activité. Enfin, tous n'approuvent pas la pratique des stages obligatoires.

Bonnes pratiques

A l'inverse, les consultations et les analyses du TNP ont permis de découvrir bon nombre d'exemples novateurs. C'est le cas lorsque la création de nouveaux programmes du premier et deuxième cycle a été perçue comme une opportunité pour introduire de nouveaux objectifs et de nouveaux contenus de formations, ainsi que de nouvelles méthodes d'enseignement. On citera :

- l'incitation à l'apprentissage d'une troisième ou quatrième langue, dont des langues extra-européennes comme l'arabe ou le mandarin;

- la redéfinition des compétences linguistiques en compétences communicatives, avec des objectifs et des référentiels bien définis;
- des modules de médiation linguistique incluant différentes techniques de traitement de l'information;
- des programmes combinant l'utilisation des langues et l'étude de différents domaines de spécialité;
- la mise au point de nouvelles méthodes d'enseignement de la traduction spécialisée, axées sur l'utilisation de ressources en ligne et de l'outil informatique;
- la gestion de projet et le travail en équipe en tant que partie intégrante du programme;
- des travaux pratiques effectués dans le cadre de l'université en situation professionnelle (avec des spécificités strictes, des contraintes relatives à la gestion des ressources, des délais, etc.);
- la mise en situation professionnelle des interprètes par le biais de conférences simulées;
- des stages professionnels obligatoires, intégrés dans les cursus et régis par un cadre juridique précis;
- l'intervention de professionnels pour enseigner certains modules spécifiques (par exemple la rédaction technique, la gestion de contenus, la traduction spécialisée, l'interprétariat, etc.)
- des programmes de formation en informatique adaptés aux besoins linguistiques et ciblant notamment le multimédia;
- des enseignements à distance adaptés aux adultes en reprise d'études ou aux professionnels souhaitant acquérir de nouvelles compétences.

Parmi les pratiques intéressantes, on notera aussi des consultations fréquentes avec les employeurs et les associations de professionnels au niveau local, régional ou national, afin d'identifier les nouveaux besoins et les nouvelles pratiques professionnelles, la prise en compte des impressions des étudiants sortant de stage concernant les pratiques professionnelles, l'informatique et les nouvelles compétences requises, ainsi que les réactions des jeunes diplômés insérés dans le monde du travail par le biais de réseaux et d'associations d'anciens élèves.

4. Les questions qui font débat...

Quelques questions que devrait se poser tout responsable en charge de formations de spécialistes en langues de l'enseignement supérieur:

- Quel est l'équilibre idéal entre les connaissances universitaires et les compétences professionnelles?
- Comment peut-on faire évoluer l'organisation et les charges de travail du personnel enseignant pour prendre en compte la gestion des travaux organisés sous forme de projets?

- Comment les méthodes d'évaluation de l'étudiant peuvent-elles être adaptées pour prendre en compte le travail d'équipe et l'apprentissage par projets?
- Quelle place devrait avoir l'informatique dans les cursus de spécialistes en langues?
- Comment peut-on exploiter les nouvelles technologies pour améliorer les compétences linguistiques et non les dévaloriser?
- Les stages devraient-ils faire partie intégrante de tous les programmes, même de ceux du premier cycle?
- Quel est le meilleur moyen pour mettre en place des cycles de consultation avec les employeurs et les professionnels?

