



PROLANT-CAP

*“Apprendre, se former et travailler pour
de meilleures perspectives et
l’employabilité”*

Production intellectuelle 1: Synthèse de l’analyse des besoins



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
1. SECTEUR DE L'INDUSTRIE AUTOMOBILE.....	4
1.1. Bilan de l'analyse des besoins de la Lettonie.....	4
1.2. Bilan de l'analyse des besoins de la Slovaquie.....	10
1.3. Bilan de l'analyse des besoins de l'Italie.....	15
2. SECTEUR DU TOURISME.....	21
2.1. Bilan de l'analyse des besoins de Malte.....	21
2.2. Bilan de l'analyse des besoins de la France.....	26
CONCLUSION.....	33

INTRODUCTION

L'objectif de ce projet est d'améliorer le développement professionnel des professeurs et des formateurs en langues étrangères et de créer un système commun grâce auquel un perfectionnement professionnel constant dans les écoles de langues sera établi. Le projet est principalement focalisé sur les professeurs de langues et les formateurs en entreprise provenant d'écoles de langues et d'associations linguistiques. Les professeurs et formateurs en langues sont différenciés du système de perfectionnement professionnel mis en place pour les professeurs de l'Education Nationale selon les organismes de réglementation.

Le but de ce projet réside sur le fait que le formateur est un acteur clé dans la formation adulte et ainsi il doit être non seulement un professionnel accompli dans sa matière (l'anglais) mais en même temps doit être bien organisé, concentré, posséder des compétences en communication efficaces et poursuivre constamment une progression de carrière continue. Ce projet est mené internationalement avec la collaboration de 6 partenaires représentant 3 écoles de langues, 1 association linguistique, 1 organisme de formation et d'enseignement technique et 1 organisme de formation adultes.

L'objectif de cette présente étude est d'analyser l'actuelle situation de perfectionnement professionnel des professeurs et formateurs en entreprise. Dans un premier temps, l'étude s'est penchée sur des recherches documentaires à partir de publications existantes (1) à propos des possibilités éducatives des professeurs et formateurs étrangers dans chaque pays; (2) de la formation professionnelle continue des formateurs;(3) du contexte juridique des écoles de langues; (4) des données clés de l'industrie automobile et du secteur touristique dans le pays.

Chaque organisation participante a procédé à des recherches en ciblant 3 groupes – des entreprises (du secteur touristique et automobile), des écoles de langues ainsi que des professeurs et formateurs en langues étrangères pour examiner la situation actuelle concernant la formation linguistique dans chaque pays du projet.

1. SECTEUR DE L'INDUSTRIE AUTOMOBILE

1.1. Bilan de l'analyse des besoins de la Lettonie

Aperçu de la formation des enseignants

La Lettonie a 2 sortes de programmes d'enseignement supérieur : universitaire et professionnel. Une telle division dans l'enseignement supérieur permet à l'étudiant de choisir pour son avenir soit un plan de carrière professionnelle soit la recherche. Les enseignants en Lettonie sont formés sous 3 établissements d'enseignement avec deux voies principales. La plus classique est un programme de licence professionnelle sur 4 ans, qui assure une qualification pour un niveau spécifique d'enseignement (maternelle, primaire, secondaire) et, pour les enseignants du secondaire, une matière spécifique. La seconde voie requiert 2 étapes – une licence (en 3 ans) dans l'enseignement des Sciences, et 2 ans d'études supplémentaires avec une formation professionnelle de second niveau pour être qualifiés comme professeurs à un niveau spécifique ou pour une discipline précise. Après obtention de la licence, les étudiants ont le droit de passer un Master ou une formation professionnelle de second niveau.

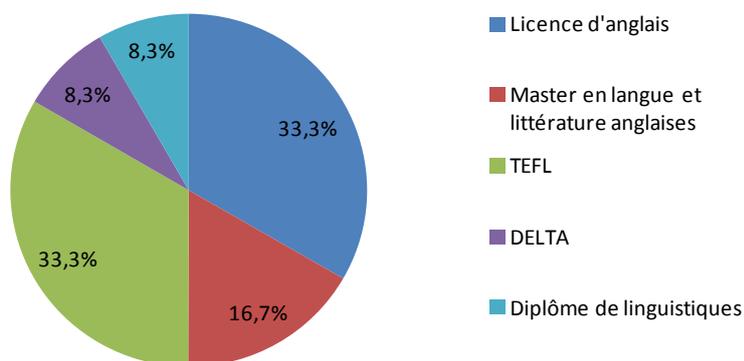
La formation professionnelle continue est considérée comme une partie de l'enseignement adulte, la durée, qui inclut non seulement tous types de formations formelles, non-formelles et informelles contient aussi une mise à niveau professionnelle complémentaire. Il est prévu d'assurer les besoins tout au long du processus d'éducation pour encourager le développement personnel et la compétitivité sur le marché du travail indépendamment de l'âge des personnes et de leur précédente éducation.

Bien que, les enseignements non-formels et informels ne soient pas capables de satisfaire les volontés et les besoins des personnes, ils ne sont pas non plus aptes à répondre assez rapidement aux changements technologiques et aux compétences sociales, pour que les personnes obtiennent de plus en plus fréquemment des connaissances et des compétences nécessaires à l'extérieur d'un enseignement formel en suivant différents cours variés, des séminaires et des conférences. L'enseignement informel n'est pas identique à l'enseignement non-formel. C'est un aspect fondamental du processus d'enseignement personnel tout au long de la vie, par lequel une personne acquiert des méthodes, des valeurs, des capacités et des connaissances à partir de son expérience quotidienne.

Aperçu des formateurs et des enseignants

Pour découvrir l'opinion des formateurs et des enseignants des écoles de langues sur le besoin de développer un programme de formation dans les secteurs du tourisme et de l'automobile, un questionnaire en ligne a été effectué. Les questionnaires ont été envoyés électroniquement à au moins 30 écoles de langues étrangères en Lettonie et a consisté en 22 questions, dont 16 étaient des questions fermées et 6 ouvertes. Les questions 1 à 8 se sont concentrées sur l'expérience et les capacités, les 9 à 13 du travail actuel, les questions 14 à 18 du développement de carrière et enfin les 19 à 22 sur les données personnelles. L'âge des personnes interrogées a varié entre 25 et 55 ans, l'échantillon de l'enquête prévue a été de 15 personnes et a atteint les 16 personnes, l'âge moyen ayant été de plus de 25 ans. En résumant les réponses des personnes interrogées sur la première question concernant leur expérience d'enseignement : les données suivantes ont été majoritaires, 62.5% avaient enseigné plus de 10 ans et 25% avaient une expérience professionnelle de 6-10 ans. Concernant la langue enseignée, la plupart ont répondu qu'il s'agissait de l'anglais et du russe. On peut donc en conclure que les langues étrangères les plus demandées en Lettonie sont l'anglais et le russe. En analysant les réponses portant sur les qualifications en langues étrangères, la majorité a le TEFL (enseignement de l'anglais comme une langue étrangère) et/ou un Master dans l'enseignement de l'anglais ou en linguistiques.

Quelles qualifications pour enseigner une langue étrangère avez-vous?



La question suivante concernait les domaines de pratique des formateurs et des enseignants et les réponses principales ont été un enseignement pour les particuliers (enfants

et adultes -93.3%), de l'anglais professionnel (73.3%) et les examens et les tests en langues (66.7%). Dans le questionnaire, pour répondre à une question se penchant sur des programmes spécialisés en anglais sur objectifs spécifiques, la moitié des personnes ont mentionné qu'elles enseignaient des sujets spécifiques contrairement à l'autre moitié. Dans la question suivante, il leur a été demandé de spécifier dans quels domaines ils enseignent l'anglais sur objectifs spécifiques et la réponse la plus populaire a été l'anglais professionnel (correspondances, e-mails, présentations, conférences, etc.), l'anglais pour le tourisme (hôtels, restaurants et traiteurs) et enfin de l'anglais juridique (comptabilité, secteur bancaire et financier).

Nous pouvons en conclure que les principaux secteurs spécifiques en Lettonie pour lesquels les employés ont besoin d'apprendre l'anglais sur objectifs spécifiques sont l'anglais des affaires, de l'hôtellerie, du tourisme et du secteur juridique. Dans ce questionnaire, il était important de découvrir quelles qualifications paraissent nécessaires pour devenir un enseignant/formateur, et les principales réponses ont été des capacités professionnelles (87.5%), une connaissance des matières en langue étrangère (81.3 %), des qualités personnelles et de l'expérience (81.3%) et un diplôme d'enseignement (75%). Ces réponses montrent qu'il est important que les enseignants/formateurs soient orientés professionnellement, flexibles et se focalisent sur leur développement de carrière. De plus, il était important de découvrir que les enseignants/formateurs ont la volonté d'améliorer leur carrière professionnelle. La plupart des personnes interrogées ont répondu qu'elles voulaient participer à divers types d'activités pour le développement de leurs carrières, tels que des conférences, des ateliers, des cours de formation et des programmes d'échanges. Ces questions ont démontré que la formation continue était cruciale pour améliorer et compléter des connaissances.

Situation actuelle des écoles de langues

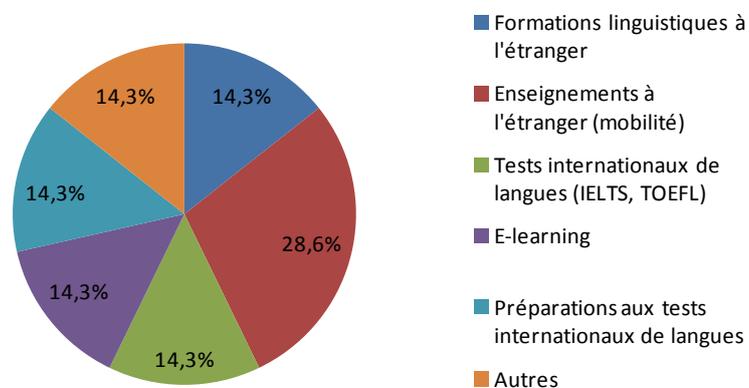
La majorité des cours en langues étrangères sont organisés sur 3 semestres : au printemps et en automne, ainsi qu'un semestre estival qui propose des programmes de formation intensive. Les écoles de langues proposent une vaste gamme de différents types de cours tels que de l'anglais général, des cours individuels et de l'anglais professionnel. Beaucoup d'écoles de

langues à Riga offrent également des cours de langues scandinaves : suédois, norvégien, danois et finnois.

Les écoles de langues étrangères en Lettonie devraient être autorisées et ces autorisations sont approuvées par un service qualité de l'organisme public d'éducation. Le service qualité de l'organisme public d'éducation en Lettonie est l'instance accréditée pour les programmes d'enseignement général, d'enseignement professionnel de base, d'enseignement technique, d'enseignement professionnel secondaire, de parcours d'intégration professionnelle, de perfectionnement professionnel et de formation professionnelle complémentaire.

Le second groupe cible de ce rapport était les écoles de langues, pour cela nous avons sondé des écoles de langues privées et franchisées à Riga. Le retour des écoles de langues n'a pas été nombreux et l'objectif était d'obtenir les réponses de 5 écoles de langues. La plupart des écoles de langues ont déclaré dispenser des cours en langues étrangères depuis 6-10 ans et la plupart d'entre elles proposent des cours à des particuliers (enfants, adultes) et à des entreprises (grandes, petites et moyennes entreprises). Toutes les écoles de langues ont un très large choix de services et la majorité d'entre elles proposent des cours généraux et académiques d'anglais et des cours de langues étrangères pour les particuliers et les entreprises avec aussi des traductions écrites et orales et des examens et tests en langues étrangères. De même, les écoles de langues offrent des services classiques, mais elles ont aussi des offres spécifiques en langues. Comme on peut le voir dans le graphique ci-dessous, les écoles de langues proposent une large gamme de produits spécifiques, lesquels peuvent être adaptés aux besoins des clients.

Quels services proposez-vous?



Un grand nombre d'écoles de langues en Lettonie ont différents types de clients, par exemple des particuliers mais aussi des entreprises et, alors, dans ce cas précis, il est essentiel de savoir quels programmes de formation et cours les écoles de langues offrent aux entreprises. Toutes les écoles de langues ont répondu qu'elles offraient des programmes de langues générales, des affaires et des programmes spécialisés (cours de langues spécifiques au métier et au secteur) Le but de ce questionnaire était également de découvrir si les écoles de langues proposaient des opportunités de développement de carrière aux formateurs/enseignants. Elles ont ainsi principalement répondu qu'elles offraient des cours officiels ou informels de perfectionnement professionnel, des opportunités de formations continues, des séminaires et des conférences ainsi que la Mobilité (Erasmus+). Comme on peut le voir, les écoles de langues en Lettonie offrent différentes possibilités de perfectionnement professionnel à ses employés.

Situation actuelle dans l'industrie automobile en Lettonie

Pour parler de la situation actuelle dans l'industrie automobile en Lettonie, nous pourrions dire que l'industrie automobile dans notre pays, comme ce qui est de la fabrication industrielle, n'existe pas. Dans ce contexte, nous devons parler davantage d'industrie automobile associée tels que les concessionnaires automobiles et les centres de services, les entreprises qui produisent directement ou indirectement diverses pièces ou unités de composants pour l'importation comme BMW, VW, Opel, Audi et de l'approvisionnement indirect pour VOLVO et SCANIA camions. Dans ce cas, nous pourrions aussi considérer les usines électriques et électromécaniques et les sociétés de sous-traitance, qui se spécialisent dans le secteur de l'automatisation industrielle et la conception de machines, produits de gestion de flotte (systèmes de transport intellectuel), les alarmes de véhicules et les anti démarreurs, etc.

Malgré le fait qu'il n'ait pas en Lettonie d'usine industrielle automobile, il y a 5 parties pertinentes qui représentent le secteur automobile en Lettonie. Le questionnaire a été rempli par 5 entreprises qui travaillent dans le secteur automobile depuis 6-10 ans et seulement 1 entreprise travaillant dans ce même secteur depuis plus de 10 ans. Dans ce contexte, on peut dire qu'en Lettonie, les grandes entreprises du secteur automobile n'existent pas mais plutôt que des petites ou moyennes entreprises avec 10-50 employés font autant que

des grandes entreprises avec approximativement 100-350 employés. Le but du questionnaire était aussi de découvrir quelles étaient les capacités en langues étrangères des employés et si les entreprises avaient formé leurs employés avec des cours de langues spécifiques/adaptés au secteur. Dans notre pays, la plupart des entreprises qui sont en lien avec le secteur automobile travaillent particulièrement pour l'Europe (l'Allemagne, la France, la Suède, l'Autriche, la Belgique, la Russie, et la Belarus.). Les données du questionnaire montrent que les langues étrangères les plus nécessaires dans les entreprises sont l'anglais et le russe. Et ces mêmes données montrent que la Lettonie est focalisée sur le marché des fabricants européens de voitures de l'Est et de l'Ouest. Concernant l'organisation de cours de langues pour les employés, 4 entreprises ont répondu qu'ils n'en organisaient aucun et seulement 1 société a répondu qu'elle organisait effectivement des cours de langues pour leurs employés avec l'objectif d'améliorer leurs capacités en langues étrangères en envoyant ces employés dans des écoles de langues pour prendre ces cours.

1.2. Bilan de l'analyse des besoins de la Slovaquie

Enseignants et formateurs en langues

Dans notre enquête portant sur les formateurs et les enseignants en langues étrangères, nous avons compté 211 personnes interrogées, 62% d'entre elles enseignent depuis plus de 10 ans. Presque 28% des enseignants de cette enquête sont freelances, 6% travaillent à temps partiel et la majorité avec 59% travaillent à plein temps. 73.4 % de ces enseignants détiennent d'autres qualifications d'enseignement que celles déclarées dans notre enquête. Il est supposé qu'ils ont un diplôme universitaire en pédagogie et en arts leur fournissant les qualifications d'enseignement qui conviennent au système scolaire de l'Etat. Il est intéressant de remarquer que 17.1% des enseignants possèdent une qualification TEFL. Seulement 2% des enseignants sont titulaires d'un certificat CELTA et juste 1% du DELTA.

141 enseignants se concentrent sur les cours particuliers ou en groupes, 53 enseignants sur les tests, 49 enseignants sur la langue des affaires, seulement 19 enseignants se concentrent sur du langage technique et 69 enseignants se concentrent sur « autres ». Les enseignants peuvent ainsi voir la nécessité pour un équilibre en ce qui concerne leurs qualifications et 1 enseignant voudrait même une longue discussion pour cela.

La réponse à la question "comment améliorez-vous vos connaissances professionnelles?" nous montre que 169 enseignants choisissent une progression personnelle, 121 enseignants participent à des conférences et à des séminaires, et 104 enseignants choisissent de suivre des cours structurés directement en lien avec leur développement de carrière. 103 enseignants s'améliorent grâce à d'autres formes de formations informelles. En terme de plan de carrière, 87.5% des enseignants trouvent l'actuel système inadéquat et désireraient une opportunité de faire évoluer et progresser leur carrière. Seulement 13% des enseignants n'éprouveraient pas le besoin d'accroître leur carrière. La question du salaire (73.5%) et de la formation complémentaire ainsi que du plan de carrière (66.7%) paraissent en conclusion être les 2 principales idées directrices pour les enseignants afin de maximiser le plaisir de travailler.

Ecoles de langues

Le nombre d'écoles privées augmente, nous pouvons voir une tendance des étudiants en anglais fraîchement diplômés qui ouvrent des écoles.

Le nombre d'écoles de langues privées en Slovaquie croît dû à la facilité de diriger de telles écoles et parce qu'elles ne requièrent pas trop d'investissement et de capital de départ. Mais aussi dû au faible coût de faire fonctionner leurs écoles qui ne nécessitent pas d'autre personnel si bien qu'elles sont capables d'offrir des prix bas pour des services linguistiques et donc qui dévalorisent le marché des langues. Toutefois, dans le cas d'une école dirigée par un seul enseignant-propriétaire, il n'y a pas de place pour de la formation complémentaire. Cela réduit la valeur des méthodologues et gestionnaires d'écoles. Le marché des écoles privées de langues est très compétitif. Depuis que la société slovaque est sensible aux prix, les écoles facturent parfois de très bas prix pour les leçons et les cours à l'unité. Par conséquent, avec de tels prix bas et de faibles rémunérations pour les enseignants et de maigres profits pour les entreprises, il n'y a pas de place pour la progression, l'évolution des enseignants et le renforcement de leur motivation.

Les écoles de langues peuvent fonctionner comme :

1. Des écoles publiques de langues offrant des examens de fin d'études en langues étrangères soutenu par l'Etat.
2. Des enseignants auto-entrepreneurs s'organisant comme des petites écoles de langues fonctionnant soit seulement avec cet unique enseignant/gérant ou avec en plus 1 ou 2 enseignants sous contrats.
3. des organisations à but non lucratif dispensant des formations en langues. Elles peuvent fonctionner comme des organismes fournissant des formateurs et des enseignants à des clients et marcher comme des « écoles » se focalisant sur l'établissement d'un environnement qui fournit aux enseignants, aux formateurs et aux autres membres administratifs et gestionnaires des formations complémentaires et un développement.
4. Des sociétés anonymes fournissant des formations en langues financées par des clients particuliers.

Elles peuvent fonctionner comme des organismes fournissant des formateurs et des enseignants à des clients et marcher comme des « écoles » se focalisant sur l'établissement

d'un environnement qui fournit aux enseignants, aux formateurs et aux autres membres administratifs et gestionnaires des formations complémentaires et un développement

L'Association privée des écoles de langues en Slovaquie est une organisation multi-organisationnelle et non-gouvernementale qui a pour but de faciliter l'enseignement continu des écoles, des enseignants, des entreprises et des sociétés, soutenant le développement des différentes compétences, tout autant que les capacités personnelles et professionnelles. AJS coopère avec des organisations gouvernementales et non-gouvernementales pour améliorer la part de l'enseignement des langues sur le marché slovaque. Celui-ci est ouvert aux autres écoles de langues qui répondent au critère de qualité et partagent la vision de l'AJS.

Dans l'analyse, nous avons compilé les réponses de 17 institutions à travers le monde. Plus de 50% des écoles exercent depuis plus de 10 ans. Plus de 75% des écoles offrent des options de développement de carrière professionnelle aux enseignants et aux formateurs d'enseignants. La manière est principalement grâce à des séminaires et des conférences, des enseignements non-formels et continus, et des cours de perfectionnement professionnel. Cela arrive une fois par an pour quelques-uns et plus de 3 fois par an pour les autres, mais les niveaux de fréquence varient également.

L'industrie automobile

A partir d'un échantillon de 20 personnes interrogées nous avons atteint un pourcentage de 30 % (6/20). Nous avons pris en considération toutes les réponses, comme nous pouvons le voir, notre cible est composée d'entreprises de différentes tailles qui travaillent dans l'industrie automobile depuis plus de 6 ans.

Dans 2 cas, nous avons une grande entreprise de 11 500 et 3 500 employés mais toutes évaluent hautement les capacités linguistiques. C'est pour cette raison que nous avons eu des retours positifs à la question qui demandait quelles langues étrangères étaient demandées dans ce secteur.

Pour certains, nos résultats indiquent que les managers et les directeurs exécutifs peuvent se débrouiller facilement en langues étrangères dans des situations tandis qu'il est seulement demandé aux employés d'avoir des connaissances de base. Par conséquent, le

niveau général des capacités en langues étrangères demandé et le niveau de compétences atteint correspondent.

Peut-être à cause de la reconnaissance de l'importance des langues étrangères, nous pouvons voir que notre groupe cible a investi et continue à investir dans les formations pour ses employés pour leur apporter à la fois des compétences basiques et spécifiques. Nos 6 industries automobiles ont toutes atteint l'objectif final de leur formation (de développer des compétences grâce à l'organisation de formations pour des groupes ou en individuels et pour atteindre le niveau indépendant en langues étrangères, pour améliorer leurs connaissances et leurs capacités linguistiques en anglais et en allemand).

100% des personnes interrogées considèrent que la formation en langues spécifiques à leur secteur est nécessaire pour accéder à un meilleur travail. Presque 67% des personnes interrogées seraient désireuses de coopérer avec nous afin de développer des modules de formation en langues spécialisées pour leur secteur. Sur la base de cela, en dépit d'un relativement petit nombre de sondés, nous pouvons récolter des retours positifs des acteurs de l'industrie automobile.

Nous voudrions également souligner que la Slovaquie est pour le moment le plus grand producteur de voitures au monde (en calculant le nombre de voitures produites par personne dans le pays). Avec le lancement du 4^{ème} producteur de voitures LANDROVER JAGUAR en 2017/2018 nous deviendrons encore plus forts et, donc, le besoin de former des personnes qualifiées pour l'industrie devient une préoccupation urgente pour les écoles et les autres prestataires de formations.

En général, il y a une importante demande pour les formations linguistiques en Slovaquie pour le moment et la tendance s'accroît faisant partie de l'Union Européenne où parler au moins une langue mondiale est indubitablement indispensable.

Concernant les écoles privées de langues, beaucoup de personnes interrogées sont en activité depuis plus de 10 ans, leur principal domaine est toujours l'anglais général beaucoup plus que l'enseignement spécialisé sur l'industrie. S'ils en fournissent, ils se concentrent principalement sur l'industrie automobile comme il s'agit de l'industrie principale en Slovaquie. Concernant les formations des professeurs dans le secteur privé, la plupart des

possibilités de formations se focalisent sur la communication, la méthodologie générale, la participation à des séminaires et des conférences, etc.

Il est vital que, pour améliorer la qualité des formations en langues en Slovaquie (pour les écoles privée et publiques), les enseignants/formateurs de langue maternelle ont besoin d'être formés et une passerelle entre eux (les enseignants de langues et les enseignants/formateurs en langues étrangères) doit être établie. Une structure claire soutenant la préparation et le soutien continu pour ces enseignants/formateurs en langues nécessite une attention urgente. Le démarrage de la Learn & Lead Academy en juillet 2016, une initiative conjointe des membres de l'AJS, est la solution que nous proposons.

1.3. Bilan de l'analyse des besoins de l'Italie

En Italie, l'enseignement n'a jamais été considéré comme un travail prestigieux, le public a notamment toujours eu tendance à mépriser le rôle des enseignants en langues étrangères. Il y a un avis largement répandu selon lequel les langues étrangères pourraient seulement être apprises à l'étranger ou dans les nombreuses écoles privées de langues réparties à travers toute l'Italie mais certainement pas dans le système scolaire où des locuteurs natifs italiens enseignent.

De nos jours, les pratiques innovantes et fructueuses qui ont affecté la politique d'éducation dans le domaine des langues en Italie ont été étroitement connectées et influencées par une variété de facteurs tels que la réforme des programmes, les méthodologies utilisées, la portée et l'utilisation des technologies, les types de procédures d'évaluations approuvées, la recherche en éducation en langues étrangères avec ses incidences politiques, les modalités de recrutement et de maintien des enseignants et la philosophie globale sous-jacente à la formation initiale et continue des enseignants.

L'enseignement des langues étrangères en Italie a toujours été caractérisé par des innovations continues introduites par Le **Ministère de l'Education Italien** (*MIUR, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*) aussi bien au niveau national ou à travers de nombreux projets locaux expérimentaux.

Le besoin d'ajuster le système scolaire italien aux standards européens d'éducation ainsi qu'aux niveaux de compétences en langues étrangères comme décrit par le Conseil de l'Europe (Cadre Européen Commun de Référence, 1996, 1998) ont mené à de nouveaux investissements financiers dans l'éducation et quelques projets innovants se focalisant sur l'importance de l'apprentissage des langues étrangères, introduits dans le système scolaire italien avec de nouveaux outils, des ressources et les méthodes d'enseignement aussi bien que la possibilité d'étudier une seconde langue européenne à tous les niveaux scolaires.

Si la situation d'apprentissage est un peu compliquée à cause des différents contextes, l'enseignement est plus complexe. En Italie, le processus pour devenir un enseignant est commun à toutes les disciplines mais il varie selon le niveau de l'école dans laquelle le professeur enseignera. Effectivement, le système scolaire italien anticipe les différentes

exigences de formation pour les enseignants en langues étrangères, en fonction des différents niveaux scolaires. Concernant le secteur privé, au contraire, cela varie selon les écoles, mais en général, on attend des enseignants qu'ils soient des locuteurs natifs fluents ou qu'ils acquièrent des compétences dans leur langue cible et des qualifications formelles pour devenir des enseignants de langues. Pour cette raison, dans le but d'apporter de la clarté et des compétences valides aux enseignants qui veulent enseigner des langues étrangères, Euroform RFS a décidé de suivre la stratégie d'évaluation de la situation italienne.

Pour obtenir un aperçu général des enseignants et des formateurs, en tant que partenaires, notre organisation a administré **30** questionnaires et nous avons reçu des retours de **50%** de notre groupe cible. Dans ce cas, il est composé d'experts qui travaillent dans le domaine des langues étrangères depuis *1-5 ans (60%)* suivis par des spécialistes engagés dans le secteur depuis plus de *10 ans (33.333%)*. Peut-être comme attendu, à cause des tendances européennes pour des normes communes, la langue la plus apprise est l'anglais (**73.333%**); 11 réponses présentent effectivement cela comme étant la langue principale de notre groupe cible. En Italie, nos certificats d'éducation nous permettent cependant d'enseigner plus d'une langue étrangère sur différentes années. En effet, beaucoup d'enseignants/formateurs enseignent aussi le français et l'espagnol : 9 personnes interrogées ont donc mentionné le français et 6 l'espagnol aussi.

La majorité des personnes interrogées de ce questionnaire ont obtenu un Master (**9/15 sondés**) et seulement 4 ont une qualification spécifique pour offrir un programme de formation linguistique comme une L2 [Master en **Langues Modernes et littératures**, Master en **langues étrangères et en littératures**, **TEFL** (enseignement de l'anglais comme une langue étrangère), Master et **SSIS** (cours spécialisés pour l'enseignement)].

Toutefois 80% de notre groupe cible n'enseignent pas des programmes de langues spécifiques (langues sur objectifs spécifiques) et le reste du pourcentage se concentre sur la langue pour le commerce, la comptabilité et le tourisme. Malgré cet aspect, les personnes interrogées se sentent adéquatement préparées par des cours de langues spécifiques et s'évaluent comme ayant un haut niveau de connaissances et de compétences professionnelles. Les enseignants et les formateurs interrogés sont enclins à penser que les qualifications nécessaires pour devenir un enseignant/formateur sont d'avoir un diplôme d'enseignement supérieur, des qualités personnelles et de l'expérience, une connaissance des sujets de la

langue étrangère et des capacités personnelles. L'étude, néanmoins, doit être enrichie par un besoin continu d'améliorer et de développer des connaissances professionnelles et des compétences grâce aux interactions parmi l'auto-perfectionnement, l'éducation complémentaire/non-formelle, d'autres enseignants, des séminaires, des conférences, des formations et la participation à des cours continus de développement professionnel.

Grâce à une formation professionnelle enrichie personnellement, la première catégorie de notre groupe cible (les formateurs et les enseignants) base leur enseignement sur la méthode directe, la participation directe de l'étudiant pendant les conversations et l'écoute de la langue étrangère dans des situations authentiques. En même temps, il est important de ne pas oublier que les étudiants devraient être préparés à utiliser la méthodologie EMILE (Enseignement d'une Matière Intégrée à une Langue Etrangère), et, par conséquent, l'enseignement de différents sujets avec la langue cible comme véhicule.

En dépit de la complexité du contexte de l'enseignement italien, les enseignants et les formateurs se sentent généralement satisfaits de leur enseignement grâce aux opportunités pour des parcours éducatifs personnalisés et des innovations qui peuvent être introduites aux méthodes pédagogiques.

Aux côtés des écoles publiques, en Italie, il y a également différents types d'écoles privées. Jusqu'en 2005, les activités des écoles privées étaient sous la supervision du Ministère de l'Education. La loi 27/2006 a révoqué l'article permettant cette subordination si bien que les écoles privées ne sont plus soumises à de telles restrictions. Par conséquent, chacun est libre aujourd'hui d'entreprendre de telles activités sans aucun type de reconnaissance et de contrôle par le Ministère de l'Education. Manifestement, il est nécessaire de suivre quelques règles bureaucratiques fondamentales et strictes comme d'avoir un numéro de **TVA**, **d'être membre de la Chambre de Commerce locale**, d'obtenir un permis sanitaire auprès des autorités sanitaires locales, ou également de posséder des capacités d'organisation ou d'avoir un capital à investir dans l'affaire. La plupart d'entre elles y sont soit autorisées soit permises par l'Etat par une reconnaissance légale, et beaucoup reçoivent des financements et doivent donc adhérer rigoureusement aux directives du gouvernement central concernant les programmes d'enseignement. Les écoles privées de langues peuvent être inscrites dans des registres régionaux et obtenir une accréditation. Cette inscription n'est pas obligatoire mais c'est une sorte de garantie de formation de haute qualité et permet aux écoles

d'offrir des cours soutenus par la région et de remettre des qualifications et des certificats reconnus. Les qualifications des enseignants doivent également être reconnues. Par conséquent, il y a une petite différence entre la qualité de l'éducation dans le secteur public et le secteur privé. *La majorité des écoles privées reproduisent les programmes proposés par les écoles publiques*, avec peut-être l'inclusion de quelques cours supplémentaires. En général, la norme éducative ne varie pas grandement entre les écoles publiques et privées, cependant, contrairement aux écoles publiques, les écoles privées, quant à elles, peuvent offrir certains avantages.

Généralement, la situation actuelle des écoles de langues comme prestataires privés s'accroît. **Devenir franchisé** par exemple est une bonne solution pour ouvrir une école de langues avec peu de restrictions et un faible budget. Cela pourrait offrir la possibilité de travailler en utilisant une marque célèbre, des formations continues et garantit que les cours soient organisés par des franchisés qualifiés. Les prestataires importants d'éducation en langues étrangères sont des institutions culturelles de langues étrangères : ils conçoivent des cours de langues, en proposant à la fois des cours généraux et spécialisés, mais aussi des diplômes pour le compte du Ministère de l'Education de leur pays, depuis que ce sont des qualifications officielles pour les locuteurs non-natifs qui certifient les niveaux de compétences en langues étrangères, qui sont officiellement et internationalement reconnus.

Les diplômes sont divisés en 6 niveaux, chacun correspondant à un certain niveau de compétences comme décrit par le CECR (la Cadre Européen Commun de Référence pour les langues). Après avoir suivi un cours de langue, les étudiants peuvent avoir accès à un examen qui certifie leurs connaissances. L'examen varie selon la langue et doit être payé séparément du prix des cours. **Chaque langue à ses propres tests normalisés qui évaluent les compétences d'une personne dans une langue étrangère.** Aux côtés des écoles privées, les associations de langues étrangères jouent également un rôle important dans le domaine de l'enseignement.

Malheureusement, tandis que les enseignants du public se sentent plus impliqués dans le besoin de réglementation de l'enseignement et la formation en langues étrangères, les enseignants des écoles privées sont considérés comme étant « à part ». Le résultat des questionnaires donnés à ce groupe cible s'est avéré être un échec : sur 45 prestataires d'écoles de langues interrogés, nous n'avons obtenu que **2.7%** de réponses.

Il est très compliqué d'avoir un aperçu plus réaliste mais nous pouvons dire que, malgré l'expérience de plus de 10 ans des 2 personnes qui ont répondu, notre cible était surtout les prestataires qui n'ont pas plus de 5 employés (**66.666%**) et ces 2 écoles privées trouvent invariablement leurs clients dans les entreprises qui investissent dans la formation, même si, généralement, les résultats de ce questionnaire montrent un groupe cible (composé d'écoles privées, de franchises et d'associations) offrant le même genre de services et orienté sur les enseignements en anglais général, en anglais académique, sur des formations en langues étrangères pour des particuliers, de la traduction et de l'interprétariat, des tests et des examens en langues étrangères. Dans un cas donné seulement, nous avons trouvé de l'italien en tant que langue étrangère. Dans ce contexte, 5 prestataires sur 6 proposent des cours de langues spécifiques/adaptés au secteur (langue étrangère des affaires, programmes spécialisés (cours de langues spécifiques/adaptés au secteur), cours de langues généraux), spécialement dans le domaine du tourisme, de l'informatique et de l'automobile car même *la demande de cours de langues spécifiques au secteur est très faible* tandis que les certificats internationaux de langues et de mobilité à l'étranger sont les 2 principaux services inclus dans la formation afin de marquer une plus forte progression.

Il est évident que les prestataires de langues aussi bien que les enseignants et les formateurs doivent investir dans leur éducation personnelle en vue de s'assurer des connaissances professionnelles de haut niveau.

Dans le cadre d'un besoin constant de **s'améliorer** et de **répondre aux besoins et aux tendances européennes**, les industries montrent également un intérêt particulier dans l'investissement dans la formation professionnelle. *L'industrie automobile* a des origines établies depuis longtemps en Italie et alors qu'elle a eu un grand succès dans le passé, la situation a commencé à changer. La globalisation et la révolution des TIC, durant les quelques dernières décennies, ont encouragé une réorganisation industrielle et géographique très importante dans l'industrie automobile. L'étude de l'innovation dans l'industrie automobile mérite une attention particulière, depuis que c'est un facteur déterminant dans la croissance économique à long terme. Au fil des ans, le marché de l'automobile italien a prouvé qu'il était *très compétitif au niveau international*, mais tant que le marché intérieur restera concerné, la reprise se fera toujours attendre. En Italie, en 2014, le marché était toujours déprimé et les capacités de production ont continué à être à la traîne sans espoir de redressement rapide. La même année, à cause de la crise économique, en Italie, nous avons eu le plus grand nombre de

vieux véhicules d'Europe. Après plusieurs années de récession, pendant lesquelles il y a eu une baisse dans les achats de voitures, l'Italie connaît actuellement une reprise.

Dans ce contexte, *les industries ressentent le besoin d'être aptes à étendre leur marché et d'être capables de communiquer avec le reste de l'Europe et du monde.* Sur un échantillon de 26 personnes ayant répondu, nous sommes arrivés à un pourcentage de **11.5385 %**. Nous avons, bien évidemment, pris en considération toutes les réponses et, comme nous pouvons le voir, notre cible est composé d'industries de différentes tailles travaillant dans l'industrie automobile depuis plus de 10 ans.

Dans seulement un cas donné, nous avons une grande entreprise de 2 100 employés mais tous ont considéré que des capacités linguistiques étaient cruciales. C'est pour cette raison que nous avons obtenu de bons retours à la question concernant le besoin en langues étrangères dans ce secteur. Notre questionnaire a indiqué que **le directeur et le directeur exécutif peuvent se débrouiller facilement dans une situation en langue étrangère** alors **qu'il est demandé aux employés d'avoir un niveau de connaissance basique**. Par conséquent, le niveau général de compétences en langues étrangères demandé et le niveau de compétence atteint correspondent. Sans doute grâce à la prise de conscience de l'importance des langues étrangères, nous pouvons voir que notre groupe cible a investi et investit dans la formation de ses employés pour apporter des compétences basiques. Nos 3 industries automobiles ont toutes réussi quant à l'objectif final de leurs formations (**de fournir des aptitudes grâce à l'organisation de formations en groupe, d'atteindre le niveau B1/B2 en langue étrangère et d'améliorer les compétences et les capacités en anglais**).

Toutefois **33.3%** des personnes interrogées ne considèrent pas la formation en langues spécifiques au secteur nécessaires pour avoir un meilleur travail. **66.7%** estiment l'importance du perfectionnement personnel et que la maîtrise d'une L2 est fondamentale pour une vie professionnelle dans une multinationale.

2. SECTEUR DU TOURISME

2.1. Bilan de l'analyse des besoins de Malte

La formation à Malte – État des lieux

Il existe 47 écoles de langues à Malte. Chaque établissement est agréé avec le Conseil EFL (Formation d'anglais langue étrangère) qui dépend du Ministère de l'Éducation. 5 856 formateurs travaillent sous convention avec le Conseil EFL.

Pour obtenir l'autorisation d'exercer en tant que formateur ALE, il faut impérativement posséder au moins un des diplômes suivants : le TEFL Induction Course (*Stage de formation ALE*), un A-Level d'Anglais (équivalent du niveau baccalauréat au Royaume-Uni), le TELT, le CELTA, le CertTESOL, ou un diplôme équivalent, approuvé par le Conseil maltais des Diplômes (*Malta Qualifications Council*). Un casier judiciaire vierge est également requis.

La formation professionnelle en continu pour les formateurs ALE

Il existe de nombreuses possibilités pour se former en continu à Malte. Pour conserver son permis de travail, un formateur est obligé de compléter un minimum de huit heures de formation professionnelle par an.

L'université de Malte offre plusieurs diplômes ALE: CELTA/CertTESOL; DELTA/ DipTESOL; MA TESOL. Les formateurs ALE peuvent également s'inscrire à un stage « Former le formateur » (*Train the Trainer*).

Bilan du questionnaire aux formateurs

La plupart des formateurs/professeurs ont plus de dix ans d'expérience dans le domaine de la formation ALE. Le CELTA/CertTESOL est le diplôme le plus répandu. Seules quelques personnes interrogées n'avaient que le diplôme élémentaire « *TEFL Induction Course* ». D'autres enseignants avaient trois diplômes professionnels. La majorité des formateurs travaille de façon occasionnelle avec des contrats à courte durée avec un nombre d'heures équivalent à un mi-temps.

Le pourcentage des formateurs ayant assuré des cours d'anglais adaptés à un secteur spécifique (*English for Specific Purposes - ESP*) était bas. En majorité, les formateurs offrent des cours

individuels en anglais général. Un bon nombre des enseignants interrogés ont également de l'expérience en enseignement de l'anglais des affaires (*Business English*) et de la préparation d'examens. Il est assez fréquent qu'une formation comprenne de l'anglais général et de l'anglais plus spécialisé selon le besoin, professionnel ou personnel, de l'apprenant. Les formateurs ayant de l'expérience en enseignement de l'anglais technique sont plutôt rares. Néanmoins, les parcours professionnels des personnes interrogées démontrent qu'ils ont des domaines de compétence très variés. Les méthodes d'enseignement employées par les personnes interrogées sont variées; l'utilisation de la méthode communicative est assez répandue.

Selon l'étude, le sentiment de ne pas avoir suffisamment de connaissances ou de formation pour se considérer comme un « expert » en ALE est plutôt répandu. Les qualités personnelles et l'expérience professionnelle d'un enseignant sont perçues comme étant la base sur laquelle repose la réussite d'une formation d'anglais spécialisée.

Les séminaires, les colloques et les formations professionnelles en continu sont les choix préférés des enseignants pour développer leurs compétences et connaissances. Les formations professionnelles sont axées sur: la méthodologie, le développement des connaissances lexicales, les techniques pour motiver les apprenants, l'enseignement aux adolescents, la phonologie et l'apprentissage mixte (*blended learning*). Il est regrettable qu'il existe peu de formations professionnelles pour l'anglais à usage spécialisé (*English for Specific Purposes - ESP*).

Développer sa carrière d'enseignant est un objectif important pour 85,7% des formateurs interrogés dans le cadre de cette étude. La grande majorité des formateurs sont satisfaits de leur emploi actuel et des perspectives d'évolution dans leur profession. Cependant, il reste un nombre relativement élevé d'enseignants qui sont mécontents des conditions de rémunération et qui estiment que les possibilités de développer leur carrière ALE sont limitées.

Le cadre juridique des écoles de langues

Une autorisation du Ministère de l'Éducation est obligatoire pour créer une école de langues à Malte. Il est essentiel de suivre les directives du Conseil de la formation ALE (*ELT Council*) pour obtenir cette accréditation. Ces directives ont été développées pour promouvoir les bonnes pratiques et pour assurer l'uniformité et la qualité des formations offertes sur l'île.

Une fois établie, une école se doit de respecter les directives réglementaires pour les écoles d'ALE agréées. Ce code encadre: les diplômes obligatoires pour travailler en tant que directeur pédagogique des formations, directeur adjoint ou coordinateur pédagogique; les diplômes nécessaires pour obtenir un permis de travail pour les formateurs; le contenu pédagogique des formations ALE; le

logement des apprenants; la prise en charge des mineurs; la préparation des inspections annuelles et les visites pédagogiques.

Bilan du questionnaire aux écoles de langues

Il est important de noter que la compétition forte entre les écoles d’ALE à Malte a rendu la collecte de données difficile.

Il y a actuellement 47 écoles de langues agréées à Malte; la majorité étant des sociétés privées. Les écoles ayant répondu au questionnaire sont toutes situées à Saint Julian, Sliema et Swieqi. Elles ont toutes plus de dix ans d’expérience dans la formation et offrent des cursus variés. Ainsi, nous pouvons constater que les réponses fournies à l’étude reposent sur une expérience et une connaissance approfondies du terrain. En ne tenant pas compte des saisonniers, le nombre d’employées varie entre 12 et 45 personnes (formateurs et personnel administratif).

Toutes les écoles qui ont participé à cette enquête affirment offrir des formations « sur mesure » afin de répondre précisément aux besoins individuels des entreprises qui engagent leurs services. Chaque école propose également des parcours d’anglais adaptés spécifiquement pour les industries. Selon les résultats du questionnaire, la demande pour des formations d’anglais à usage spécialisé est estimée comme étant « bonne »; seule une école a répondu que cette demande était « faible ».

Grâce aux programmes de parrainage offerts par les écoles de langues et le Conseil de la formation ALE (*ELT Council*), il existe de nombreuses possibilités pour développer les compétences et connaissances des enseignants. L’obligation de suivre un minimum de 8 heures de formation professionnelle par an pour conserver l’autorisation d’exercer encourage également la participation régulière à des séances de formation. Les écoles de langues doivent, de fait, aménager l’emploi du temps des enseignants pour tenir compte de ce besoin. Cela est particulièrement important pour les formateurs saisonniers qui ont parfois des difficultés à atteindre l’objectif des 8 heures de formation.

Le tourisme à Malte - État des lieux

Malte est membre de l’Organisation mondiale du tourisme (UNWTO) et de l’organisme *European Travel Commission* (ETC) qui encourage le tourisme en Europe.

L’étude du nombre de nuitées des touristes démontre que la haute saison pour le tourisme a lieu de juin à septembre. Ceci est la période de pointe pour toutes les entreprises liées au tourisme et également pour les écoles d’ALE. Le plus souvent c’est le bouche à oreille qui encourage les touristes à découvrir la République de Malte. La recommandation d’un ami ou d’un membre de

famille joue également un rôle important dans le choix d'une école de langue. Par conséquent, plusieurs des entreprises interrogées dans cette étude (notamment l'entreprise *am Language Studio*) misent sur cette stratégie pour développer leur clientèle. Cela oblige les organismes de formation à maintenir un niveau élevé d'excellence et de qualité pour satisfaire les apprenants.

S'offrir des vacances est la raison principale qui motive les voyages à Malte. Lorsque ces données sont regardées de plus près, nous pouvons constater que les séjours ayant un objectif purement linguistique représentent seulement 4,6% du marché. Il est assez fréquent que les touristes s'aménagent un voyage qui allie l'utile (une formation linguistique) à l'agréable (le tourisme). Le climat méditerranéen, la culture maltaise et l'occasion de parler anglais sont trois des facteurs majeurs qui attirent les touristes. Le rapport qualité-prix, les liaisons de transport et l'accueil chaleureux des touristes sont d'autres raisons souvent citées par les visiteurs.

Bilan du questionnaire aux acteurs du tourisme

Les entreprises ayant pris part à cette étude sont bien implantées à Malte et travaillent depuis de nombreuses années avec *am Language Studio*. La plupart sont des PME et emploient entre 90 et 250 employés. Les effectifs de l'hôtel sont de 250 personnes. Une société ETI avec 400 salariés a également accepté de répondre au questionnaire.

Tous les acteurs de cette enquête estiment que la connaissance des langues vivantes est primordiale pour le recrutement de personnel. Dans le secteur du tourisme, il est évidemment essentiel d'avoir des employés qui sont capables de communiquer de façon efficace avec les clients. La première langue vivante recherchée est l'anglais, suivie de l'italien, puis du français. Les sociétés affirment à l'unanimité que l'anglais est de loin la plus importante langue car elle est la plus utilisée dans ce secteur. Ainsi, il est exigé que chaque salarié ait un bon niveau d'anglais quelle que soit sa fonction dans l'entreprise.

Le principal objectif de ces questionnaires était d'obtenir des données concrètes sur les besoins linguistiques spécifiques des entreprises qui travaillent dans le tourisme et de recueillir des informations sur les types de formations déjà effectuées. En faisant un état des lieux, il sera possible, dorénavant, de développer des formations plus ciblées avec une application plus précise pour le monde du travail.

En regroupant les réponses au questionnaire, nous avons pu constater que les employés du secteur du tourisme suivent trois types de formation. Premièrement, des formations d'anglais qui ont l'objectif d'augmenter les connaissances générales de la langue. Deuxièmement, des cours de français

sont offerts au personnel pour faciliter l'échange avec les clients. Une dernière catégorie concerne les formations professionnelles qui ont lieu en interne; il s'agit ici davantage d'une formation d'ordre « pratique » que d'ordre « linguistique ». Un point important qui en ressort est le manque d'engagement des salariés à se former hors des horaires de travail.

L'avis est partagé sur le besoin d'avoir des formations linguistiques spécialement adaptées à un secteur précis. Trois des entreprises sondées estiment qu'il est important d'avoir accès à ce genre de formation, tandis que les trois autres déclarent que cela n'est pas essentiel. Selon les données obtenues, les formations qui sont adaptées à un corps de métier sont appréciées pour deux raisons. Premièrement, pour leur capacité à augmenter l'efficacité et le professionnalisme du personnel. Deuxièmement, car elles facilitent l'échange entre les salariés et les clients. En général, les acteurs sont de l'avis qu'il est très important d'avoir des employés qui ont des connaissances linguistiques spécifiquement liées au domaine dans lequel ils exercent.

À la question « y a-t-il suffisamment de formations linguistiques spécialisées ? », un bon nombre des entreprises ont répondu par l'affirmatif. D'autres n'avaient pas assez d'information pour émettre un avis. Certains préfèrent former leur personnel en interne et affirment de ne pas avoir besoin d'engager les services d'une école de langue; en conséquence, ils n'ont pas rempli cette partie du questionnaire. La majorité des sociétés interrogées se disent satisfaites des niveaux des formations existantes. Deux acteurs ont répondu qu'ils n'avaient pas suffisamment de connaissances pour donner une opinion. Après avoir complété le questionnaire, nous avons demandé aux acteurs interrogés s'ils seraient d'accord pour coopérer avec nous pour développer le contenu pédagogique et ainsi créer de nouvelles formations linguistiques. Nous avons eu une réponse positive de la plupart.

En étudiant les réponses, nous pouvons affirmer qu'il semble y avoir une véritable demande pour des formations linguistiques spécialisées. Il est alors très important de développer cette offre en créant de nouvelles formations de qualité susceptibles d'être compétitives sur le marché.

2.2. Bilan de l'analyse des besoins de la France

En France, l'enseignement des langues commence à l'école primaire et il est attendu que les enfants apprennent une ou deux langues étrangères selon le cursus choisi. Les langues vivantes sont généralement enseignées de manière traditionnelle avec peu d'accent sur l'expression orale. Par conséquent, les adultes manquent souvent de confiance lorsqu'il s'agit de s'exprimer dans une autre langue. Avec le développement de l'anglais comme langue internationale du commerce, il y a un besoin réel dans le monde professionnel d'être capable d'échanger et de travailler en anglais. D'autres langues vivantes peuvent parfois être sollicitées mais cela est plus rare.

La formation linguistique est devenue un secteur conséquent en France et le marché est très compétitif. Les contrats sont généralement obtenus en proposant un tarif attractif et en développant des relations professionnelles avec les entreprises. Certaines écoles de langues se sont associées pour créer un réseau de prestataires de services capable de répondre aux exigences des grosses entreprises qui offrent des contrats à échelle nationale. En règle générale, le secteur de la formation linguistique se concentre principalement sur des formations d'anglais auprès d'un public francophone. De ce fait, ces écoles de formation offrent un service spécialisé qui peut être adapté selon les besoins d'un individu, d'une entreprise ou même d'une industrie.

Afin d'améliorer les prestations des formateurs et des écoles de langues, une étude de l'analyse des besoins des clients a été proposée. Pour évaluer la situation actuelle en France, nous avons associé des recherches documentaires à une enquête de terrain par le biais de trois questionnaires ciblant les groupes ci-dessous:

- **Formateurs** - analyser leurs besoins, leurs capacités actuelles et l'évolution potentielle de leurs parcours professionnels. Le questionnaire était disponible en anglais et en français.
- **Les écoles de langues** - analyser les besoins spécifiques des prestataires de services en prenant en compte les demandes des clients et des formateurs. Ce questionnaire a été envoyé à des écoles dans toute la France par le biais du réseau « Canspeak ».
- **Les clients (actuels et potentiels)** - le questionnaire a été envoyé aux acteurs du secteur du tourisme.

Nous avons reçu une quantité raisonnable de questionnaires complétés par les trois groupes interrogés: 47 formateurs, 9 écoles de langues et 15 sociétés travaillant dans le secteur du tourisme. Bien que le nombre de réponses ne soit pas très élevé, les données obtenues fournissent un portrait assez précis de la situation actuelle et des exigences des trois groupes. Cette étude et les résultats du questionnaire seront développés dans les étapes suivantes du projet Prolant-CAP qui prendront en

compte les résultats d'autres organisations partenaires.

Les professeurs et les formateurs de langues vivantes - État des lieux

En France, un professeur est un agent de l'Éducation nationale, tandis qu'un formateur travaille dans le domaine de la formation des adultes en continu. À l'inverse du système éducatif où le programme est imposé par l'Etat, un formateur se doit d'être capable de s'adapter selon les besoins variés des apprenants.

La majorité des centres de formation en France exige que les formateurs aient un diplôme reconnu et/ou de l'expérience dans l'enseignement, même si certains formateurs ont débuté sans diplôme pédagogique autre que le fait d'être locuteur natif. Ceux qui enseignent une langue autre que l'anglais ont suivi une formation plus poussée et possèdent généralement une licence ou un Master dans la langue enseignée, en plus d'être locuteur natif de la langue.

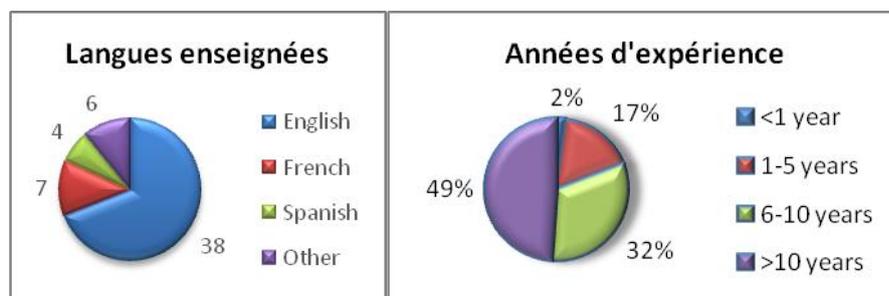
La majorité des formateurs français suivent le parcours établi par l'Éducation nationale et obtiennent une licence puis un Master. Pour les autres langues, les formateurs ont souvent des diplômes qui ont été obtenus à l'étranger. Il est assez difficile de suivre une formation en France, bien que le British Council, l'Institut Goethe et l'Institute culturel italien offrent des formations et des diplômes pour enseigner leurs langues respectives. Il est également possible d'utiliser le système français des Validation des acquis et de l'expérience (VAE), mais cela n'est pas toujours évident car il faut avoir exercé pendant au moins trois ans.

La formation professionnelle en continu pour les formateurs

Un formateur de Français pourrait développer ses connaissances professionnelles en faisant de la recherche dans un domaine d'intérêt. Pour les formateurs d'autres langues vivantes, il est souvent nécessaire de partir à l'étranger pour suivre une formation professionnelle. Quelques formations existent en France pour l'enseignement de l'anglais comme langue étrangère et sont assurées par le British Council ou par d'autres organisations semblables. Ces formations peuvent être suivies en face à face ou à distance. Dans certains cas, les centres de formations peuvent offrir des formations internes à leurs enseignants. Cependant, il est généralement vrai que les formateurs ont peu d'occasion de se former hors de l'acquisition d'expérience pratique, de l'évaluation des pairs, ou la participation à un séminaire ou colloque. L'offre de développement professionnel pour les formateurs en langues vivantes est insuffisante en France or ceci est d'une importance fondamentale pour développer les formateurs et ce métier.

Bilan du questionnaire aux formateurs

Le questionnaire a été envoyé aux formateurs employés par CNTC, aux formateurs qui travaillent au sein du réseau « Canspeak » et à des formateurs indépendants. Au total, 47 formateurs de différentes régions de France ont répondu au questionnaire. Il était disponible en anglais et en français pour que des formateurs non-anglophones puissent participer à l'étude.



Presque la moitié des formateurs ont plus de dix années d'expérience dans ce secteur.

En France, il est parfois suffisant pour un formateur d'anglais d'être un simple locuteur natif sans avoir de diplôme reconnu. Toutefois, beaucoup possède un diplôme « TEFL » élémentaire ou un diplôme « CELTA ». Les formateurs d'autres langues ont généralement au moins une licence et souvent un Master dans la langue enseignée. La plupart des formateurs en langues vivantes ont tendance à intervenir dans les entreprises ou à offrir des cours privés aux particuliers. Un certain nombre font également de la formation linguistique pour usage « technique ». Les formateurs sont souvent actifs dans la préparation d'examens. La formation à distance « *e-learning* » avec une plateforme en ligne et la formation par mode d'apprentissage mixte « *blended learning* » sont également des secteurs importants pour les formateurs d'anglais.

La majorité des formateurs estiment qu'ils développent leurs connaissances pédagogiques et linguistiques de façon autonome ou avec l'aide de collègues. Certains assistent à des séminaires et des colloques mais le pourcentage est plutôt faible. Exception faite de deux formateurs, tous ont affirmé vouloir développer leur carrière professionnelle soit avec des formations professionnelles en continu, soit en reprenant des études pour obtenir un diplôme. Les formateurs se disent particulièrement intéressés par l'apprentissage de nouvelles méthodes et de nouvelles ressources et également le développement de leur capacité à préparer un cours et à élaborer un cursus pédagogique.

En général, les formateurs sont plutôt satisfaits de leur poste actuel et des possibilités d'évolution. Il est vrai qu'il existe peu d'enseignants qui se disent « insatisfaits » de leur carrière, cependant, peu affirment qu'ils en sont « très satisfaits ». La grande majorité des formateurs affirme vouloir développer leurs connaissances et évoluer professionnellement; ils souhaitent également une amélioration du statut des formateurs, des conditions d'emploi et une meilleure reconnaissance salariale.

Les écoles de formation - État des lieux

En France, chaque organisme de formation professionnelle déclare son activité à la préfecture et fournit chaque année un bilan des formations assurées et des finances. Cependant, les prestataires de formations ne sont pas obligés être enregistrés dans les cas suivants: s'ils opèrent en tant que sous-traitant pour un centre de formation enregistré (c'est-à-dire, qu'ils n'ont pas de contrat « direct »); s'ils offrent des formations à titre individuel et privé avec un objectif personnel et non professionnel; ou si cela fait partie d'un fonctionnement interne au sein d'une société déjà existante.

Tous les centres de formation déclarés et les formateurs ayant le statut d' « auto-entrepreneur » ou de « profession libérale » figurent sur une liste officielle qui peut être consultée sur le site du gouvernement. Il y a deux codes qui concernent le secteur de la formation linguistique: le Code 131 (Français, littérature et civilisation française) et le Code 136 (Langues vivantes, civilisations, étrangères et régionales). Il existe actuellement 4 380 sociétés recensées en France qui offrent des formations dans le cadre du Code 131 ou du Code 136.

Pour travailler en entreprise, les organismes de formation sont obligés de développer des relations avec les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) qui aident les sociétés à organiser le financement de formations. Chaque industrie a son propre OPCA et chaque entreprise participe au système de cotisation pour le développement professionnel de leurs employés. En mars 2014, une loi concernant le financement des formations en continu a été votée et a pris effet en 2015.

Un centre de formation peut proposer, à titre individuel ou en tant que membre d'un groupe ou d'un réseau, un programme de formation adapté pour une industrie spécifique à l'OPCA correspondante. Avoir la possibilité d'offrir ce genre de formation adaptée, par exemple pour l'industrie automobile ou le tourisme, pourrait aider un organisme de formation à décrocher un contrat avec une OPCA. Il serait ainsi souhaitable, à l'avenir, de développer ce type de cursus et de promouvoir ces formations spécifiques au près des OPCA. Par conséquent, il sera nécessaire de former les enseignants qui seront habilités à assurer ces cours de langues spécialisés en terme d'outils, de méthodologies et de connaissances spécifiques de l'industrie.

Bilan du questionnaire aux écoles de langues

Les questionnaires ont été envoyés aux 22 écoles de langues du réseau Canspeak. Neuf réponses issues de différentes régions en France ont été reçues. Chaque organisme est indépendant et exerce depuis plus de dix ans. Ils offrent un mélange de travail à mi-temps et à temps complet aux formateurs. Le nombre de formateurs employés varie entre 12 et 45 formateurs par école, ce qui constitue en moyenne l'équivalent de 12 postes à temps complet.

Les données récoltées par le questionnaire fournissent un portrait assez précis de la situation actuelle des centres de formation en France, bien que l'échantillon de réponses soit de taille relativement restreinte.



La majorité des écoles de langues assurent des formations en entreprise. Les cours particuliers (privés) aux adultes représentent plus d'un quart des formations. Des cours privés sont également proposés aux enfants.

Dans l'ensemble, les écoles de langues offrent une gamme de services similaires aux clients: des formations en langues vivantes (en face à face, par téléphone, par apprentissage mixte et par apprentissage en ligne « *e-learning* »), un service de traduction et la préparation aux examens. Trois écoles proposent également de former les formateurs et quelques autres services divers.

Toutes les écoles assurent des formations linguistiques adaptées au monde de l'entreprise (des cours de langue d' « affaires » et des cours spécifiques au secteur). Des formations de langue générale ne sont pas toujours proposées par ces centres de langues. Les formations spécifiques au secteur sont faites sur mesure pour une entreprise ou une industrie. Chaque école affirme développer des programmes pédagogiques spécifiques pour répondre aux exigences du client. Un travail de collaboration entre plusieurs écoles faisant partie d'un même réseau est parfois utilisé pour développer ces formations adaptées au secteur. Huit écoles sur neuf assurent des cours adaptés à des industries spécifiques comme la finance, la fabrication, l'aéronautique ou le tourisme. Les écoles estiment la demande pour des formations spécifiques comme étant « bonne » ou même « forte ».

Les écoles de langues affirment que le profil recherché pour un formateur est un locuteur natif avec de l'expérience de l'enseignement; posséder un diplôme approprié est souhaitable mais cela est d'une importance secondaire. Cinq écoles sur neuf indiquent qu'elles offrent quelques possibilités pour développer les connaissances et les compétences de leurs formateurs, mais quatre ne le font pas – ce qui représente presque 50%. Cela semble être un domaine qui a besoin d'être amélioré, puisqu'il existe un véritable écart entre le désir des formateurs de développer leurs compétences et l'offre actuelle des écoles de langues. Dans l'objectif de développer et d'assurer des formations adaptées au secteur, il est d'autant plus important de combler cet écart.

Le tourisme en France - État des lieux

La France est le cinquième pays européen en termes de superficie (551 695 km²), mais le deuxième en termes de population avec approximativement 66 millions d'habitants (en 2014). La France partage sa frontière terrestre avec 8 pays et est facilement accessible pour les touristes britanniques. Depuis les années 80, la France est au premier rang des destinations touristiques mondiales. En 2014, la France a obtenu la première place dans le classement mondiale pour le nombre de touristes avec 83,7 millions visites.

Les pays européens représentent 80% du marché du tourisme en France, la majorité venant du Royaume-Uni et de l'Allemagne, suivis de la Belgique. Les Pays Bas figurent également sur cette liste; les autres pays européens constituent une part de marché peu conséquente. Le nombre de séjours touristiques extra-européens a également augmenté, principalement grâce à l'essor du tourisme de Chine et d'Inde. Ces deux derniers sont considérés comme étant une source particulièrement porteuse à l'avenir.

Le tourisme représente 2 millions d'emplois et constitue 7,4% des richesses du pays. En terme de revenus générés par le tourisme (43,2 milliards d'euros), la France occupe la troisième place dans le monde. En conséquence, le tourisme est d'une importance stratégique majeure pour le gouvernement français. De ce fait, dans les vingt prochaines années, il est prévu que le flux mondial de touristes passe de 980 millions à 1,8 milliard en 2030.

L'Institut français du tourisme (IFT) est l'organisme officiel clé dans ce secteur. L'IFT a établi 8 pôles d'excellence qui représentent les différentes régions françaises. Ces pôles forment un réseau national permettant la coopération entre les pouvoirs publics nationaux et locaux, les acteurs économiques et les partenaires de l'enseignement et de la recherche pour promouvoir le tourisme en France. Il existe 2 800 offices de tourisme en France qui emploient 12 000 agents permanents. Les offices de tourisme sont encadrés par les 23 fédérations régionales et par la Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative (FNOTSI).

Le tourisme est sous l'égide du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international. En automne 2015, un fonds d'investissement pour le tourisme a été lancé, doté de plusieurs millions d'euros. Ce financement a été mis en place pour aider à atteindre les 100 millions de touristes internationaux en 2020.

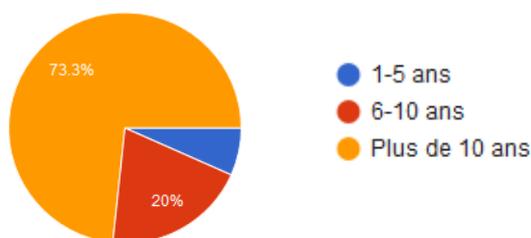
Au sein de l'Éducation nationale, la formation minimale pour travailler dans le tourisme est le BTS Tourisme. Il existe également une licence professionnelle pour le tourisme, comprenant la possibilité de se spécialiser dans le commerce en ligne, la gestion de logements ou la conception et l'élaboration de produits. Pour les postes de direction ou de responsable, il est attendu du candidat un

Master de Tourisme, c'est-à-dire un niveau Bac+5.

Bilan du questionnaire aux acteurs du tourisme

Le questionnaire a été envoyé à différents types d'établissements liés au secteur du tourisme (par exemple, des PME et des offices de tourisme locaux).

Depuis combien de temps existe votre société ?



Plus de 73% des entreprises qui ont participé à cette étude existent depuis plus de 10 ans. Par conséquent, elles ont une bonne connaissance du secteur du tourisme.

Nous avons reçu des réponses d'entreprises qui emploient entre une et douze personnes. Ce sont les micro-entreprises avec 2 salariés qui sont les plus représentées dans notre échantillon. Presque 50% des acteurs ont répondu qu'il était « très important » d'avoir des connaissances en langues étrangères; plus de 80% déclarent que cela est « important ». L'anglais arrive au premier rang, suivi de près par l'espagnol (étant donné la proximité de la frontière espagnole, cela n'est pas étonnant). Avoir des connaissances en italien est également utile puisque la ville de Lourdes attire beaucoup de pèlerins italiens.

En terme des compétences déjà acquises, les entreprises estiment que les connaissances linguistiques des dirigeants et des responsables sont bonnes mais que celles des salariés sont plus limitées. Il n'y a que 40% des entreprises qui ont déjà organisé des formations de langues vivantes, par conséquent, cela est potentiellement un nouveau marché à développer.

Bien qu'un tiers des entreprises disent qu'il n'est pas nécessaire de suivre une formation adaptée au secteur du tourisme, les sociétés affirment qu'il est « très important » d'avoir des connaissances linguistiques spécifiques. Il n'y a que deux sociétés sur quinze répondants qui affirment que cela n'a pas d'importance. Un point intéressant qui ressort de cette enquête est le fait que la grande majorité n'était pas capable d'évaluer si l'offre actuelle des formations linguistiques était satisfaisante. Seules 4 entreprises (26%) ont répondu que l'offre était suffisante et de qualité adéquate. Il serait alors intéressant d'envisager une campagne de sensibilisation auprès de ce secteur pour montrer l'utilité et l'étendu des formations offertes par les écoles de langues.

Trois sociétés se disent prêtes à participer au développement de formations adaptées au tourisme (il faudra donner suite à cette demande). Cependant, comme l'un des participants a signalé, les Chambres de commerce et d'industrie (CCI) offrent déjà des formations en langues vivantes.

CONCLUSION

Dans une économie mondiale ouverte où la concurrence ne fait que croître, il est essentiel que les entreprises et leurs employés suivent l'évolution de la technologie et apprennent à utiliser ces outils pour rester compétitifs sur le marché mondial. Cela requiert, non seulement d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances, mais aussi, de développer la connaissance en langues étrangères. Étant la langue dominante du commerce, l'anglais reste la clé pour évoluer dans une profession et pour assurer la réussite d'une entreprise.

L'analyse des besoins a permis de faire un état des lieux de la situation actuelle des formateurs et des écoles de langues dans différents pays européens. Nous avons également souhaité solliciter l'avis des acteurs d'industrie. Le nombre de réponses obtenues a dépassé l'objectif fixé pour chaque pays (15 formateurs et enseignants, 5 écoles de langues et 5 acteurs du secteur automobile et du tourisme).

Les données récoltées établissent une vue d'ensemble détaillée des expériences professionnelles, des diplômes et des domaines de compétence des formateurs et des enseignants. Au total, plus de 300 enseignants ont participé à cette étude; les formateurs slovaques étant les plus nombreux. La moitié des formateurs ont plus de dix ans d'expérience du métier. De fait, ce niveau d'expérience professionnelle est répandu dans tous les pays de cette étude, à l'exception de l'Italie où le pourcentage n'est que de 33%. Les formateurs de langues vivantes ont également signalé que les options pour se former en continu sont peu nombreuses et, qu'en dépit de l'expérience, les possibilités d'évolution professionnelle sont faibles.

Les écoles de langues qui proposent des formations professionnelles en continu à leurs enseignants sont plutôt rares. En effet, la plupart compte sur la volonté et l'initiative personnelle des formateurs. Toutefois, les écoles de langues commencent à percevoir la nécessité de former et de développer leurs salariés afin d'être compétitives dans un marché de plus en plus concurrentiel.

Cette étude, qui analyse les besoins des formateurs, des écoles de langues et des acteurs du secteur automobile et du tourisme, a démontré qu'il existe un besoin potentiel de développer des formations linguistiques spécifiques qui répondent aux exigences de l'industrie.