

SONDAGE SUR LES BESOINS EN COMPÉTENCES LINGUISTIQUES DANS LES ENTREPRISES

Dans un souci de favoriser la compétitivité et le développement des entreprises de son territoire, la MRC de Montmagny veut connaître les besoins en compétences linguistiques des entreprises pour une ou des langue(s) étrangère(s). Pour se faire, elle a invité les entreprises à répondre à un sondage en ligne.

OBJECTIFS: Identifier LES BESOINS en compétences linguistiques (à l’oral et à l’écrit) pour orienter la formation offerte aux jeunes et aux travailleurs dans les écoles et centres de formation de la région, afin de répondre aux besoins actuels et futurs des entreprises du territoire;

Préparer les jeunes, dans le cadre de leur formation de base au primaire et au secondaire, à développer des compétences linguistiques qui répondront aux besoins et exigences des entreprises de notre territoire;

Note : Les compétences linguistiques dans la langue officielle (français) n’ont pas fait l’objet de ce sondage.

Analyse

Taux de participation : 45%

Nombre d’entreprises sollicitées : 137

Nombre de répondants : 62*

*répondants retenus (ayant complété le sondage)

Methodologie

Qui

Entreprises manufacturières, commerces, etc.

Commentaires

Liste des entreprises du CLD de la MRC
Mise à jour des coordonnées au cas par cas

Mode de sollicitation

Téléphone

Difficulté de rejoindre les dirigeants,
responsables des RH, pas disponibles

Courriel

Meilleur taux de réponse dans la demi-heure
suivant l’envoi du courriel et dans la journée

Le questionnaire a été distribué en ligne du 9 novembre au 4 décembre 2015 inclusivement via le site Survey Monkey.

Résultats

Les entreprises privées des principaux secteurs d'activités économiques ont été sollicités : le domaine manufacturier, les commerces de détails et les commerces de services (restauration, hébergement, tourisme). La liste des entreprises répondantes est jointe à l'annexe 1.

Secteur	Nombre	%
Manufacturier, production	25	40%
Commerces de détails	12	19%
Tourisme, hébergement	9	15%
Alimentation, restauration	7	11%
Transport (marchandise, de personnes)	3	5%
Services financiers	3	5%
Autres (réponses uniques)	3	5%
Total	62	100

Tableau 1: Secteur d'activité des entreprises répondantes

La grande majorité des répondants (90% ou 56/62), affirme qu'une autre langue que le français est utilisée au travail, de façon occasionnelle ou récurrente, par au moins un employé (incluant le personnel cadre).

La principale langue utilisée (autre que le français) est l'anglais. D'autres langues étrangères sont en émergence dans les entreprises, soit l'espagnol et le mandarin.

Langues	Oral (conversation)	Écrit (rédaction, lecture)
Anglais	55	45
Espagnol	7	5
Mandarin (chinois)	1	1

Tableau 2: Les principales langues étrangères utilisées dans les entreprises répondantes

Soulignons, qu'au cours des 12 derniers mois, en plus de l'anglais, d'autres langues étrangères ont été utilisées dans le cadre des activités des répondants, à savoir l'espagnol, l'allemand, le mandarin, l'italien et l'arabe.

Langues	à tous les jours (au moins 1x par jour)	à toutes les semaines (au moins 1x par semaine)	à l'occasion
Anglais	21	13	23
Espagnol	1	0	7
Allemand	0	0	3
Mandarin (chinois)	0	0	1
Italien	0	0	1
Arabe	0	0	1

Tableau 3: Les langues étrangères utilisées au cours des 12 derniers et leur fréquence d'utilisation

Lors de l'embauche, 45% des répondants (28/62) ont affirmé exiger des compétences linguistiques dans une langue autre que le français (c'est-à-dire l'anglais).

La majorité des répondants (71% ou 44/62) ont indiqué, dans tous les cas, que des compétences linguistiques dans une langue autre que le français étaient considérées comme un atout à l'emploi.

D'après les réponses obtenues, un minimum de 214 postes nécessite actuellement des compétences en anglais (orale et écrite) au sein des entreprises de la région.

Type de postes	Nb de postes estimés
Achat	2
Chargé de projet	2
Chauffeurs	2
Comptabilité	1
Coordonnateur	2
Développement de marché	1
Direction, cadre	7
Employés en usine	1
Gardien de nuit	22
Gérant de crédit	4
Guide touristique	15
Infographiste	1
Logistique	1
Maintenance	10
Manutentionnaire	2
Marketing	4
Mécanicien	2
Personnel administratif	9
Pressier	1
Professionnel	2
Réceptionniste	10
Recherche et développement	1
Répartiteur	15
Représentant	6
Serveur	1
Service à la clientèle	36
Service après-vente	1
Technicien en architecture	2
Technicien	9
Vente	6
Autres	36
TOTAL	214

Tableau 4: Liste des types de poste pour lesquels les entreprises répondantes exigent actuellement des compétences en anglais

Outre ces types de postes, certaines entreprises affirment avoir besoin de personnel compétent en anglais pour tous les postes hors production. Pour les postes de production, l'anglais est un atout puisqu'il permet aux employés de Montmagny de former ceux des autres usines.

De plus, parmi les répondants, 19% (12/62) affirment requérir à des services professionnels (traduction, interprétation) pour la bonne marche de leurs affaires courantes avec leurs partenaires et leur clientèle. Le service de traduction est sollicité dans 91% des cas, alors que le service d'interprétation l'est dans 18% des cas. L'anglais est la principale langue demandée, mais l'espagnol et le mandarin le sont aussi.

Type de services professionnels	%
Interprétation	18,2%
Traduction	90,9%
Autre (réponses uniques)	18,2%

Tableau 5: Utilisation des services professionnels en traduction et interprétation

Dans le cadre de projets de développement ou d'expansion, 36% (22/62) des répondants prévoit devoir exiger des compétences linguistiques (orale et écrite) dans une autre langue que le français, principalement en anglais, mais aussi en espagnol et en mandarin. D'après les réponses obtenues, un minimum de 173 postes nécessitera de telles compétences selon les prévisions de développement et d'expansion des entreprises répondantes.

Types de poste prévus	Nb de postes estimé
Achat	1
Chargé de projet	2
Chauffeur	2
Développement	1
Direction, cadre	7
Employé d'usine	20
Guide touristique	5
Logistique	1
Marketing	1
Personnel administratif	105
Professionnel	2
Réceptionniste	1
Répartiteur	2
Service à la clientèle	4
Service après-vente	1
Technicien	9
Vente	7
Autres	2
TOTAL	173

Tableau 6: Liste des types de poste prévus dans une perspective de développement ou d'expansion

La majorité des répondants (71% ou 15/21) prévoit ces projets de développement et d'expansion à court terme (d'ici 1 à 3 ans) et 24% (5/21) à moyen terme (d'ici 3 à 10 ans).

Délai de développement ou d'expansion prévu	%
À court terme (d'ici 1 à 3 ans)	71,4%
À moyen terme (d'ici 3 à 10 ans)	23,8%
À long terme (plus de 10 ans)	4,8%

Tableau 7: Planification de développement ou d'expansion des entreprises répondantes

Commentaires

Il ressort des commentaires laissés par certains répondants que tous les types de poste nécessitent des compétences en anglais (autant le personnel cadre, qu'administratif, le personnel en usine, etc.). À titre d'exemple, pour certaines entreprises, les postes cadres nécessitent des compétences en anglais, car ils doivent traiter avec le bureau-chef qui se situe à l'extérieur du Québec, ou avec des partenaires d'affaires.

À très court terme, il est opportun d'offrir des cours d'anglais des affaires aux entreprises (en ligne ou en petit groupe, à raison de 2 heures par semaine) pour répondre à leurs besoins immédiats. Dans une vision d'avenir, assurer une bonne formation en anglais aux jeunes sur le territoire afin qu'ils possèdent les compétences exigées par les entreprises est garant du dynamisme et du développement des entreprises.

Certaines entreprises demandent un affichage routier bilingue.

Conclusion

- ❖ On observe que tous les secteurs d'activité économiques ont besoin de personnel compétents dans une langue étrangère, principalement en anglais, que ce soit dans le domaine manufacturier, dans les commerces de détails et aussi dans les commerces de services (restauration, hébergement, tourisme).
- ❖ Près de la moitié des entreprises répondantes exigent présentement des compétences en anglais lors de l'embauche. On remarque qu'en général, malgré que plusieurs entreprises n'exigent pas nécessairement des compétences en anglais pour l'embauche, elles les considèrent comme un atout.
- ❖ Dans une perspective de développement, certaines entreprises répondantes anticipent des besoins de personnel ayant des compétences dans une langue étrangère. La principale langue étrangère visée est l'anglais. Outre l'anglais, l'espagnol et le mandarin sont aussi envisagés pour certaines entreprises, mais cela demeure marginal à ce moment-ci.

- ❖ On observe que tous les types d'emploi sont visés : les postes de cadre, les emplois administratifs et en usine, les emplois saisonniers dans le secteur touristique, etc. Ces types d'emploi nécessitent différents niveaux d'études (DES, DEP, DEC, diplômes universitaires).
- ❖ En somme, les compétences linguistiques en anglais ne sont pas propre à un type d'emploi ni à un niveau de formation particulier. Dans la région de Montmagny, à ce jour, les compétences linguistiques en anglais constituent des compétences de base.

Observations diverses

- ❖ Les Centres de la petite enfance (2 CPE ont répondu au sondage) n'offrent pas de service d'éducation bilingue (français-anglais) pour les enfants d'âge préscolaire et ne prévoient pas le faire.
- ❖ Les principales entreprises manufacturières disposent d'un système téléphonique automatisé bilingue français et anglais. Cela indique que le personnel doit être compétent pour répondre autant en français qu'en anglais. Parmi ces entreprises, une seule présente un message de bienvenue téléphonique trilingue français, anglais et espagnol (voir annexe 2).