



OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI
Service de la prospective

Enquête sur les besoins relatifs aux cours de langues - français, anglais, allemand -

Rapport de synthèse



République et
canton de Genève



Département de l'économie,
de l'emploi et des affaires
extérieures

Mai 2002

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
1.1 CONTEXTE	3
1.2 OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....	3
1.3 REALISATION DU PROJET.....	3
1.4 METHODE DE TRAVAIL.....	4
PREMIERE PARTIE: ETUDES DE TERRAIN.....	4
2. RESULTATS D'ENQUÊTES.....	4
2.1 STATISTIQUES PLASTA CONCERNANT L'ATTRIBUTION DES COURS DE LANGUE ET LE PROFIL DES DEMANDEURS D'EMPLOI.....	4
2.2 LES BESOINS ET EXIGENCES DES ENTREPRISES CONCERNANT LES LANGUES	6
2.3 ETAT DES LIEUX CONCERNANT L'OFFRE DE COURS EXISTANTE ET LES BESOINS DE L'ORP	6
2.4 LES BESOINS DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN FONCTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	10
DEUXIEME PARTIE: ADEQUATION ENTRE L'OFFRE DE COURS AGREES ET LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	11
3. ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC.....	11
3.1 ENQUETE AUPRES DES INSTITUTS DE FORMATION	11
3.2 DEFINITION DES BESOINS EN COURS DE LANGUES.....	11
3.3 CRITERES RETENUS.....	12
3.3.1 Cours d'allemand.....	12
3.3.2 Cours d'anglais.....	12
3.3.3 Cours de français pour francophones	13
3.3.4 Cours de français pour non francophones	13
3.4 ADEQUATION ENTRE L'OFFRE DE COURS ET LES BESOINS DU MARCHÉ.....	14
3.4.1 Cours d'allemand.....	14
3.4.2 Cours d'anglais.....	15
3.4.3 Cours de français pour francophones	15
3.4.4 Cours de français pour non francophones	15
4. CONCLUSION.....	16

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

Ce projet a été motivé par la volonté de la direction du service de la prospective de faire un état des lieux concernant l'offre de cours de langues mise à disposition des demandeurs d'emploi (DE) de l'Office cantonal de l'emploi (OCE), afin de mettre en évidence les ajustements éventuellement nécessaires.

Ce point de situation étant d'autant plus important que les cours de langues représentent plus de 2500 décisions¹ d'octroi par année sur une moyenne de 13'703 DE inscrits (moyenne mensuelle).

1.2 Objectifs de l'enquête

L'objectif final de ce projet est de fournir - à partir des résultats des différentes enquêtes et de l'étude de l'offre de cours existante - des cahiers des charges rattachés à chaque type de langue dont le besoin aura été défini. Ces cahiers des charges constitueront une référence commune pour tous les instituts de langues afin de pouvoir les comparer sur une base objective. Cette référence servira aussi à ce que les instituts sachent exactement ce que l'on attend d'eux en vue de travailler en partenariat.

Les objectifs intermédiaires sont liés à chaque partie du projet. Ils sont les suivants:

Première partie:

1) définir le profil des DE bénéficiant de cours de langues, en procédant à l'extraction et l'analyse des données statistiques Plasta existantes.

2) faire un état des lieux concernant:

- les besoins/exigences des entreprises genevoises concernant les langues; les besoins de l'Office régional de placement (ORP) ainsi que des DE, en fonction du marché du travail.
- la satisfaction des conseillers en personnel (CP) par rapport à l'offre de cours existante (catalogue LMMT)

Deuxième partie:

1) réaliser un diagnostic des instituts de langues agréés, d'après l'information disponible (résultats des enquêtes, visites des instituts, catalogue LMMT, dossiers instituts) permettant de vérifier l'adéquation de l'offre de cours proposée, en fonction des besoins des employeurs, de l'ORP et des DE.

1.3 Réalisation du projet

La réalisation de ce projet a réuni au total les ressources de cinq collaborateurs LMMT. M. José Barranco a réalisé l'enquête statistique. Mme Catherine Boretti et M. Marc Salzmann ont réalisé l'enquête auprès des CP; Mme Patricia Lugassy, l'enquête auprès des DE; M. Olivier Zumbrunnen, l'enquête auprès des entreprises. L'équipe de projet a travaillé de manière autonome selon un plan de travail et des tâches définies par un coordinateur, M. Olivier Zumbrunnen.

¹ Pour la période étudiée qui va de mai 2000 à avril 2001

1.4 Méthode de travail

La méthode de travail utilisée pour atteindre les objectifs a été à la fois de type qualitatif et quantitatif dans le but de permettre le croisement des résultats. La méthode quantitative a consisté à produire et analyser les données Plasta. Les enquêtes qualitatives ont consisté à interviewer les personnes concernées par les différents objectifs du projet. Les interviews permettant de collecter et de traiter de manière assez rapide un grand nombre d'informations. L'analyse ainsi que la rédaction des résultats d'enquête ont été réalisés par leurs responsables selon une marche à suivre définie par le coordinateur de projet. La rédaction des autres parties du rapport a été réalisée par le coordinateur de projet.

Nous tenons à remercier les CP de l'ORP, les chefs de filiales des agences privées de placement ainsi que les DE qui ont bien voulu répondre à nos questions durant les enquêtes de terrain. Nous tenons aussi à souligner le fait que c'est grâce aux données inscrites par les CP dans le système Plasta que la réalisation de l'enquête statistique a été possible.

PREMIERE PARTIE: ETUDES DE TERRAIN

2. RESULTATS D'ENQUÊTES

2.1 STATISTIQUES PLASTA CONCERNANT L'ATTRIBUTION DES COURS DE LANGUE ET LE PROFIL DES DEMANDEURS D'EMPLOI

- **Etude des cours de langues**

Aspects quantitatifs

1'739 DE ont bénéficié de cours de français, d'allemand ou d'anglais pendant la période étudiée, ce qui correspond à 12.7% du nombre de DE. Le nombre de décisions s'élève à 2'533, certains DE ayant bénéficié de plusieurs MMT pendant cette période, réparties comme suit: 67% de cours de français, 29% de cours d'anglais et 4% de cours d'allemand. Il existe également de grandes disparités selon les instituts, le plus utilisé étant ASC Langues SA, qui obtient 40% de l'ensemble des décisions.

Aspects temporels

Un cours de langue dure en moyenne 55 jours, et donne droit, en moyenne toujours, à 35 indemnités journalières spécifiques. Les cours d'anglais sont légèrement plus longs que les autres. Le délai d'attente moyen de la MMT (temps écoulé entre l'inscription et le début du cours) est jugé élevé: 6 mois pour le français, entre 7 et 8 mois pour les deux autres langues.

Aspects financiers

Les frais d'écologie s'élèvent à un peu moins de 2'000 fr. par cours/participant, en moyenne, les cours de français étant meilleurs marché que les autres. Les coûts réels calculés par le seco pour l'ensemble des cours de langue s'élèvent à 4'489'000 frs. Les frais supplémentaires sont peu utilisés (déplacements, repas, hébergement): selon le seco, ils représentent pour l'ensemble des cours de langue une somme de 4'000 frs par année.

- ***Le profil professionnel des DE***

- **Le niveau de qualification**

- Les assurés ayant obtenu un cours d'anglais ou d'allemand sont qualifiés dans leur majorité (respectivement 66% et 90%), ce qui est loin d'être le cas pour ceux qui ont eu un cours de français (20%).

- **La profession apprise**

- Un quart des assurés ayant obtenu un cours de langue n'ont pas eu de formation professionnelle. Parmi les autres, les employés de commerce, les professions scientifiques, l'hôtellerie & restauration et les professions de la vente sont les domaines de formation les plus représentés.

- **Les professions exercées et recherchées**

- Les employés de commerce, les professions de l'hôtellerie & restauration, de la vente et les étudiants sont les activités exercées les plus courantes parmi les bénéficiaires de cours de langue. Au niveau des professions recherchées, nous retrouvons les mêmes avec en plus les professions scientifiques, le domaine du nettoyage, les soins médicaux et l'enseignement.

- ***Le genre***

- Les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes à obtenir des cours de langues, ce qui contraste avec leur proportion dans la population des DE puisqu'elle est égale à celle des hommes. Dans le détail, elles sont plus nombreuses dans les cours d'anglais et de français que les hommes alors qu'elles sont aussi nombreuses que ces derniers dans les cours d'allemand.

- ***L'âge***

- L'âge moyen du bénéficiaire de cours de langue est de 36 ans. La répartition par classes d'âge suit celle de la population de DE inscrits. Elle augmente jusqu'à la trentaine pour diminuer ensuite dès la quarantaine, quelle que soit la langue du cours.

- ***L'origine***

- Les Suisses sont sous-représentés (39%) parmi la population des DE ayant bénéficié de cours de langue, alors qu'ils sont majoritaires (55%) parmi les DE inscrits. En revanche, ils sont majoritaires dans les cours d'allemand et d'anglais, les étrangers ne l'emportant que dans les cours de français.

- ***La connaissance des langues***

- Le français est la langue la plus connue des DE bénéficiaires de cours (88% des cas), indépendamment du niveau de connaissance. L'anglais est également assez répandu (60%) alors que l'allemand est beaucoup plus rare (21%).

- ***La durée de recherche d'emploi***

- La durée de recherche d'emploi des bénéficiaires de cours de langue est, en moyenne, légèrement inférieure à une année. Elle est toutefois plus courte pour les personnes ayant eu un cours de français que pour les autres.

2.2 LES BESOINS ET EXIGENCES DES ENTREPRISES CONCERNANT LES LANGUES ²

- ***Les aspects pénalisants lors d'une recherche d'emploi***

Quel que soit le niveau demandé, le français est le discriminant qui pénalise le plus une personne dans sa recherche d'emploi, puisqu'il doit être maîtrisé - à des degrés divers suivant le secteur professionnel - dans tous les cas. Vient ensuite l'anglais qui doit être maîtrisé au niveau First pour tout ce qui concerne le commerce/administration, en particulier. L'allemand est un discriminant, à des degrés divers, dans les secteurs commerce/administration, hôtellerie et industrie. Au contraire de l'anglais, il est généralement seulement considéré comme un plus.

- ***Les langues et niveaux demandés par les entreprises en fonction des postes recherchés***

Comme déjà vu, les postes demandant le plus de compétences linguistiques appartiennent au secteur commerce/administration. Le niveau de français va de très bon (pas de fautes d'orthographe et de rédaction) à moyen (par exemple pour les sommeliers). Le niveau d'anglais va du niveau First (tout le secteur commerce/administration) au niveau de base (sommeliers). Le niveau d'allemand demandé équivaut à pouvoir tenir une conversation, mais est généralement considéré uniquement comme un plus.

- ***L'offre de compétences linguistiques en fonction de la demande des entreprises***

De manière générale, les entreprises ne trouvent pas facilement des personnes qui ont le niveau de langue exigé, que ce soit pour le français, l'anglais ou l'allemand. Pour tous les secteurs professionnels, la raison la plus souvent invoquée est que le marché est actuellement asséché. Pour le français, la raison invoquée est que le niveau n'est pas assez bon. Si les compétences sont trouvées, elles sont disponibles de suite pour le secteur de la construction ou environ dans les 30 jours pour le commerce/administration.

- ***Recommandations des entreprises pour l'acquisitions des compétences manquantes***

Les cours pris à l'étranger (anglais, allemand) sont particulièrement valorisés. Les cours OCE sont perçus généralement comme une opportunité de perfectionnement qui est à saisir. Les cours de grammaire et d'orthographe française ainsi que l'obtention du FIRST sont particulièrement recommandés.

2.3 ETAT DES LIEUX CONCERNANT L'OFFRE DE COURS EXISTANTE ET LES BESOINS DE L'ORP ³

- ***Cours proposés par les CP***

Pour l'allemand, le français pour francophones (correspondance et orthographe) et l'anglais:

² Nous avons posé les questions à 7 responsables (chefs de filiales) de secteurs économiques des agences privées de placement (il s'agit de deux agences Manpower, une agence Adecco et de l'agence Cepel SA.

³ Nous avons posé les questions à 9 CP dont 5 SMI et 4 SPP, soit 1 voire 2 CP par agence. Ces derniers ont été sélectionnés par leur responsable hiérarchique.

ASC et SIGHT & SOUND sont les écoles les plus fréquemment proposées. En ce qui **concerne le français pour non francophones**, l'école ASC semble plutôt être utilisée pour un public qualifié et autonome. Les deux écoles s'adressent à un public ayant une grande autonomie.

INFORCO et FRANCAIS POUR TOUS sont réputés pour leur enseignement axé sur l'individu et les classes de petites tailles (atmosphère familiale), ce qui convient particulièrement bien aux non francophones peu autonomes.

Ceci est également le cas de ICI FORMATION (dont le cours n'est pas inclus dans le dispositif de formation agréé par l'OCE) qui est intéressant, car il facilite l'apprentissage du français à travers la mise en pratique de gestes professionnels dans le domaine du nettoyage ainsi qu'une insertion socioculturelle à long terme.

L'UOG est généralement choisi pour ses horaires en soirée, qui conviennent particulièrement à un public en emploi. Ses cours d'alphabétisation et son service de garde d'enfants lui font également une bonne renommée.

Finalement le CENTRE DE SUGGESTOPEDIE est intéressant pour débloquer des situations problématiques grâce à sa méthode pédagogique.

- **Difficultés rencontrées par les CP**

Pour l'allemand, les CP se plaignent d'un manque de professionnalisme (méthodes, outils, suivi pédagogique et rigueur administrative) de SUPERCOMM, INLINGUA et IFAGE.

Pour le français pour francophones, l'IFAGE a des problèmes de remplissage, un manque d'encadrement des DE et de suivi ainsi qu'une absence d'interlocuteurs. SIGHT & SOUND demande trop d'autonomie de la part des DE.

Pour le français pour non francophones, les cours en général sont souvent repoussés par manque de participants, dans certains cas les DE sont trop nombreux à parler la même langue maternelle dans le même cours, ce qui nuit à leur bon apprentissage du français. L'UOG et l'IFAGE ont des problèmes de remplissage, un manque d'encadrement des DE et de suivi ainsi qu'une absence d'interlocuteurs. Pour ces deux instituts, les acquis des DE ne sont pas spectaculaires et la qualité des cours varie en fonction des enseignants.

Pour l'anglais, les DE ne donnent pas de feed-back concernant INLINGUA, le niveau est bas et les groupes sont difficiles à constituer.

- **Appréciation des instituts de langues par les CP**

Pour l'allemand, ASC est nommé pour la bonne qualité de sa prestation (enseignement, méthodes pédagogiques, suivi, collaboration, acquis). SIGHT & SOUND est adapté particulièrement à un public très autonome (méthode pédagogique mélangée: cours individuels et multimédia) et la souplesse des horaires et des dates de début de cours sont très appréciés. Chez SUPERCOMM les enseignants sont réputés professionnels. Les avis concernant l'IFAGE divergent entre bons et pas bons.

Pour le français pour francophones, ASC et SIGHT & SOUND s'adressent à des publics autonomes. Le cours spécifique préparant à l'examen de l'Académie de langues et commerce est donné chez ASC. SIGHT & SOUND est intéressant pour la souplesse de ses horaires. L'IFAGE a une mauvaise réputation (organisation rigide, manque de contact avec les professeurs, pas de flexibilité).

Pour le français pour non francophones, ASC est l'école la mieux cotée, les DE autonomes font des progrès rapides. INFORCO est beaucoup apprécié pour les débutants (relations avec l'ORP, évaluation de départ et suivi individualisés, ambiance familiale, méthode pédagogique axée sur la phonétique). FRANCAIS POUR TOUS est spécialisé pour les faux débutants (méthode individualisée en petits groupes de travail) permet une progression jusqu'au niveau intermédiaire. UOG est réputée pour la souplesse de ses horaires et la situation géographique convient aux DE (proche de la gare).

ICI-FORMATION (en dehors du dispositif de formation en langues) est utilisé par l'agence des Gares en raison de sa spécificité liée au secteur professionnel du nettoyage (méthode qui intègre plusieurs niveaux d'apprentissage : langue, travail, intégration socioculturelle d'un public de femmes avec une aptitude au travail très limitée).

Pour l'anglais, ASC est l'école la mieux cotée, pour toutes les qualités déjà citées ci-dessus, et pour le contact avec Mme Rey, responsable pédagogique. Le CENTRE DE SUGGESTOPEDIE est très apprécié également pour sa méthode pédagogique permettant de débloquer les personnes à l'oral à travers une méthode d'apprentissage ludique. SIGHT & SOUND est réputé pour sa très bonne organisation, l'apprentissage du DE à son propre rythme grâce à une méthode pédagogique spécifique. La souplesse des horaires est encore remarquée. INLINGUA est souvent proposé mais quelques critiques s'élèvent à son égard (qualité de l'enseignement, organisation et souplesse moyennes).

- **Choix des instituts de langues par les CP**

La prise en compte des besoins et des objectifs professionnels des DE, par le biais d'une évaluation de départ et d'un bilan de fin de formation sont les critères les plus importants indiqués par les CP et cela pour l'ensemble des langues. Les CP souhaitent pouvoir observer une progression linguistique du DE, à mesurer par le biais d'un test. Une qualité irréprochable de l'enseignement, des méthodes pédagogiques performantes et un matériel pédagogique adapté sont indispensables. La disponibilité, la souplesse de l'école, l'aménagement des horaires, l'intégration rapide des DE dans les cours et la qualité relationnelle avec l'ORP sont également les préoccupations des CP. D'autres critères, comme le lieu géographique et le feedback du DE s'ajoutent à ce panorama.

- **Compétences demandées par les entreprises concernant les langues selon les CP**

Les connaissances exigées en **allemand** se limitent surtout à la compréhension, à la lecture de textes et à la capacité à répondre à des questions professionnelles simples.

En ce qui concerne le **français**, les besoins dépendent beaucoup des secteurs économiques et du niveau de qualification du DE demandé. Les exigences, en terme de compétences linguistiques, augmentent parallèlement au niveau de qualification. La seule exception à la règle étant le secteur des **finances** où l'anglais et l'allemand suffisent pour trouver un travail. Il va sans dire qu'un bon niveau de français augmente largement l'aptitude au placement des DE non francophones et francophones, mais ici aussi, les exigences augmentent avec le niveau de qualification demandé. Une des particularités du secteur de la **vente** : les employeurs exigent de la part d'un personnel non francophone très peu d'accent. Dans le secteur **tertiaire** en général, un bon niveau **d'anglais** est demandé (équivalent au First Certificate of Cambridge) et savoir tenir une conversation simple au téléphone; et encore une fois cela dépend du niveau du poste recherché. Dans les domaines de **l'hôtellerie**, le marché de l'emploi demande de pouvoir répondre aux demandes orales et éventuellement tenir une discussion mais ici aussi la qualification est relative au niveau du poste.

- **Besoins exprimés par les CP concernant les cours de langues**

En ce qui concerne **l'ensemble des cours**, une évaluation de départ, un suivi plus important et des bilans en fin de formation sont exigés. Pour les cours **d'allemand**, une réduction du dispositif de formation est souhaitée et cela en fonction des spécialités des écoles et des besoins de l'ORP. Pour les **cours de français pour non francophones**, la possibilité de mettre en pratique les acquis en français et bénéficier d'une approche interculturelle tel que pratiqué par ICI-FORMATION⁴ est souhaitée. Un besoin particulier qui apparaît pour **l'anglais** est un cours de conversation uniquement. De plus, la pratique professionnelle intégrée à l'apprentissage d'une langue est également un concept exprimé par

⁴ Lieu d'échange et de rencontre permettant à des femmes immigrées de mieux s'insérer socialement, culturellement et professionnellement à Genève.

l'ORP, afin de développer des rapports de travail dans la langue apprise. Pour terminer, une restructuration des cours et des instituts selon leur spécificité est nécessaire également.

- **Information nécessaire au CP afin d'attribuer un cours**

Pour l'**allemand** l'information paraît suffisante. Pour le **français pour francophones**, une agence formule le besoin de faire des bilans en fin de formation. Pour le **français pour non francophone**, un CP dit manquer de connaissances du contenu des différents cours. Une mise à jour régulière du catalogue Internet est demandée ainsi qu'un lien entre Plasta et le catalogue (outil de gestion). Un CP ne connaît pas l'institut BERLITZ et pour un autre, il manque dans le catalogue des informations sur la spécificité des cours et des instituts, la palette est trop large et trop générale à la fois.

2.4 LES BESOINS DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN FONCTION DU MARCHE DU TRAVAIL⁵

- **Le niveau de connaissance linguistique des DE**

Pour la moitié des DE non francophones interrogés, leur niveau de français se situe entre un niveau de base et un niveau moyen

Presque, la moitié des DE interrogés n'ont pas de connaissance en allemand. Pour ceux qui ont des connaissances, ils se sentent plus à l'aise à l'écrit qu'à l'oral.

Le nombre de DE interrogés ayant un diplôme en langue n'est pas important.

Pour les 4/5 des DE interrogés, le niveau d'anglais se situe entre le niveau moyen et très bon

Le français est la langue maternelle des 2/5 des DE interrogés

- **Les postes recherchés pour lesquels les langues sont demandées**

Les secteurs d'activités les plus recherchés par les demandeurs d'emploi sont le secteur tertiaire, suivi de la vente et de l'hôtellerie restauration

Le français est demandé dans tous les secteurs

L'anglais est demandé dans le secteur tertiaire, niveau "bon" à "très bon", dans les professions de la vente, niveau "moyen" à "bon" et dans les professions de l'hôtellerie, restauration, niveau "moyen" pour l'oral.

L'allemand est demandé dans les professions du secteur tertiaire, niveau "bon" à "très bon" et un niveau de "base" pour les professions de l'hôtellerie, restauration.

- **Les diplômes demandés par les entreprises**

Les diplômes de langues sont peu demandés par les entreprises. Par contre, il est important de prouver que l'on parle la langue demandée pour le poste.

- **Les opportunités de trouver un travail par rapport au niveau de langue demandé**

Les 3/5 des DE interrogés ont de la difficulté à trouver du travail face aux exigences des employeurs

Pour l'anglais et l'allemand, les entreprises demandent que l'on parle la langue couramment.

Pour le français, les employeurs demandent un très bon niveau de grammaire et d'orthographe

- **Les solutions proposées pour atteindre les objectifs visés par les DE en terme de langues**

Les 3/5 des DE interrogés suivraient un cours de langues à Genève

Les 2/5 des DE interrogés effectueraient un stage en entreprise dans une autre région linguistique

Le 1/5 des DE interrogés suivraient un cours de langue dans une autre région linguistique

⁵ Les résultats sont basés sur 24 DE interrogés

DEUXIEME PARTIE: ADEQUATION ENTRE L'OFFRE DE COURS AGREES ET LES BESOINS DU MARCHE DU TRAVAIL

3. ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC

3.1 ENQUETE AUPRES DES INSTITUTS DE FORMATION

Afin d'établir notre diagnostic avec toutes les informations dont nous avons besoin, nous avons visité 11 instituts de formation, soit la totalité des prestataires avec qui nous travaillons: Ifage, ASC, Berlitz, Supercomm, Sprachmax !, Sight&Sound, Français pour tous, Inforco, Inlingua, l'UOG et le Centre de suggestopédie.

Sur la base d'un questionnaire que nous avons élaboré, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs d'environ deux heures avec les directeurs/trices ou les responsables de formation de chaque institut. Les questions avaient pour but de mieux connaître:

- les responsables et personnes de contact
- le public cible
- les méthodes pédagogiques
- l'organisation de l'action de formation
- les mesures relatives à la qualité
- le suivi-évaluation
- l'infrastructure de l'institut.

Un des objectifs de ces interviews était de pouvoir recueillir des informations destinées aux CP, leur expliquant ce qui distingue tel institut d'un autre. Distinction concernant surtout les aspects pédagogiques de l'enseignement.

Cette information a été synthétisée sur un tableau comparatif (cf. annexe 1) transmis aux CP dans le cadre de leur formation à l'utilisation des mesures de marché du travail.

Une fois les entretiens terminés, nous avons convenu avec les personnes responsables, d'une visite de cours ayant pour objectif d'avoir une vision plus concrète des prestations proposées.

Un dernier objectif de ces visites était de s'assurer que l'institut connaisse le catalogue LMMT et de le présenter et/ou de faire une démonstration de son utilisation, le cas échéant.

3.2 DEFINITION DES BESOINS EN COURS DE LANGUES

Sur la base des informations récoltées tant auprès des agences privées de placement, que des conseillers en personnel ORP et des demandeurs d'emploi, nous avons défini de manière plus précise les besoins en cours de langues. Nous avons retenu les besoins qui ont été exprimés le plus fréquemment, par langue.

Ces besoins ont été répertoriés dans une grille (cf. annexe 2) regroupant, entre autre, les rubriques suivantes:

- la quantité de cours octroyés sur une année
- le public cible
- le niveau de connaissance de la langue demandé par les employeurs
- les résultats attendus de la formation
- la méthode pédagogique
- l'infrastructure

-
- la modalité d'intégration dans les cours
- les horaires
- la constitution des groupes
- le suivi de l'apprenant
- la relation entretenue avec l'ORP
- les diplômes demandés

3.3 CRITERES RETENUS

Réaliser la synthèse des besoins a été une étape indispensable pour établir des critères spécifiques permettant de mesurer l'adéquation entre l'offre de cours proposée et la demande du marché. Ces critères sont donc le principal outil de travail qui va nous permettre de réaliser notre diagnostic de la manière la plus objective possible. Précisons qu'une partie des critères concerne l'institut en général et l'autre partie ne concerne que l'action de formation en particulier.

3.3.1 Cours d'allemand

Critères concernant l'institut:

- **flexibilité des horaires** : le cours prévoit-il une flexibilité des horaires ?
- **intégration rapide** : le cours permet-il une intégration rapide du DE dans l'institut tout en gardant un niveau homogène des apprenants ?
- **suivi individuel** : est-ce que le cours applique un suivi individualisé du DE (bilan de départ, intermédiaire, final) ?
- **région germanophone** : est-ce que l'institut propose au catalogue LMMT, au moins un cours se déroulant dans une région germanophone ?
- **répondant unique** : est-ce que cet institut prévoit un répondant unique dans l'institut chargé des relations avec l'ORP (pour les instituts de grande taille: éventuellement par langue) ?

Critères concernant les cours:

- **cours à profil pointu** : le cours correspond-il à un profil DE qualifié et/ou pointu ?
- **niveau avancé - intermédiaire** : est-ce un cours de niveau intermédiaire / avancé ?
- **lien avec la pratique professionnelle** : le cours prévoit-il un lien avec la pratique professionnelle ?

3.3.2 Cours d'anglais

Critères concernant l'institut

- Les critères sont les mêmes que pour les cours précédents (excepté région anglophone: est-ce que l'institut propose au catalogue LMMT, au moins un cours se déroulant dans une région anglophone ?)

Critères concernant les cours

- **déblocage oral** : est-ce que la méthode pédagogique du cours permet de débloquent l'oral en particulier ?

- **domaines professionnels**: est-ce que le cours est orienté sur la pratique professionnelle et/ou sur un domaine professionnel spécifique (par exemple: Business english, commerce, vente, réceptionniste, comptabilité, hôtellerie, informatique) ?
- **personnes peu autonomes** : est-ce que le cours est destiné à des personnes peu autonomes et leur permet-il d'avancer à leur propre rythme d'apprentissage ?
- **niveau First** : est-ce que le cours correspond à un niveau intermédiaire - avancé (préparation de niveau First) ?
- **personnes autonomes** : est-ce que le cours est destiné à des personnes autonomes et leur permet-il d'avancer à leur propre rythme d'apprentissage ?

3.3.3 Cours de français pour francophones

Critères concernant l'institut

- Les critères sont les mêmes que pour les cours précédents (exceptés ceux concernant la région linguistique)

Critères concernant les cours

- **orthographe, grammaire** : le cours propose-t-il une révision de l'orthographe, de la rédaction, de la correspondance commerciale ?
- **cours de niveau avancé** : est-ce un cours de niveau intermédiaire ou avancé ?
- **personnes peu autonomes** : est-ce que le cours est donné par des enseignants habitués à travailler avec des personnes peu autonomes (chômage longue durée = perte de l'autonomie) ?
- **prise de parole en public** : pour un public de cadres, est-ce que le cours propose une spécialisation sur la prise de parole en public ?

3.3.4 Cours de français pour non francophones

Critères concernant l'institut

- Les critères sont les mêmes que pour les cours précédents (exceptés ceux concernant la région linguistique)

Critères concernant les cours

- **personnes peu autonomes** : est-ce que le cours est destiné à des personnes peu autonomes non qualifiées. Cours qui leur permettent d'avancer à leur rythme ?
- **intégration socioprofessionnelle** : est-ce que le cours prend en compte les problèmes d'intégration socioprofessionnels ?
- **approche interculturelle** : est-ce que le cours propose une approche interculturelle dans une atmosphère « familiale » (personnalisée) ?
- **mélange des langues maternelles** : est-ce que le cours prévoit le mélange des personnes de langues maternelles différentes ?
- **phonétique** : est-ce que le cours permet de travailler la phonétique en particulier ?

3.4 ADEQUATION ENTRE L'OFFRE DE COURS ET LES BESOINS DU MARCHÉ

Afin de réaliser le diagnostic des cours agréés de manière rationnelle, nous avons dû mettre en place un dispositif méthodologique nous permettant de mesurer l'écart entre les besoins répertoriés et le contenu des cours proposés actuellement.

Ce dispositif est présenté ici dans son ordre de réalisation:

1. constitution d'un tableau, par langue, faisant l'inventaire complet des cours agréés
2. insertion des critères dans les tableaux.
3. pondération de chaque critère en fonction de son importance spécifique.
4. confrontation des critères retenus pour chaque cours pris individuellement. Ces critères, qui sont présentés sous forme de titres dans le tableau, apparaissent sous forme de questions posées lorsqu'ils sont sélectionnés par le curseur ⁶
5. analyse de chaque cours en fonction de son adéquation au critère. L'adéquation étant mesurée par rapport à la réponse donnée à la question posée. Concrètement, deux possibilités de réponse ont été données: soit le cours correspondait au critère et était crédité d'un point; soit le cours ne correspondait pas au critère et n'était crédité d'aucun point.
6. addition des résultats nous donnant une moyenne pondérée pour chaque cours. Cette moyenne pondérée nous sert à faire un classement général des cours analysés, par ordre d'importance. Cette moyenne a été conçue de manière à pouvoir la comparer à une autre moyenne, indépendamment de la langue analysée.
7. constitution d'une moyenne générale minimale, fixée aux 2/3 (6.6) du maximum de points. Cette moyenne nous permettant de situer les cours par rapport à nos exigences.

Nous présentons ci-après, par langue, la synthèse des résultats de notre diagnostic.

3.4.1 Cours d'allemand

Les 2/3 (16 sur 22) des cours correspondent à nos exigences.

Le 1/3 restant ne correspond pas à nos exigences pour les raisons suivantes, par ordre d'importance (en fonction de la pondération donnée, cf. tableaux annexés):

- 1) pas de lien avec la pratique professionnelle (9 cours)
- 2) l'institut ne propose pas, au catalogue LMMT, de cours se déroulant dans une région germanophone (9 cours)
- 3) pas ou peu de suivi individuel (6 cours)
- 4) le niveau de langue proposé est trop bas (faux-débutant, élémentaire) (4 cours)
- 5) l'intégration de l'apprenant ne se fait pas assez rapidement (2 cours)
- 6) pas de répondant unique (5 cours)

Pour l'allemand, nous avons prévu, dans les cahiers des charges, les modifications suivantes, en fonction des besoins du marché:

changer le dispositif de formation actuel en donnant la priorité aux cours de niveau intermédiaire-avancé en région germanophone avec un dispositif cantonal équivalent réduit. Dans tous les cas: diminution du nombre de cours pour débutants.

⁶ Remarque: ces questions peuvent seulement être visualisées à l'écran.

3.4.2 Cours d'anglais

Presque les 2/3 (20 sur 32) des cours correspondent à nos exigences.

Le 1/3 restant ne correspond pas à nos exigences pour les raisons suivantes, par ordre d'importance (en fonction de la pondération donnée, cf. tableaux annexés):

- 1) Le cours n'est pas orienté sur un domaine professionnel (par ex. Business english, commerce, vente, réceptionniste, comptabilité, hôtellerie, informatique) (7 cours)
- 2) pas ou peu de suivi individuel (7 cours)
- 3) l'intégration de l'apprenant ne se fait pas assez rapidement (6 cours)
- 4) la méthode pédagogique du cours ne permet pas de débloquer l'oral en particulier (9 cours)
- 5) le cours ne correspond pas à un niveau intermédiaire - avancé (préparation de niveau First)
- 6) l'institut ne propose pas, au catalogue LMMT, de cours se déroulant dans une région anglophone (11 cours)
- 7) pas de répondant unique (6 cours)

3.4.3 Cours de français pour francophones

Les 2/3 (6 sur 9) des cours correspondent à nos exigences.

Le 1/3 restant ne correspond pas à nos exigences pour les raisons suivantes, par ordre d'importance (en fonction de la pondération donnée, cf. tableaux annexés):

- 1) le cours n'est pas donné par des enseignants habitués à travailler avec des personnes peu autonomes (chômage longue durée = perte de l'autonomie) (3 cours)
- 2) l'intégration de l'apprenant ne se fait pas assez rapidement (2 cours)
- 3) pas ou peu de suivi individuel (1 cours)
- 4) pour les cadres, le cours ne propose pas la prise de parole en public (3 cours)
- 5) pas de répondant unique (1 cours)

3.4.4 Cours de français pour non francophones

Plus des 2/3 (12 sur 17) des cours correspondent à nos exigences.

Le 1/3 restant ne correspond pas à nos exigences pour les raisons suivantes, par ordre d'importance (en fonction de la pondération donnée, cf. tableaux annexés):

1. le cours ne propose pas une approche interculturelle dans une atmosphère « familiale » (personnalisée) (5 cours)
2. le cours n'est pas destiné à des personnes peu autonomes non qualifiées qui leur permettent d'avancer à leur rythme (3 cours)
3. le cours ne permet pas de travailler la phonétique en particulier (3 cours)
4. pas ou peu de suivi individuel (2 cours)
5. l'intégration de l'apprenant ne se fait pas assez rapidement (1 cours)
6. le cours ne prend pas en compte les problèmes d'intégration socioprofessionnels (5 cours)
7. pas de répondant unique (2 cours)

4. CONCLUSION

L'objectif de ce projet était de faire un état des lieux concernant l'offre de cours existante au catalogue LMMT, afin de mettre en évidence des ajustements éventuellement nécessaires. Cet objectif a été atteint selon la planification et les délais prévus au départ. L'objectif spécifique de la deuxième partie du projet était de fournir, à partir des résultats des différentes enquêtes et de l'étude de l'offre de cours existante, des cahiers des charges destinés aux instituts afin qu'ils sachent exactement ce que l'on attend d'eux. Cette information sera transmise aux prestataires et servira à réadapter et ajuster leur offre de formation en fonction de nos besoins spécifiques.

Concrètement, nous avons réalisé un cahier des charges pour chaque langue; un tableau comparatif des différents instituts avec qui nous travaillons actuellement et qui est destiné aux CP afin de leur faciliter le travail de sélection du cours à proposer aux DE; des fiches descriptives concernant les instituts agréés, expliquant dans le détail leurs principales caractéristiques; des tableaux analysant, pour chaque langue, l'adéquation de chacun des cours agréés par rapport aux besoins du marché, en fonction de critères établis.

Les résultats des enquêtes de terrain ont été présentés dans la première partie de ce rapport. Au final, nous pouvons dire que globalement les langues sont un secteur en très forte demande, notamment en ce qui concerne le français pour non francophones et l'anglais. Ces deux langues représentent à elles seules la majorité des décisions de cours attribuées aux DE (plus de 2400 décisions pour la période étudiée qui va de mai 2000 à avril 2001). A ce propos, un constat nous interpelle: 40% de ces décisions concerne un seul institut (ASC). Nous pensons qu'il conviendrait de mieux répartir les DE dans les différents instituts avec lesquels nous travaillons, pour autant que les autres prestations offertes soient de qualité équivalente.

D'autre part, il est intéressant de noter que le discriminant qui pénalise le plus une personne dans sa recherche d'emploi est la connaissance du français. Il nous semble par contre que le nombre de décisions concernant les cours de français pour francophones est très bas (36 décisions pour une année) étant donné les exigences très élevées du marché concernant cette langue. A ce propos, il serait très pertinent de tester le réel niveau des DE notamment en orthographe et en grammaire. Concernant l'anglais, les employeurs exigent généralement un niveau équivalent au First (niveau avancé) dans la majorité des secteurs professionnels.

Concernant l'allemand, nous nous sommes rendu compte que très peu de cours sont donnés aux DE, ce qui s'explique par la petite demande du marché genevois. Nous avons pourtant appris que la demande aussi restreinte soit-elle, exige des niveaux très élevés, proche du bilinguisme. D'où le constat que les cours correspondant réellement à nos besoins sont au minimum de niveau intermédiaire à avancé, voire plus. En conséquence, les cours de niveau élémentaire ne devraient être accordés qu'à titre exceptionnel.

Notons que de manière générale et toutes langues confondues, les entreprises ne trouvent pas facilement des personnes qui ont le niveau de langue exigé. La raison invoquée le plus fréquemment est que le marché est actuellement asséché.

Dans la deuxième partie de ce rapport, nous avons présenté les résultats du diagnostic permettant de vérifier l'adéquation de l'offre de cours en fonction des besoins du marché.

De manière globale, nous pouvons dire que le dispositif que l'OCE propose actuellement aux DE ne révèle pas de graves dysfonctionnements, et qu'il demande plutôt des ajustements qu'une remise en question radicale. De plus, les résultats finaux du diagnostic nous montrent que pour l'ensemble des langues étudiées, environ 2/3 des actions de formation que nous proposons au catalogue satisfont à nos exigences selon les critères que nous avons définis.

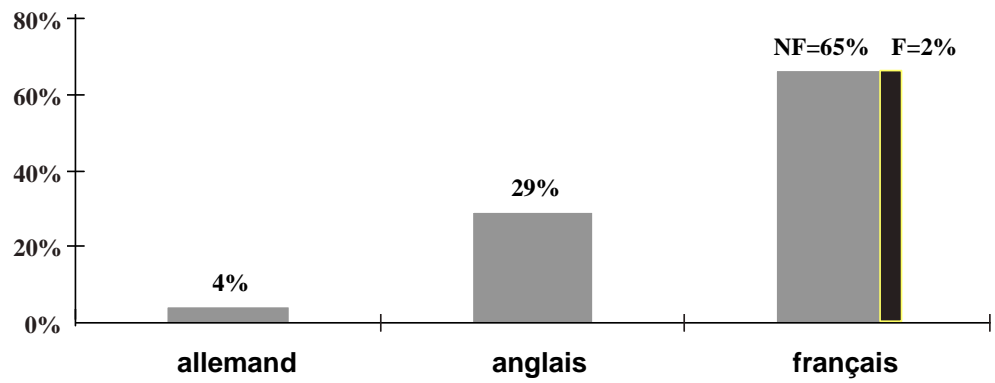
C'est sur la base de ce constat final que nous concluons qu'il vaudrait mieux procéder à un réajustement de l'offre existante plutôt que d'envisager une procédure d'appel d'offre public. En effet, avec une quantité de 96 cours de langues inscrits au catalogue (sans compter ceux de l'IFAGE, hors catalogue OCE), cette stratégie de réorganisation du dispositif de langues nous paraît plus adaptée.

Ce réajustement se fera sur la base des cahiers des charges que nous avons élaboré pour chaque langue et que nous transmettrons aux prestataires. Il est prévu qu'il se réalise dans un délai de 3 mois. Nous procéderons ensuite au travail d'évaluation des cours proposés. Nous préconisons, par contre, des appels d'offres sur invitation pour des produits nouveaux, à développer en complément de l'offre actuelle.

ANNEXES

Statistiques PLASTA en bref

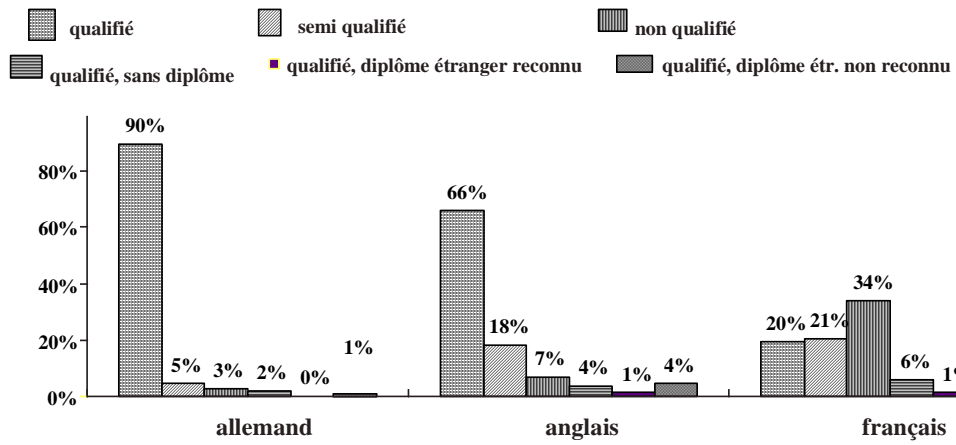
Distribution des décisions selon la langue du cours, au total : 2533



office cantonal de l'emploi - service de la prospective - oz / cab

Statistiques PLASTA en bref (suite)

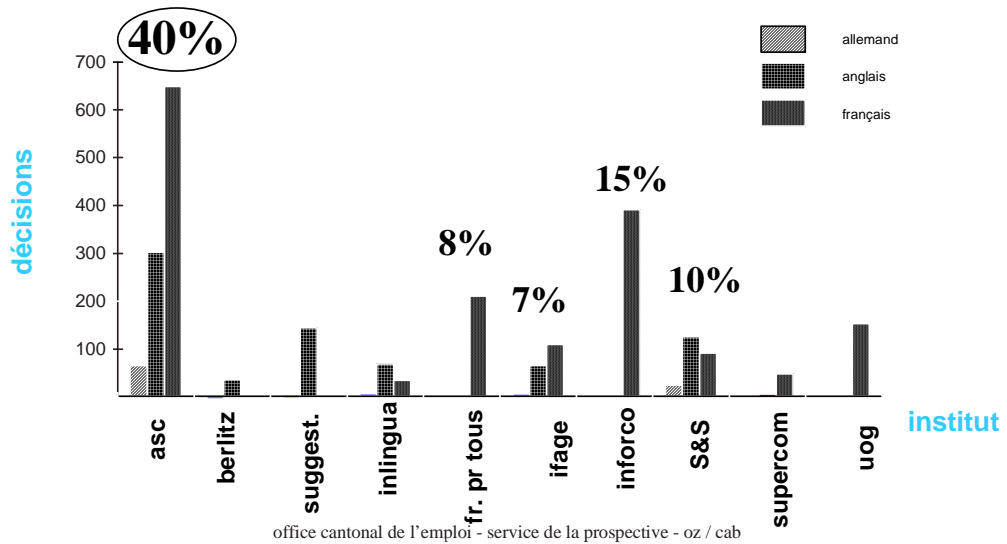
Niveau de qualification selon la langue du cours



office cantonal de l'emploi - service de la prospective - oz / cab

Statistiques PLASTA en bref (suite)

Répartition des décisions par institut et par langue



office cantonal de l'emploi - service de la prospective - oz / cab