

Les entreprises avouent mal maîtriser le français et l'allemand

Savoirs L'Université de Genève identifie les faiblesses de l'industrie

Près de huit entreprises sur dix estiment que leur maîtrise des langues est insuffisante, voire très insuffisante, dans au moins un de leurs services. L'anglais ne pose pas vraiment problème. Le français et l'allemand, en revanche, oui. Et pas seulement pour les entreprises qui commercent outre-Sarine ou celles qui visent la Suisse romande. Plus de deux sur cinq avouent rencontrer des problèmes avec la langue locale.

Telles sont les principales conclusions, préliminaires, d'une enquête dirigée par François Grin, professeur à l'Université de Genève et spécialisé dans l'économie des langues. La conquête de nouveaux marchés, la coordination avec les fournisseurs ou plus simplement l'accès au consommateur final font les frais de ces compétences linguistiques limitées, selon les quelque 60 sociétés industrielles de plus de 50 employés sondées. D'ici à mai, l'échantillon devrait atteindre 200 entreprises, espère François Grin, qui organisait récem-

ment un séminaire sur ce thème réunissant plusieurs professionnels.

«Le niveau en français n'est pas suffisant», confirme Guy Suchet, directeur des ressources humaines (DRH) de la Fédération des entreprises romandes à Genève. Outre la mauvaise compréhension des attentes des clients ou des supérieurs hiérarchiques, cette insuffisance provoque des dégâts d'image. «Avec le courriel, il devient impossible d'exercer un contrôle sur les flux d'informations qui sortent de l'entreprise. Dès lors, les fautes d'orthographe ou de syntaxe nuisent aussi à l'entreprise.»

Lourd investissement

De manière plus générale, la maîtrise de plusieurs langues devient «un critère essentiel», avance Sophie Praz, DRH à Genève de MEI, un groupe américain qui vend des accepteurs de billets de banque et de pièces pour les distributeurs de titres de transport ou les machines à sous des casinos. «Récemment, nous

avons mis six mois pour trouver un responsable des ventes. Nous recherchions quelqu'un qui parle le français, l'anglais et le suisse-allemand, indispensable pour maintenir nos marchés outre-Sarine», raconte-t-elle.

S'il le faut, les entreprises sont prêtes à investir lourdement sur un cadre pour qu'il apprenne une langue. Le représentant d'une société spécialisée dans l'horlogerie haut de gamme et la joaillerie rapporte qu'après le rachat de l'entreprise par un groupe anglo-saxon un haut responsable a dû se mettre à l'anglais, à coups de deux heures par jour pendant six mois. Il estime en outre que la moitié de son budget formation va à l'apprentissage des langues.

Enfin, un diplôme même réputé n'offre pas de garantie absolue. «Qu'ils viennent des écoles polytechniques fédérales ou des hautes écoles spécialisées, les jeunes ingénieurs ont souvent un niveau en langue insuffisant, y compris en anglais», constate Sophie Praz.

Frédéric Lelièvre

LT, VE 23 NOV 09