

**Multilinguisme et
employabilité : Un
inventaire des ressources
dans la région de Québec**

Annie PILOTE,
Katie BÉRUBÉ
et Sandra BOLDUC



**Multilinguisme et employabilité :
Un inventaire des ressources
dans la région de Québec**

Annie PILOTE,
Katie BÉRUBÉ
et Sandra BOLDUC

Observatoire Jeunes et Société
Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société

Juillet 2006

Direction scientifique : Madeleine Gauthier
madeleine.gauthier@ucs.inrs.ca
Observatoire Jeunes et Société
www.obsjeunes.qc.ca
Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société

Distribution :
Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société
3465, rue Durocher
Montréal (Québec) H2X 2C6

Téléphone : (514) 499-4000
Télécopieur : (514) 499-4065
www.ucs.inrs.ca

ISBN 2-89575-104-8

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
- Bibliothèque et Archives nationales du Canada, 2006

© Tous droits réservés

TABLE DES MATIÈRES

ENGLISH SUMMARY	V
INTRODUCTION	1
1 INVENTAIRE DESCRIPTIF DES RESSOURCES À L'EMPLOYABILITÉ EN CE QUI A TRAIT AU MULTILINGUISME	5
1.1 Ressources générales dans le domaine de l'employabilité.....	5
1.2 Ressources complémentaires dans les services de placement.....	8
1.3 Ressources en développement des compétences.....	10
1.4 Ressources pour clientèles spécifiques	13
2 OPPORTUNITÉS ET DÉFIS POUR LE DÉVELOPPEMENT DU MULTILINGUISME : POINTS DE VUE DES RÉPONDANTS	19
2.1 Points de vue quant à l'importance du bilinguisme pour travailler dans la région de Québec	19
2.2 Points de vue sur les demandes des entreprises de la région pour du personnel bilingue ou multilingue	20
2.3 Points de vue sur les ressources de formation en langues.....	21
2.4 Points de vue relatifs au caractère inclusif de la région de Québec	22
3 CONCLUSION GÉNÉRALE.....	25
3.1 Des acteurs et des moyens d'action prévisibles	25
3.2 Les compétences professionnelles spécialisées d'abord, les compétences linguistiques ensuite	25
3.3 Développer le bassin de main d'œuvre bilingue et multilingue	26
3.4 Les langues : pas seulement une valeur stratégique	26
3.5 Des personnes bilingues ou multilingues déjà en emploi.....	27
3.6 Caractéristiques des emplois et aspirations professionnelles.....	27
3.7 Immigration, langues et emploi : des rapports complexes	27
3.8 Les ressources à l'employabilité : le point de vue des travailleurs et des chercheurs d'emploi.....	28
3.9 Vers une approche globale et cohérente.....	28
RÉFÉRENCES COMPLÉMENTAIRES.....	31
ANNEXE I : LISTE DES ORGANISMES CONSULTÉS.....	35
ANNEXE II : GRILLE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	43

English summary

1. Introduction

Preoccupied with the challenges to youth and employability, the Québec/Chaudière-Appalaches CeDeC have asked the INRS to compile a specific and descriptive portrait/inventory of bilingual and multilingual employability resources in order to better understand the opportunities and challenges in this field.

The first section of the report presents the complete background of the study along with the methodology.

Section 2 exposes the inventory of employability resources compiled for this study.

The point of views expressed on multilingualism issues for employability by the informants in this study are resumed in section 3.

In the conclusion is formulated a series of observations dealing with bilingualism and multilingualism and employability in the Québec region accompanied by suggestions for action.

Finally, a series of selected references is joined for further inquiry as well as the complete list of organisations consulted.

2. Methodology

From May to June 2005, 68 phone interviews were conducted with organisations dealing with employability in order to identify the resources offered concerning languages as well as there point of views on these issues.

Since exhaustiveness was impossible due to the means we disposed, the criteria for section of organisation was diversification of types of resources.

3. Inventory of resources concerning multilingualism and employability

The resources identified were organized into four categories:

- **General employability resources**

- Human Resources and Skills Development Canada
- *Emploi-Québec* and the *Centre locaux d'emploi*
- *Centre local de développement de Québec*
- *INFORGtravail*
- *Le Parc technologique du Québec métropolitain*

- *La Foire de l'emploi*
- **Complementary placement resources**
 - Placement services in education establishments
 - Agencies in placement of personnel
- **Development of competencies resources**
 - Language learning and improvement
 - Training enterprises
 - Other educative resources aimed at developing bilingualism
- **Resources destined for specific clientele**
 - Youth resources
 - *Carrefour jeunesse-emploi*
 - *Placement étudiant*
 - Youth mobility programs
 - Resources for English-speakers
 - *Centre de la famille Valcartier* and Fort program
 - Voice of English-speaking Québec
 - Resources for immigrants and allophones

4. Opportunities and challenges for the development of multilingualism: Points of view of informants

According to our informants, being bilingual constitutes an asset for working in the Québec region but not an obligation while a good knowledge of the French language is considered a necessity to find a job.

Informants felt that the pool of bilingual and multilingual human resources in the Québec region is limited.

In general, informants considered that resources for language learning are well developed in general although improvement would be possible in the education system. However, some informants wondered if the population of Québec valued the learning of second languages, either because they do not think that they need to do so or simply because the region's francophone context is not appropriate for the learning of other languages.

Finally, some informants questioned the Québec region's inclusive character concerning newcomers and other languages.

5. Conclusion

Observations and suggestions for actions were indicated concerning the following aspects:

- Actors and means of action are predictable
- Specialized professional competencies come first, linguistic competencies follow
- Developing the pool of bilingual and multilingual resources
- Languages: non only a strategic value
- Bilingual and multilingual persons already holding a job
- Job characteristics and professional aspirations
- Immigration, languages and work: complex relationships
- Employability resources: points of view of workers and job seekers
- Towards a global and coherent approach

6. Complementary references

A list of briefly commented references that could bring insight on the subject completes the report.

Introduction

1. Contexte

Le multilinguisme est une question qui semble préoccuper un grand nombre d'agents économiques de la région de Québec/Chaudière-Appalaches. La région sera-t-elle prête à affronter les défis posés par la mondialisation de l'économie ? Les entreprises qui évoluent dans des secteurs tels que l'économie du savoir ou même du tourisme auront-elles accès à des ressources humaines détenant les habiletés linguistiques nécessaires à leur développement ? D'autres acteurs du secteur communautaire se préoccupent davantage de l'intégration sociale et professionnelle des minorités linguistiques et culturelles, notamment en vue de favoriser leur rétention dans la région. La rencontre de ces deux champs de préoccupations s'effectue par l'intermédiaire des travaux du comité Québec-multilingue de la chambre de commerce de Québec qui cherche depuis 2001 à « conscientiser le milieu des affaires, le milieu de l'éducation ainsi que les décideurs à l'importance d'augmenter notre bassin de ressources humaines multilingues afin de faire face aux défis de la mondialisation et de rendre ainsi notre région plus compétitive sur le plan international¹ ».

Les premières actions entreprises par ce comité de la Chambre de commerce, en collaboration avec Pôle Québec/Chaudière-Appalaches en 2001, ont donné lieu à la journée Québec-multilingue qui suscitera, au cours des années suivantes, une semaine d'activités de sensibilisation à l'importance du multilinguisme dans la région de Québec. En 2005, ce comité s'est élargi à d'autres membres de la communauté, y compris des chercheurs, afin de développer une stratégie d'action régionale qui pourrait contribuer à améliorer l'arrimage entre les entreprises à la recherche de personnel multilingue et les chercheurs d'emplois détenant les compétences linguistiques nécessaires. Tel qu'indiqué sur le site du comité Québec Multilingue, les objectifs poursuivis sont les suivants² :

« Positionner le multilinguisme comme un enjeu régional prioritaire auprès du milieu des affaires, des décideurs politiques et de la population en général.

Promouvoir l'importance stratégique du multilinguisme auprès des entrepreneurs/PME.

Freiner le problème de la rétention [sic] des jeunes en augmentant leur employabilité.

¹ Tiré du site suivant : www.quebecmultilingue.com.

² *Idem.*

Conscientiser le milieu des affaires et la population en général à l'importance d'augmenter notre bassin de ressources humaines bilingues et multilingues afin de faire face aux défis de la mondialisation et de rendre ainsi notre région plus compétitive sur le plan économique.

Supporter les entreprises dans leurs démarches et efforts en faveur du multilinguisme.

Bonifier le niveau de nos interventions et efforts en faveur du multilinguisme et cela dans le respect et le suivi des dernières éditions de la Semaine Québec-multilingue ».

Les efforts de ce comité sont basés sur le postulat qu'un bassin insuffisant de ressources humaines multilingues pourrait représenter une barrière au développement économique régional. Par ailleurs, le comité reconnaît la nécessité de mieux comprendre les défis de la région de Québec sur ce plan. C'est pourquoi des études ont été commandées afin de documenter l'état de la situation.

2. Objectifs de l'étude

Cette étude commandée par le Comité de l'employabilité et du développement économique communautaire (CeDeC) Québec/Chaudière-Appalaches constitue une pièce de la stratégie d'enquête élaborée par le comité Québec-multilingue. L'objectif principal vise à documenter les ressources disponibles dans le domaine de l'employabilité aux individus qui sont multilingues (ou qui souhaiteraient le devenir). Dans la perspective de mieux déceler les opportunités et les défis concernant le développement du multilinguisme dans la région de Québec, elle prendra la forme d'un inventaire descriptif de ces ressources accompagné de constats à partir du point de vue d'intervenants dans le secteur de l'employabilité. Un deuxième objectif consiste à proposer des pistes de réflexion et d'investigation qui pourraient éventuellement guider l'élaboration d'une stratégie d'action.

3. Méthodologie

Au plan méthodologique, il s'agissait d'abord de documenter les ressources disponibles dans le domaine du multilinguisme par une démarche exploratoire auprès des intervenants en employabilité de la région de Québec. Concrètement, cet objectif a mené à une enquête téléphonique qui s'est déroulée entre le 24 mai et le 29 juin 2005.

Mais avant de procéder aux entretiens téléphoniques, une liste préliminaire des organismes qui semblaient les plus pertinents dans le domaine de l'employabilité fut dressée. Étant donné les limites de budget et de temps disponibles pour réaliser cet

inventaire, il n'était pas possible d'atteindre l'exhaustivité. C'est pourquoi, ce rapport se limitera à illustrer la diversité des ressources disponibles en incluant des organismes regroupés en quatre catégories-types : le domaine général de l'employabilité, les services de placement, le développement des compétences, et les services destinés à des clientèles spécifiques.

Au total, des entretiens téléphoniques auprès de répondants au sein de 68 organismes de la région furent menés³. Les organismes contactés sont répartis de la manière suivante dans chacune des catégories :

- 13 organismes issus du domaine général de l'employabilité ;
- 12 organismes offrant des services de placement ;
- 17 organismes œuvrant dans le développement des compétences ;
- 23 organismes s'adressant à des clientèles spécifiques (jeunes, anglophones et immigrants) ;
- 3 autres organismes pertinents.

Une grille d'entretien (jointe à l'annexe II) a été développée et utilisée avec souplesse selon le type d'organismes consultés (certaines questions étant plus ou moins appropriées selon les organismes). D'abord, les entretiens visaient à détailler les services offerts en lien avec le multilinguisme. Puis, des questions visaient à recueillir les points de vue des intervenants en employabilité sur les enjeux du multilinguisme dans la région.

Comme l'entretien était réalisé auprès d'une personne désignée par l'organisme contacté, les fonctions exercées par les répondants sont variables. On peut donc identifier deux limites relatives à ces entretiens téléphoniques : 1) la disponibilité des répondants et 2) la fiabilité des répondants en tant que source d'information. Des recherches sur Internet ont aussi été effectuées afin de cibler des organismes et de connaître leurs services. Une question de type boule-de-neige avait aussi pour but d'identifier d'autres organismes pouvant offrir des ressources dans le domaine du multilinguisme et de l'employabilité.

Enfin, certaines personnes interrogées ont fait parvenir de la documentation ou des données en lien avec les services qu'elles offraient ou avec le thème de l'enquête. Sans faire l'objet d'une analyse spécifique, ces différentes sources d'information ont permis aux auteurs de ce rapport de se familiariser avec le sujet et seront utilisées de manière complémentaire aux informations recueillies lors des entretiens.

³ La liste complète des organismes consultés est jointe à l'annexe 1.

1 INVENTAIRE DESCRIPTIF DES RESSOURCES À L'EMPLOYABILITÉ EN CE QUI A TRAIT AU MULTILINGUISME

Dans cette section, l'inventaire des ressources en multilinguisme sera présenté à partir des quatre domaines d'activités identifiés précédemment : le domaine général de l'employabilité, les services de placement, le développement des compétences, et les services destinés à des clientèles spécifiques.

1.1 Ressources générales dans le domaine de l'employabilité

Dans le domaine général de l'employabilité, les ressources en multilinguisme sont regroupées principalement autour de trois organismes : Ressources humaines et développement des compétences Canada, Emploi-Québec ainsi que le Centre local de développement, auxquels il faut ajouter le site INFORGtravail, le Parc technologique du Québec métropolitain et la Foire de l'emploi.

Ressources humaines et développement des compétences Canada (RHDCC)

Depuis l'entente Canada-Québec relative au marché du travail établie en 1997, la plupart des mesures actives d'emploi relèvent du gouvernement du Québec. À RHDCC, il est surtout question de la gestion de l'assurance-emploi. Néanmoins, afin d'assister les prestataires d'assurance-emploi, des agents d'aide à l'emploi sont disponibles et de l'information sur le marché de l'emploi est accessible. Toutefois, aucun service spécifique en matière de compétences linguistiques n'a été signalé au moment de l'enquête.

Emploi-Québec

En tant qu'agence gouvernementale relevant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, **Emploi-Québec** a pour mission : « de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre, et de lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social⁴ ». À ce titre, l'action d'Emploi-Québec est multiple car elle intervient à la fois au plan de l'insertion sociale et professionnelle et au plan de la formation continue. En ce qui concerne les langues, Emploi-Québec finance des cours d'anglais qu'elle offre à prix modique par le biais de la formation continue. Les offres de cours sont publiées via les établissements d'enseignement et les centres locaux d'emploi. Mais c'est principalement par le biais des

⁴ Source : <http://www.emploi.quebec.net>.

Centres locaux d'emplois (CLE) qu'elle offre des services d'aide à l'emploi aux individus ainsi que des services aux entreprises.

Les **Centres locaux d'emploi (CLE)** constituent la porte d'entrée d'Emploi-Québec pour les individus et les entreprises de partout au Québec. Dans la région de la Capitale-Nationale, on dénombre 11 centres locaux d'emploi. Nous traiterons plus spécifiquement des services offerts aux individus et qui sont variés : préparation et aide à l'emploi, formation, soutien aux travailleurs autonomes, insertion à l'emploi, etc. Une salle multiservice est aussi mise à la disposition des individus pour les aider dans leur recherche d'emploi. Les CLE offrent aussi des services aux entreprises comme des subventions à l'emploi, de la formation, de l'information et de la sensibilisation. Enfin, le service de placement en ligne peut être utilisé à la fois par les chercheurs d'emploi et les entreprises⁵ ; à ce titre il permet un arrimage entre l'offre et la demande d'emplois. Il existe aussi des services informels, selon la disponibilité du personnel, pour faire le maillage entre les demandes spécifiques des employeurs et les individus.

La clientèle qui fréquente les CLE varie selon le territoire. Si dans certains milieux très peu d'utilisateurs de ces services sont bilingues, dans d'autres milieux il y aurait un grand nombre de clients qui parlent deux langues ou plus. Cette différence serait possiblement liée à la clientèle d'origine immigrante qui est inégalement répartie sur le territoire. Toutefois, selon les répondants, les langues d'origine des immigrants ne constituent pas nécessairement un atout. Souvent ces personnes ne maîtrisent ni le français ni l'anglais. C'est pourquoi une entente avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles permet aux CLE d'intervenir dans la francisation. Mais l'insertion professionnelle des personnes immigrantes est liée à des facteurs beaucoup plus complexes que les seules compétences linguistiques. C'est aussi pourquoi on réfère généralement les immigrants à des organismes qui visent à répondre à leurs besoins spécifiques.

Au-delà des compétences linguistiques réclamées par les individus, il serait difficile d'établir leur niveau de compétence réel. Par ailleurs, il existe peu de services spécifiques aux langues. Il revient principalement aux candidats de tirer profit de leurs compétences linguistiques dans plus d'une langue. Les moyens utilisés au sein des CLE pour aider les individus à mieux mettre en valeur leurs compétences linguistiques sont généralement assez simples : inscrire les compétences linguistiques sur le curriculum vitae ou lors de l'inscription au placement en ligne.

⁵ Le site peut être consulté à l'adresse suivante : <http://placement.emploiquebec.net>.

Enfin, la principale difficulté pour les intervenants est qu'il ne serait pas possible de traiter des compétences linguistiques sans tenir compte des autres compétences professionnelles, de la formation et du domaine d'emploi. En effet, selon les répondants consultés au sein de CLE de la région, les besoins des entreprises pour du personnel sont variables selon les domaines. Ils estiment que les secteurs où le multilinguisme serait le plus recherché sont les suivants : le tourisme, les technologies de l'information, les services financiers, les assurances, la fonction publique, les entreprises de haute technologie ou l'exportation. On demanderait aussi ces compétences pour des postes de réceptionniste, de représentant et de gestion.

D'une façon générale, certains estiment que le bilinguisme (français-anglais) serait de plus en plus en demande. La troisième langue recherchée serait l'espagnol bien que des demandes sont de plus en plus fréquentes pour les langues asiatiques (chinois, mandarin, cantonnais). Toutefois, les compétences linguistiques seraient moins recherchées que les compétences professionnelles. C'est pourquoi certains diront qu'il s'agit d'un atout d'être bilingue ou trilingue mais que ce n'est pas vraiment exigé dans la région de Québec (sauf dans certains secteurs spécifiques).

Centre local de développement de Québec

Le **Centre local de développement de Québec (CLD)** intervient plus spécifiquement dans le soutien à l'entrepreneuriat sur les territoires de la ville de Québec et de Wendake dans une perspective de développement local. En somme, les services offerts visent à aider les individus à partir en affaire. Le CLD offre un programme d'aide financière et le soutien d'un conseiller conçu comme un accompagnateur dans le développement d'un plan d'affaire. Les clientèles priorisées par le CLD dans leur action sont : les membres des communautés ethniques (personnes immigrantes), les jeunes de 35 ans et moins ainsi que les femmes. Ainsi, des démarches personnalisées sont offertes pour les personnes qui désirent se lancer en affaire. Comme la francisation est un enjeu important pour les personnes immigrantes, le CLD travaille en collaboration avec d'autres organismes de la région : ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail de Québec (SOIIT, Centre multiethnique, RIRE 2000 et le Centre Louis Joliet). Aucune autre intervention en matière linguistique n'a été signalée par les répondantes au CLD, y compris en ce qui a trait aux services qui pourraient être offerts aux entrepreneurs anglophones.

INFORGtravail

Le site Internet www.inforgravail.qc.ca (**Information, organismes, travail**) est un outil de référence qui répertorie les organismes communautaires d'aide à l'intégration au marché du travail dans Québec, Portneuf et Charlevoix.

Le Parc technologique du Québec métropolitain

À travers les services qu'il offre aux entreprises et à la communauté, le **Parc technologique du Québec métropolitain** offre différentes ressources en matière de langues. Par exemple, des cours de langue en milieu de travail (anglais, français et espagnol) de même qu'un club de conversation anglaise : le *High Tech English Club*. Puis, un partenariat avec le *Community Partner Group* a permis de publier en 2005 un *Profil des ressources humaines* détaillant plus de 1 300 postes existant dans 28 entreprises (sur 84) du Parc technologique afin de mettre en évidence les exigences linguistiques qui y sont rattachées. Ce répertoire a été conçu comme un outil d'information destiné aux étudiants et aux chercheurs d'emplois.

La Foire de l'emploi

La **Foire de l'emploi** est un événement organisé annuellement depuis 1999 par la Chambre de commerce de Québec, la Chambre de commerce de Lévis et les directions régionales de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches d'Emploi-Québec. Elle vise notamment à « à mettre en contact les chercheurs d'emploi et les entreprises voulant combler leurs besoins en main-d'œuvre qualifiée⁶ ». En 2006, la Foire de l'emploi innove par la mise sur pied de la *Zone multilingue* où différents partenaires étaient présents afin d'animer des activités en rapport avec les langues et le marché du travail : évaluation des connaissances linguistiques, promotion des ressources multilingues disponibles dans la communauté, activités brise-glace (en anglais et en français), diffusion d'opportunités de formation linguistiques, etc. Enfin, il est possible de faire une autoévaluation de ses compétences linguistiques en anglais et en français à partir de la page Web de la Foire de l'emploi.

1.2 Ressources complémentaires dans les services de placement

Des ressources complémentaires sont aussi disponibles dans le domaine du placement, qu'il s'agisse des services de placement offerts aux finissants d'établissements d'enseignement ou d'agences privées offrant des services conseil.

⁶ <http://www.foireemploi.com>.

Services de placement d'établissements d'enseignement

Les établissements d'enseignement offrent généralement des services de stages et de placement à leurs étudiants et finissants. Bien entendu, ces services varient considérablement selon qu'il s'agisse d'un établissement offrant une gamme plus ou moins vaste de programmes. On peut y trouver des services tels que l'affichage de postes, de l'information sur le marché de l'emploi, un centre de documentation, des conseils pour la préparation du curriculum vitae et de la lettre de présentation ainsi que la préparation et/ou simulation de l'entrevue d'embauche.

Dans certains cas, on peut aider le candidat à établir des liens avec un employeur potentiel. Des banques de données sont aussi constituées afin d'y inscrire les profils des chercheurs d'emploi et les offres des employeurs spécifiant au besoin les exigences au plan du bilinguisme. Toutefois, il ne semble pas y avoir un arrimage spécifique qui soit effectué sur la base des compétences linguistiques des chercheurs d'emplois et les besoins des employeurs. Il revient aux candidats de juger de leurs propres qualifications à l'égard d'un poste demandant le bilinguisme. Par ailleurs, il est important de noter que le *Cégep Champlain-St.Lawrence* n'offre pas de service de placement « en anglais » car il s'agit surtout de formation pré-universitaire.

De même, les besoins exprimés par les clients varient selon leur profil de formation, leurs objectifs professionnels mais aussi leurs compétences linguistiques. Mais dans l'ensemble, la majorité des chercheurs d'emplois qui fréquentent ces services ne sont pas bilingues. Par exemple, dans un domaine comme le commerce international, les finissants sont davantage bilingues ou multilingues. Toutefois, plusieurs chercheurs d'emplois considèrent important de développer leurs compétences linguistiques dans plus d'une langue.

C'est pourquoi des services sont mis en place pour développer le bilinguisme en plus de l'enseignement de l'anglais à travers les programmes de formation au collégial. Par exemple, au *Collège Mérici* pour la technique en tourisme, où le besoin en main-d'œuvre bilingue serait « criant », un accent est placé sur l'apprentissage de l'anglais. Le collège met également en place différentes activités de sensibilisation à l'anglais : conférences, promotions de séjour linguistiques en immersion, etc. Le travail de sensibilisation amène également les étudiants à faire preuve d'initiatives personnelles pour développer leurs compétences. Pour ce qui est de l'espagnol, il y a des cours optionnels ainsi que des ateliers. Au *Collège Limoilou*, on sensibilise les étudiants à l'importance de la maîtrise de la langue anglaise pour l'emploi. En plus des cours d'anglais, des ateliers de conversation sont mis en place au *Collège Bart*. Au *Cégep François-Xavier-Garneau*, on a également

mis en place des ateliers de conversation ainsi que des ateliers de sensibilisation à l'importance de la maîtrise de l'anglais. Cependant, ces ressources seraient peu exploitées par les étudiants.

Agences de placement de personnel

Des services de placement sont aussi offerts par des agences dans le domaine des ressources humaines. Ces agences travaillent à l'interface entre les chercheurs d'emploi qui font appel à leurs services et des entreprises ayant des besoins d'appui dans le recrutement de personnel temporaire ou permanent. Certaines agences se font aussi chasseur de tête pour des besoins très spécifiques.

Les agences consultées mentionnent qu'une certaine portion de leur clientèle de chercheurs d'emploi se déclare bilingue dans une proportion allant de quelques-uns à beaucoup. Elles rencontreraient peu de candidats trilingues, mais lorsque cela survient, la troisième langue maîtrisée serait l'espagnol. La totalité des agences évaluent sur place les compétences linguistiques de leurs candidats de façon à assurer à l'employeur la maîtrise du niveau d'anglais déclaré par le candidat. Le fait d'être bilingue pour les candidats faciliterait leur placement selon les agences de placement. Enfin, les agences procèdent à l'arrimage entre les demandes des entreprises pour du personnel bilingue et les chercheurs d'emploi bilingues soit par des banques de candidats bilingues ou par leur procédé d'arrimage habituel.

1.3 Ressources en développement des compétences

D'autres ressources en employabilité sont disponibles pour un individu désirant développer ses compétences professionnelles et linguistiques.

Apprentissage et perfectionnement des langues

Beaucoup de ressources sont disponibles dans la région pour un individu désireux d'apprendre ou de perfectionner ses compétences linguistiques, qu'il s'agisse de l'anglais, du français ou d'autres langues. Des formules variées sont également disponibles.

Dans la région de Québec, les ressources en francisation sont disponibles notamment à travers la formation aux adultes des Commissions scolaires (par exemple, *Le Centre d'éducation aux adultes* de la Commission scolaire de la Capitale ou le *Eastern Quebec Learning Centre* de la Commission scolaire Central Quebec).

En plus de la francisation pour immigrants, *L'école de langues* de l'Université Laval offre aussi des formations de français, langue maternelle et langue étrangère (cours réguliers et immersion). L'offre de cours y est relativement complète et diversifiée. Outre l'enseignement de l'anglais, des cours réguliers sont disponibles pour de nombreuses langues étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, japonais, polonais, portugais, russe et vietnamien. Il faut aussi préciser que certains cours de langues sont aussi disponibles l'été selon une formule intensive. Enfin, le Centre d'évaluation de *L'école de langues* de l'Université Laval offre des services d'évaluation et d'attestation des compétences linguistiques des étudiants et du public en général. Ceci permet notamment d'offrir des formations qui répondent vraiment aux besoins des individus. En outre, le Centre administre les tests suivants : le *Test de français international* (TFI), le *Test de français Laval-Montréal* (TFLM), le *Test of English for International Communication* (TOEIC) en anglais, le *Diploma de Español como Lengua Extranjera* (DELE) et le *Zertifikat Deutsch* (ZD) en allemand.

Les formations linguistiques sont aussi offertes dans de nombreux établissements d'enseignement publics ou privés de la région. Par exemple, le *Eastern Quebec Learning Centre* offre des cours d'anglais et de français langue seconde selon une formule de jour et de soir. Des cours d'anglais sont aussi offerts par plusieurs organismes et selon différentes modalités (formules privées ou en entreprise) : *Une affaire d'anglais*, *Maison des langues*, *École de langues du Campus Notre-Dame de Foy*. D'autres organismes offrent la possibilité de pratiquer l'expression orale et de développer les habiletés de communication en anglais à travers des ateliers de conversation animés par un moniteur : *APPEAL*, *Les Ateliers de conversation anglaise*, *l'Académie du savoir*. *L'Académie du savoir* offre aussi des ateliers de conversation espagnole. Une autre formule est celle des clubs *Toastmasters* qui structurent des activités autour de la communication orale en anglais et en espagnol. Ces activités visent ainsi à vaincre la peur de parler en public dans une langue seconde.

Une offre considérable de formations en langues étrangères existe aussi dans la région. Par exemple, la *Maison des langues* offre des cours de 22 langues selon la formule individuelle ou en petits groupes. Mais généralement, les demandes sont majoritairement pour l'anglais et l'espagnol. Ces formations sont offertes aux individus mais surtout aux entreprises. *L'École de langues du Campus Notre-Dame de Foy* offre de la formation linguistique en espagnol, italien et allemand. *Une affaire d'anglais* offre aussi des formations en entreprise pour l'espagnol et le mandarin.

D'autres types d'activités sont organisés par les écoles de langue de la région (ou avec leur collaboration) afin de combiner plaisir et développement des compétences. Ainsi,

l'École de langues du Campus Notre-Dame de Foy organise une fois par mois un petit déjeuner en anglais « English Breakfast », de même que des séjours linguistiques à Ottawa, Halifax ou même au Mexique. Enfin, il existe aussi des ressources linguistiques pour les enfants et les jeunes dans la région. Entre autres, certaines écoles de langues collaborent avec des camps d'été, organisent des séjours linguistiques ou offrent des cours de rattrapage pour les adolescents : *Une affaire d'anglais*, *Maison des langues*, *Les Ateliers de conversation anglaise*, et l'École de langues du Campus Notre-Dame de Foy.

Entreprises d'entraînement

L'enquête a permis d'identifier quatre entreprises d'entraînement dans la région de Québec. Si ces entreprises offrent des services d'aide à la recherche d'emploi, elles visent surtout le développement de compétences professionnelles dans le domaine de l'administration. Parmi ces entreprises, celles qui offrent un programme financé par Emploi-Québec engagent des individus sans emploi : *Exportech*, *Azimuth Québec-Canada*, *Art-Mérik*. Quant à l'entreprise *Facto*, elle est destinée aux étudiants qui fréquentent l'Université Laval. D'autres offrent l'opportunité d'acquérir une première expérience professionnelle notamment aux personnes immigrantes qui visent l'insertion dans le marché de l'emploi.

Ces entreprises sont préoccupées par le développement des compétences linguistiques de leurs employés. En effet, les quatre entreprises d'entraînement consultées offrent des ateliers d'anglais à une fréquence variant d'une demi-journée par semaine à une fois par jour. Mais d'une manière générale, ces formations linguistiques sont conçues comme un complément au développement des compétences professionnelles. C'est pourquoi certaines tentent d'intégrer l'anglais lors des activités quotidiennes.

Autres ressources éducatives favorisant le développement du bilinguisme

Les Cégeps de la région interviennent parfois dans le domaine de l'employabilité et du multilinguisme. Par exemple, le Cégep François-Xavier-Garneau offre, en collaboration avec le Cégep Champlain-St.Lawrence, un programme de formation continue bilingue en bureautique-multimédias. Les étudiants alternent entre les établissements pendant quatre sessions. À la formation continue du Cégep de Sainte-Foy, il n'existe pas de programmes spécifiques bilingues ou de cours de langues. Par contre, des cours de francisation pour les immigrants sont offerts.

Le Cégep Champlain est un établissement postsecondaire public offrant des programmes réguliers de formation pré-universitaire et technique en anglais ainsi qu'en formation continue. Comportant une structure multirégionale, la région de Québec est desservie par

Champlain-St.Lawrence. Prenant appui sur cette structure, la mission du *Cégep Champlain* vise à répondre aux besoins de communautés linguistiques et culturelles diverses tout en contribuant au développement socio-économique des régions qu'il dessert⁷.

En plus du programme de bureautique-multimédias bilingue mentionné plus haut, deux autres programmes bilingues devraient être créés sous peu. Par le biais de son service de la formation continue, on y offre des cours d'anglais langue seconde, d'espagnol et de français dans une perspective d'intégration et de développement des compétences en employabilité pour les anglophones et les allophones. Un service d'évaluation du bilinguisme des candidats ou employés est aussi offert aux entreprises ainsi que d'autres services relatifs à la langue anglaise dans le domaine des affaires. Des activités de loisir destinées au développement des habiletés linguistiques en anglais sont offertes : *English for Travellers*, *The Improver's Club*, *Theatre Group*, ainsi que *Danza*, *coccina* y *discubrimiento* destinés à l'apprentissage de l'espagnol. Enfin, des activités parascolaires *After Class for Teens* et des camps d'été pour les jeunes y sont également offerts.

Des programmes de formation professionnelle en anglais sont également offerts par le *Eastern Quebec Learning Centre* dans les domaines suivants : informatique, langues secondes, démarrage d'entreprise, ventes, secrétariat et réception d'hôtel. Ces programmes permettent de réaliser des stages en entreprises afin de favoriser l'insertion professionnelle des étudiants. Ces formations ne sont pas réservées exclusivement à la population anglophone et sont fréquentées par une proportion importante de francophones qui, en plus d'acquérir une formation, désirent développer leurs compétences en anglais. Les finissants font partie d'une banque de candidats qui serait bien connue des employeurs de la région.

1.4 Ressources pour clientèles spécifiques

A) Ressources pour jeunes

Carrefour jeunesse-emploi

Le Réseau des Carrefour jeunesse-emploi (CJE) du Québec est implanté dans toutes les régions du Québec. Leur mandat est : « d'accompagner et de guider les jeunes adultes de 16 à 35 ans dans leurs démarches d'insertion sociale et économique. En les

⁷ «Champlain Regional College is a public, English-language, post-secondary institution that provides pre-university and technical college-level education and training, primarily in English, to learners in both Regular Day and Continuing Education programs. The College, through its unique multiregional structure, responds to the needs of diverse linguistic and cultural communities and contributes to the educational and socio-economic development of the regions of Quebec served by Champlain - Lennoxville, Champlain - St. Lambert and Champlain - St. Lawrence» (<http://www.champlaincollege.qc.ca/mission.htm>).

accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi ou vers un retour aux études ou dans le démarrage d'une petite entreprise, les services et activités des carrefours visent l'amélioration des conditions de vie générales des jeunes⁸ ».

Chaque CJE varie toutefois selon son contexte spécifique. Par exemple, à Sainte-Foy le CJE fait partie de l'organisme Option-travail qui offre une multitude de programmes et de services regroupés sous un même toit, visant à favoriser l'insertion en emploi des personnes de 16 à 35 ans de la grande région métropolitaine de Québec. Aussi, la clientèle des CJE est très diversifiée selon les secteurs desservis. Elle peut être constituée en majeure partie de jeunes peu scolarisés n'ayant pas terminé leur secondaire, de jeunes ayant un diplôme d'études secondaires (DES), ou de jeunes plus scolarisés possédant un diplôme d'études collégiales (DEC) ou même un diplôme universitaire. Les services offerts pourront donc varier selon les clientèles.

De même, le niveau de bilinguisme des jeunes qui fréquentent les CJE est variable. Il s'agirait possiblement d'une minorité qui pourrait revendiquer de telles compétences. Toutefois, ceux qui sont bilingues français-anglais ou qui maîtrisent aussi l'espagnol voudraient mettre à profit leurs compétences linguistiques considérées par les intervenants comme un atout dans la recherche d'emploi. La principale stratégie proposée pour contribuer à la mise en valeur de ces compétences est la suivante : mettre en évidence les compétences linguistiques dans le CV, la lettre de présentation ou le téléphone à l'employeur. Aussi, les intervenants des CJE consultés incitent les jeunes à cibler des emplois où ils pourraient mettre en valeur leurs compétences linguistiques. Toutefois, la recherche d'emploi se fait d'abord en fonction du secteur correspondant aux qualifications générales des jeunes qui cherchent un emploi.

Placement étudiant du Québec

Le *Placement étudiant du Québec* intervient auprès des étudiants afin de leur apporter un soutien dans leur recherche d'emploi ou de stage en fonction de leur domaine d'études. Les employeurs proviennent généralement des secteurs public et privé, incluant les municipalités. Ces derniers peuvent y afficher et gérer leurs offres d'emploi destinées à la main-d'œuvre étudiante. Ce dernier donnerait aussi accès à un *service de placement en ligne*, associé à Emploi-Québec depuis 2004, avec assistance en cas de besoins. Il s'agit d'un service de recherche d'emploi pour les individus et d'un service aux entreprises. Pour des services particuliers, les gens font affaire avec les CLE.

⁸ Information tirée du site internet du Réseau des Carrefour-jeunesse emploi, dans la section les Carrefour-jeunesse emploi du Québec : <http://www.cjereseau.org>.

Comme il s'agit d'un service destiné aux étudiants du collégial et de l'université, la clientèle de Placement étudiant du Québec serait plutôt scolarisée. On y retrouverait aussi une proportion importante de chercheurs d'emploi bilingues. Certains maîtrisent parfois d'autres langues telles que l'espagnol ou l'allemand. Dans le cas des immigrants, plusieurs d'entre eux maîtriseraient une troisième langue.

La mise en évidence des compétences linguistiques se fait principalement par le biais du CV et de la lettre de présentation. Un autre moyen consiste à faire état des compétences en langues au moment de l'inscription en ligne. Par ailleurs, le maillage avec les besoins des employeurs s'effectue par domaine de formation et non en fonction des compétences linguistiques. Mais, les individus et les entreprises peuvent faire une recherche dans la banque de données à partir de critères incluant les langues. Aussi, les entreprises peuvent recevoir une alerte lorsqu'un individu correspondant à leur profil s'inscrit au service de placement en ligne.

Programmes favorisant la mobilité des jeunes au Canada ou à l'étranger

Il existe enfin tout une panoplie de programmes axés sur la mobilité des jeunes et des étudiants au Canada ou à l'étranger comme *Jeunesse Canada au travail* (Patrimoine canadien) ou le *Programme d'échange interprovincial* (fonction publique). Bien que ces programmes ne visent pas spécifiquement le développement des compétences linguistiques, ils y contribuent indirectement lorsque la destination choisie se prête à l'expérience d'immersion dans une autre langue. Il en va de même lorsqu'un séjour à l'étranger s'intègre à la formation académique, le profil international offert à l'Université Laval par exemple.

Le **ministère du Patrimoine canadien** offre les programmes à caractère linguistique suivants : *Destination Clic* (programme d'enrichissement du français), *ODYSSÉE* (programme des moniteurs de langue à temps plein), *ACCENT* (programme des moniteurs de langue à temps partiel) et *EXPLORE* (Programme d'été en langue seconde). Il existe aussi un programme *d'Échanges Canada – langue et travail*, offert en partenariat avec la Fédération de la jeunesse canadienne-française. Des entreprises privées comme *Tourcar* offrent aussi des séjours linguistiques à l'intention des jeunes.

B) Ressources pour anglophones

La communauté anglophone de Québec s'est structurée afin d'offrir un soutien aux individus qui cherchent à s'intégrer aux plans social et économique dans la région. Nous présenterons ici quelques initiatives qui pourraient constituer des ressources en matière d'employabilité.

Centre de la famille Valcartier

Le Centre de la famille Valcartier (CFV) a mis sur pied le *Programme FORT* (formation et orientation pour un retour au travail) qui s'adresse à la clientèle militaire de l'Est du Québec ainsi qu'aux anglophones de la communauté civile de la région de Québec. Depuis février 2005, le CFV a constitué une banque de candidats bilingues. Cette initiative est née d'une demande d'individus qui éprouvaient des difficultés à se trouver un emploi et qui cherchaient à se démarquer sur la base de leurs compétences linguistiques. Des tests sont administrés aux candidats pour évaluer leur niveau d'anglais et de français. La banque de candidats est organisée par domaine. Ainsi le CFV fait une recherche par domaine pour l'employeur et lui réfère les CV des candidats qui répondent à leurs besoins. Les domaines qui reviendraient le plus souvent sont l'administration, le service à la clientèle et la vente.

Voice of English-speaking Québec

Depuis plus de quatre ans, *Voice of English-speaking Quebec* (VEQ) entretient une banque d'emplois bilingue. Par contre, les emplois que l'on retrouve dans cette banque couvrent souvent des domaines restreints, par exemple des postes de professeurs d'anglais langue seconde. Il n'existe pas de service d'aide à l'emploi au sein de cet organisme, mais il existe une collaboration avec le Centre de la famille Valcartier pour mettre en relation les candidats bilingues et les emplois offerts. Cet organisme se préoccupe actuellement de la mobilité des jeunes et tente de développer des initiatives, en concertation avec d'autres organismes, pour favoriser les cheminements académiques et l'insertion professionnelle des jeunes anglophones afin de favoriser leur rétention dans la région.

C) Ressources pour immigrants et allophones

Le SOIIT (Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail de Québec) offre des services d'intégration professionnelle aux minorités ethniques. La clientèle est déjà francisée lorsqu'elle fait appel à leurs services puisqu'elle a suivi le cours de francisation du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. La clientèle allophone est très diversifiée et dépend de la conjoncture internationale. La plupart des allophones maîtrisent une autre langue que leur langue maternelle, mais il y aurait très peu d'entre eux qui maîtriseraient l'anglais. Si leurs langues d'origines peuvent certainement constituer un atout, elles sont généralement peu recherchées des entreprises qui cherchent davantage du personnel bilingue français-anglais. Le placement s'effectue en rencontrant les gens et en recevant leur CV. Il n'y a pas d'arrimage systématique qui soit réalisé en fonction des langues des chercheurs d'emploi et des besoins des entreprises. Si cela se fait à l'occasion, il s'agit d'une démarche ponctuelle et informelle.

* * *

Cet inventaire constitue un premier tour d'horizon des ressources disponibles dans la région en matière de multilinguisme et d'employabilité. S'il ne s'agit pas d'un inventaire exhaustif, il pourrait toutefois constituer une base à partir de laquelle il serait possible de construire une stratégie d'action. Dans la prochaine section, nous présentons la synthèse des points de vue des répondants consultés sur les enjeux du multilinguisme pour la région de Québec. Ces points de vue ne doivent donc pas être lus comme des résultats objectifs mais plutôt comme des pistes pouvant alimenter la réflexion sur les opportunités et les défis pour le développement du multilinguisme.

2 OPPORTUNITÉS ET DÉFIS POUR LE DÉVELOPPEMENT DU MULTILINGUISME : POINTS DE VUE DES RÉPONDANTS

Les points de vue qui seront présentés sont regroupés en cinq sous-sections renvoyant aux principaux thèmes abordés lors des entretiens téléphoniques avec des répondants au sein des différents organismes consultés. Ils doivent être lus comme des opinions individuelles fondées sur une expérience professionnelle personnelle et non la vision officielle de l'organisme auquel appartient le répondant. Ces points de vue témoignent de la perception d'acteurs qui occupent une position clé dans l'arrimage entre les individus à la recherche d'un emploi et les entreprises en quête de personnel qualifié. Si ces points de vue relèvent parfois de lieux communs qui ne peuvent être tenus comme des vérités, ils pourraient toutefois mener à l'élaboration de pistes d'investigation afin de mieux documenter les perceptions des intervenants en employabilité. Pour sortir de ces lieux communs, il serait donc souhaitable de développer une démarche systématique destinée à approfondir les manières selon lesquelles les acteurs appréhendent les enjeux relatifs aux langues et à l'emploi dans la région de Québec. En guise d'amorce à cette démarche, la section suivante présente quelques-uns parmi les points de vue recueillis.

2.1 Points de vue quant à l'importance du bilinguisme pour travailler dans la région de Québec

Les avis sont partagés parmi les divers répondants quant à la nécessité d'être bilingue pour travailler dans la région de Québec. Si la plupart s'entendent pour dire que les candidats bilingues s'insèrent plus facilement sur le marché du travail, certains estiment que les stages, durant la formation, ont davantage d'impact sur les perspectives d'employabilité des finissants. Alors que quelques répondants jugent essentiel d'être bilingue afin de se trouver un emploi avec l'avènement de la mondialisation, beaucoup de personnes interrogées considèrent plutôt que le bilinguisme constitue un atout dans la recherche d'emploi.

Par exemple, un bon nombre de répondants estiment qu'il est important d'avoir un anglais fonctionnel pour travailler dans la région de Québec. Mais si certains croient qu'il est possible de gagner sa vie sans être bilingue à Québec, les possibilités d'avancement seraient plus limitées. Même si elle n'est pas nécessaire à l'emploi, la maîtrise de l'anglais est vue par plusieurs comme un atout qui ouvrirait des portes et engendrerait un salaire plus élevé. Par exemple, on note du côté des agences de placement, qu'il est plus aisé de placer les candidats bilingues.

Bien que bilinguisme ne soit pas autant recherché qu'à Montréal, le besoin se ferait sentir de plus en plus sur le marché du travail. Certains mentionnent, par ailleurs, que les entreprises auraient de la difficulté à recruter du personnel bilingue dans la région. Si l'on peut très bien travailler à Québec sans être bilingue, certains secteurs d'emploi spécifiques posent cependant cette exigence.

2.2 Points de vue sur les demandes des entreprises de la région pour du personnel bilingue ou multilingue

L'estimation des besoins des entreprises pour des travailleurs varie d'un individu à un autre. L'opinion est toutefois partagée à l'effet que la demande pour des employés bilingues (ou multilingues) dans la région de Québec, se situe principalement dans des secteurs d'emploi particuliers. Ces secteurs seraient notamment le tourisme, l'hôtellerie, la gestion hôtelière, le service à la clientèle, le commerce international, la bureautique, la logistique du transport, les communications et l'administration. C'est pourquoi, des répondants au sein des services de placement des établissements d'enseignement disent que la demande semble varier en fonction des domaines d'emploi. Par exemple, on exige un bilinguisme fonctionnel pour presque tous les postes en tourisme. Enfin, selon un point de vue véhiculé au sein d'un Carrefour jeunesse-emploi (CJE), les demandes de la part des employeurs pour du personnel bilingue semblent varier selon les secteurs en fonction de la structure économique. Par exemple, lorsque les besoins des entreprises se concentrent surtout au niveau du travail manuel, les exigences linguistiques seraient moins importantes.

En ce qui concerne les compétences spécifiques recherchées lorsque le bilinguisme est requis, on demande généralement la maîtrise de l'anglais parlé et écrit. Mais lorsque les employeurs sont moins sélectifs, il s'agit principalement de détenir les compétences orales. Les répondants affirment en général que la demande pour des candidats trilingues est très rare. Lorsque recherchés, ces candidats doivent maîtriser l'espagnol ou encore l'allemand comme troisième langue. Finalement, selon un point de vue, cette demande pour des employés bilingues, parfois même trilingues, constituerait une nouvelle réalité dans la région de Québec.

Néanmoins, une idée est généralement répandue à l'effet qu'il existerait un problème de recrutement de personnel bilingue ou multilingue pour les employeurs s'expliquant par un bassin restreint de personnes possédant des compétences linguistiques variées dans la région de Québec. Les répondants s'entendent ainsi généralement pour dire que le bassin de travailleurs bilingues ou multilingues y est très limité. Alors que certains y voient un

manque d'intérêt pour l'apprentissage des langues, pour d'autres répondants le milieu ne serait pas propice à la pratique des langues puisqu'il est majoritairement francophone.

À titre d'illustration de ce fait, dans les services de placement, la plupart des répondants estiment qu'il est difficile, pour les entreprises, de recruter du personnel bilingue parce qu'il n'y a pas assez de chercheurs d'emploi bilingues dans la région de Québec ou encore parce que la demande varie selon les périodes ou selon les cohortes. Puisqu'il est difficile pour les employeurs de trouver de la main-d'œuvre bilingue dans la région, on croit aussi que certaines entreprises se tourneraient vers l'extérieur pour combler leurs besoins. Enfin, des répondants soulignent le fait que des personnes bilingues ou multilingues occupent déjà des emplois qui ne requièrent pas de compétences spécifiques en langues.

2.3 Points de vue sur les ressources de formation en langues

En général, les répondants considèrent que les ressources visant l'apprentissage des langues sont suffisantes. Toutefois des opinions variées ont trait au système d'éducation, à l'intérêt exprimé pour l'apprentissage des langues et à l'accessibilité des formations.

Plusieurs répondants considèrent qu'il y aurait des améliorations à faire au niveau du système d'éducation, notamment du côté de l'apprentissage de l'anglais, qui devrait débiter plus tôt à l'école. L'enseignement actuel serait déficient et insuffisant pour développer le bilinguisme. Toutefois, certains répondants jugent que la qualité de la formation en langue dans le réseau scolaire se serait améliorée, particulièrement avec l'avènement des programmes internationaux qui offrent une formation plus complète en ce qui concerne les langues. D'autre part, on reproche le fait que les écoles anglophones ne soient pas accessibles aux francophones. On mentionne aussi que ce n'est pas seulement à l'école que les jeunes peuvent développer leur bilinguisme. L'immersion est vue comme étant une solution gagnante pour l'apprentissage d'une langue seconde.

Certains répondants estiment qu'il existe un manque d'intérêt dans la région de Québec pour l'apprentissage d'une langue seconde. Une partie de la population ne serait pas intéressée à développer ses compétences dans la langue seconde et ne croit pas en avoir besoin. De plus, on affirme que le contexte de la région de Québec n'est pas favorable à la pratique des langues puisque c'est un milieu majoritairement francophone. Toutefois, du côté d'organismes d'insertion des jeunes, des répondants affirment que les jeunes se préoccuperaient de devenir bilingue. D'ailleurs, le fait de ne pas être bilingue serait un obstacle pour certains jeunes qui désirent travailler dans des secteurs particuliers.

Ainsi l'offre de formation en langues serait suffisante dans la région, mais pas nécessairement accessible à tous financièrement. Il est souvent nécessaire de se déplacer à l'étranger pour que l'apprentissage soit bénéfique, ce qui entraîne des coûts supplémentaires. Enfin, on mentionne que les entreprises auraient avantage à utiliser 1 % de leur masse salariale dédiée à la formation pour favoriser l'apprentissage d'autres langues.

2.4 Points de vue relatifs au caractère inclusif de la région de Québec

Pour ce qui est des travailleurs d'origine immigrante, certains répondants estiment que leur intégration au marché du travail n'est pas facile par contraste avec la région de Montréal. On estime notamment que les entreprises ne sont pas ouvertes à l'embauche d'immigrants. Si un répondant juge Québec comme une région plutôt fermée face aux nouveaux arrivants, d'autres vont jusqu'à s'interroger sur la présence de discrimination de la part des employeurs. C'est pourquoi il est suggéré de sensibiliser les employeurs à l'embauche de personnes immigrantes.

Par ailleurs, la maîtrise de la langue française est jugée essentielle pour occuper un emploi dans la région de Québec. C'est pourquoi des répondants mentionnent qu'il y aurait peu d'emplois dans la région pour les anglophones unilingues puisque la maîtrise de la langue française y est requise pour exercer un emploi. Toutefois, certains considèrent que les anglophones maîtrisant le français auraient moins de difficulté à se trouver un emploi que les personnes d'origine immigrante. Quant à la langue d'origine des nouveaux arrivants, cette dernière ne constituerait pas un atout dans leur recherche d'emploi ; au contraire, un accent étranger pourrait être perçu négativement par un employeur. Donc, au-delà de la question du bilinguisme (ou du multilinguisme), l'insertion professionnelle dans la région passe d'abord par une bonne maîtrise de la langue française.

* * *

En bref, les principaux éléments qui se dégagent des points de vue énoncés par les répondants sont les suivants.

- Selon les répondants, le fait d'être bilingue constitue un atout pour travailler à Québec, mais non une nécessité.
- La maîtrise du français est essentielle afin de se trouver un emploi dans la région.
- On estime que l'intérêt pour l'apprentissage des langues dans la région de Québec est limité.

- Le bassin de gens bilingues et multilingues serait limité à Québec.
- Enfin, certains répondants s'interrogent sur le caractère inclusif de Québec face aux nouveaux arrivants et aux autres langues.

3 CONCLUSION GÉNÉRALE

En guise de conclusion, un certain nombre de constats seront énoncés accompagnés de pistes qui pourraient guider l'action. Par la suite, des références complémentaires seront données afin de poursuivre la réflexion sur les enjeux du multilinguisme et de l'employabilité.

3.1 Des acteurs et des moyens d'action prévisibles

En premier lieu, les principaux acteurs du domaine de l'employabilité sont assez bien connus. En général, les moyens utilisés par les intervenants dans ce secteur plutôt classiques en ce qui concerne les langues : mise en valeur du bilinguisme sur le curriculum vitae, par exemple. Il y aurait largement de la place pour des pistes d'action novatrices.

Pistes d'action

- Faire connaître les ressources disponibles comme ensemble cohérent et complémentaire de ressources auprès des institutions mais aussi des individus.
- Stimuler le développement de nouveaux moyens pour favoriser l'arrimage entre les compétences linguistiques des chercheurs d'emploi et les besoins des employeurs.
- Faire appel à des étudiants engagés dans un programme d'étude en rapport avec le domaine de l'employabilité afin de développer des approches novatrices (stagiaires, projets développés dans un cours, un essai ou un mémoire).

3.2 Les compétences professionnelles spécialisées d'abord, les compétences linguistiques ensuite

Si le multilinguisme est un atout indéniable, les intervenants en employabilité précisent que la recherche d'emploi s'effectue d'abord en fonction du champ de spécialité et du domaine de formation des individus. Ainsi, il serait peu stratégique d'orienter la recherche d'emploi sur la seule base des compétences linguistiques. Le développement des compétences linguistiques devrait idéalement s'effectuer au cours de la scolarisation et de la formation postsecondaire.

Piste d'action

- Favoriser le développement des compétences linguistiques des jeunes engagés dans un programme d'étude ainsi que des adultes en formation et en particulier lorsque les domaines d'emplois requièrent la connaissance de plus d'une langue.
- Mettre en valeur l'atout que présente le bilinguisme (ou le multilinguisme) au plan professionnel bien qu'il ne constitue pas une nécessité à proprement parler dans la majorité des emplois de la région.
- Identifier les secteurs d'emploi où des compétences dans plus d'une langue sont nécessaires et mieux les faire connaître.

3.3 Développer le bassin de main d'œuvre bilingue et multilingue

Des répondants estiment que le bassin de travailleurs multilingues est insuffisant. Bien que les résultats des entretiens ne permettent pas de confirmer ce postulat, trois pistes d'action peuvent être identifiées.

Pistes d'action

- Agir sur la rétention de travailleurs bilingues ou multilingues dans la région en favorisant leur insertion sociale et professionnelle.
- Favoriser l'attraction de travailleurs potentiellement qualifiés au plan des compétences linguistiques recherchées.
- Développer les compétences linguistiques par la formation des jeunes, des chercheurs d'emploi et des personnes déjà en emploi.

3.4 Les langues : pas seulement une valeur stratégique

La connaissance des langues ne revêt pas seulement une signification utilitaire liée à des aspirations professionnelles. Elle est liée à la construction identitaire des individus.

Pistes d'action

- Tenir compte des différentes significations accordées aux langues dans la promotion du multilinguisme.
- Intervenir auprès des jeunes en offrant des formules qui correspondent à leurs intérêts (par exemple, les voyages).

3.5 Des personnes bilingues ou multilingues déjà en emploi

Selon certains répondants, les personnes bilingues ou multilingues se trouveraient un emploi rapidement et, en conséquence, elles ne demeurent pas longtemps disponibles dans les banques de candidats. Pourtant, les emplois occupés par ces personnes ne requièrent pas nécessairement ces compétences linguistiques.

Piste d'action

- Développer des moyens pour mieux faire connaître les opportunités d'emploi exigeant la connaissance d'une deuxième langue (ou plus) aux personnes bilingues (ou multilingues) déjà en emploi.

3.6 Caractéristiques des emplois et aspirations professionnelles

Au-delà d'une éventuelle disponibilité d'emplois requérant du personnel bilingue ou multilingue, il est important de se demander dans quelle mesure ceux-ci répondent aux aspirations professionnelles des individus qui détiennent ces compétences. Il faut non-seulement quantifier les postes disponibles mais en connaître les caractéristiques. Quelles sont les conditions de travail associées à ces emplois éventuels ? S'agit-il d'emplois qui offrent des possibilités de développement de carrière ? Existe-il des emplois dans de multiples secteurs économiques ou seulement dans des créneaux spécifiques ? Il faudrait donc faire preuve de prudence avant d'affirmer que le bilinguisme mène automatiquement à un plus grand succès sur le marché de l'emploi.

Pistes d'action

- Documenter les caractéristiques des emplois requérant du personnel bilingue ou multilingue.
- Documenter les trajectoires professionnelles de travailleurs bilingues ou multilingues.

3.7 Immigration, langues et emploi : des rapports complexes

Bien que certaines personnes d'origines immigrantes soient bilingues ou multilingues, leurs langues d'origines ne sont pas nécessairement recherchées par les employeurs de la région de Québec. De même, selon les répondants, l'insertion professionnelle dépend en partie d'une bonne maîtrise de la langue française. Toutefois, les obstacles à l'insertion professionnelle ne sont pas seulement d'ordre linguistique et son liés à une combinaison de facteurs extrêmement complexes. Par ailleurs, certaines perceptions négatives persistent quant au caractère inclusif de Québec.

Pistes d'action

- Améliorer la perception de Québec en tant que région inclusive.
- Mettre en valeur la richesse linguistique et culturelle des minorités.
- Faire connaître la contribution des immigrants à l'équilibre démographique et au développement économique de la région.
- Travailler en partenariat avec les multiples acteurs concernés afin de développer l'accueil des personnes immigrantes et de favoriser l'insertion des minorités.
- Favoriser la communication interculturelle et valoriser la diversité en emploi (par exemple, voir le site www.EmbaucheImmigrants.ca).

3.8 Les ressources à l'employabilité : le point de vue des travailleurs et des chercheurs d'emploi

Il n'est pas suffisant d'identifier les ressources à l'employabilité disponibles sans connaître l'utilisation qui en est faite. Les individus ne sont pas passifs face aux structures et aux ressources du marché de l'emploi. Ils ont des besoins, des motivations et des expériences variés qui se traduisent en stratégies constamment révisées. C'est pourquoi il faudrait aussi connaître le point de vue des travailleurs ou chercheurs d'emplois bilingues ou multilingues et documenter leurs trajectoires d'insertion.

Piste d'action

- Poursuivre le développement de projets de recherche afin de documenter les expériences et les stratégies des individus afin de concevoir des outils flexibles et efficaces.

3.9 Vers une approche globale et cohérente

Il existe déjà une volonté dans la communauté de travailler en partenariat qui devrait mener à une stratégie globale et cohérente face aux enjeux du multilinguisme dans la région.

Pistes d'action

- Poursuivre et stimuler la collaboration entre des acteurs touchés par le phénomène du multilinguisme à différents plans, sans négliger les partenariats entre communauté et université.

- Mettre sur pied une structure permettant de centraliser et diffuser l'information pertinente.
- S'inspirer de ce qui s'est développé dans d'autres régions en lien avec le multilinguisme et l'employabilité.
- Susciter de nouvelles recherches et développer un point de vue critique afin de mieux comprendre les multiples enjeux relatifs au multilinguisme.

Références complémentaires

BÉLAND, Nicolas (2004), « La persistante disparition de l'écart : l'évolution des revenus salariaux des hommes selon deux appartenances ethnolinguistiques et le bilinguisme dans la région métropolitaine de recensement de Montréal de 1970 à 1995 », Conseil supérieur de la langue française.

L'auteur met en évidence, entre autres, que les travailleurs bilingues ont de meilleurs salaires que les personnes unilingues dans la région de Montréal.

BLACKLEDGE, Adrian (2000), « Monolingual ideologies in multilingual states : Language, hegemony and social justice in Western liberal democracies », *Estudios de Sociolingüística*, vol. 1, n° 2 : 25-45.

Ce texte met en lien, par une revue de différentes études, la langue et l'identité, de même que la justice et la culture (notamment les comportements linguistiques collectifs). L'auteur met également l'emphase sur la dominance de la politique sur la langue (notamment dans les cursus scolaire), donnant l'exemple de l'Angleterre où l'idéologie dominante tient la promotion d'une langue commune (l'anglais) en vue de la cohésion sociale et l'égalité des chances pour tous.

BRETON, Albert (1998), « Une analyse économique de la langue », A. Breton (dir.), *Langue et bilinguisme : les approches économiques*, Ottawa, Ministère du Patrimoine canadien, Nouvelles perspectives canadiennes.

Ce livre aborde la question du capital linguistique dans le contexte de la mondialisation et de la nouvelle économie du savoir. On y expose, notamment, les bénéfices de l'apprentissage de langues secondes sur le revenu et la mobilité des individus.

CASTONGUAY, Charles (2005), « La cassure linguistique et identitaire de Canada français », *Recherches sociographiques*, vol. XLVI, n° 3 : 473-494.

L'auteur démontre que la notion d'identité en lien avec la langue diffère d'une province à l'autre pour les jeunes Canadiens francophones. Alors que les jeunes du Québec et du Nouveau-Brunswick s'identifient comme francophones, les jeunes de l'Ontario se considèrent plutôt comme bilingues. À l'exception du Québec et du Nouveau-Brunswick, l'auteur met en évidence le transfert vers l'anglais comme langue principale d'usage dans une situation de bilinguisme.

CALDAS, Stephen J. et Suzanne CARON-CALDAS (2000), « The influence of family, school, and community on bilingual preference : Results from a Louisiana/Québec case study », *Applied Psycholinguistics*, vol. 21 : 365–381.

Cette étude démontre que le choix de la langue d'usage chez les jeunes bilingues dépend principalement du contexte. Bien que la famille ait un rôle important dans la transmission du langage, tout comme l'école dans la persistance de l'utilisation d'une langue, il n'en reste pas moins, selon les auteurs, que les jeunes bilingues s'adaptent au contexte dans l'usage de l'anglais ou du français.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA RECHERCHE APPLIQUÉE (2002), *Comment préparer les jeunes Canadiens au marché du travail de demain : Un projet de consultation Delphi avec des chefs de file, des experts en ressources humaines et des spécialistes de la jeunesse du Canada*, Développement des ressources humaines Canada, 41 p.

Cette étude démontre, entre autre, l'importance de l'acquisition des langues par rapport à l'employabilité des jeunes en tant que compétence essentielle dans la nouvelle économie. On parle donc de souplesse et de capacité d'adaptation ainsi que de multilinguisme comme compétences garantes de l'avenir des jeunes.

GODIN, Jean-François et Jean RENAUD (2005), « L'intégration professionnelle des nouveaux immigrants : effet de la connaissance pré-migratoire du français et (ou) de l'anglais », *Cahiers québécois de démographie*, vol. 34, n° 1, printemps : 149-172.

Cette étude suggère que la clé du succès d'une intégration professionnelle chez les nouveaux arrivants résiderait davantage dans l'apprentissage de la culture québécoise (us et coutumes, modes de vie de la population québécoise, façons de faire pour s'intégrer au marché du travail, etc.). Cela serait d'autant plus vrai pour ceux et celles qui ne maîtrisent aucune des deux langues d'usage principales au Québec.

HELLER, Monica (2005), « Language, skill and authenticity in the globalized new economy », *Noves SL. Revista de Sociolinguística*, Winter : 1-7 (disponible en ligne : www.gencat.net/presidencia/llencat/)

Cet article aborde le rôle central de la langue dans la nouvelle économie. Il met non seulement en évidence l'importance de l'anglais comme langue standardisée de l'économie mondiale mais aussi celle du multilinguisme. L'article est divisé en deux parties : 1) la langue comme une compétence liée à l'emploi et 2) la valeur symbolique de la langue sur un marché valorisant « l'authenticité » locale. La conclusion traite d'une nouvelle catégorie de travailleurs émergeant de ce contexte : les *language workers* (travailleurs de la langue).

KRISTENSEN, Søren (1999), « La mobilité en tant que processus d'apprentissage », *Formation Professionnelle*, n° 16, janvier-avril : 27-32.

Ce texte met l'accent sur la mobilité géographique dans l'apprentissage des langues, notamment chez les jeunes. Selon l'auteur, l'immersion totale dans l'environnement d'une langue étrangère serait la forme d'apprentissage la plus bénéfique.

PILLER, Ingrid (2001), « Private language planning : The best of both worlds ? », *Estudios de Sociolingüística*, vol. 2, n° 1 : 61-80.

À partir d'une revue des écrits, ce texte met en évidence les stratégies parentales dans les choix éducatifs de leurs enfants, notamment sur une scolarité bilingue comme étant garant d'un meilleur avenir pour les jeunes. L'auteur met également en lien la classe sociale avec l'éducation bilingue des enfants.

ROY, Sylvie (2001), « Le bilinguisme, les jeunes et le milieu de travail : maintien d'une communauté ? », *Francophonies d'Amérique*, n° 12 : 51-59.

Cet article met en évidence la situation d'employabilité des jeunes de minorités francophones de l'Ontario. On y voit principalement que l'anglais est nécessaire pour travailler. De plus, le bilinguisme est très recherché pour les emplois dans les centres d'appels, ce qui avantage les jeunes franco-ontariens. Toutefois, ces emplois sont mal rémunérés, précaires et ne fournissent pas de chance d'avancement à ces jeunes.

CENTRE DE RECHERCHES EN ÉDUCATION FRANCO-ONTARIENNE,
OISE/Université de Toronto (site Web :
<http://www.oise.utoronto.ca/crefo/recherche.html>).

Il est possible de consulter les travaux des chercheurs de ce centre de recherche dont plusieurs rapports sont disponibles en ligne. Plusieurs projets traitent des langues en lien avec la nouvelle économie :

- Alphabétisation et bilinguisme : pratiques et normes relatives à l'emploi et à la formation des apprenants francophones
- Alphabétisation et bilinguisme dans la nouvelle économie : études de cas ethnographiques
- Prise de Parole II : la nouvelle francophonie et le multilinguisme mondialisé

Annexe I : Liste des organismes consultés

Volet 1 : Ressources générales en employabilité

Ressources humaines et développement des compétences Canada

330, Gare-Du-Palais, C.P. 10800
Québec (Québec) G1V 5B4
Téléphone : (418) 681-2599
Télécopieur : (418) 681-4810
Site Web : www.rhdcc.gc.ca

CLE de Beauport

773, avenue Royale, 1^{er} étage
Beauport (Québec) G1E 1Z1
Téléphone : (418) 646-3350
Télécopieur : (418) 646-0619

CLE des Quartiers-Historiques

400, boul. Jean-Lesage, hall ouest, bur. 40
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : (418) 643-3300
Télécopieur : (418) 646-4005

CLE Limoilou

135, rue des Chênes Ouest
Limoilou (Québec) G1L 1K6
Téléphone : (418) 646-0050
Télécopieur : (418) 646-0026

Service de placement en ligne

Site Web :
<http://placement.emploiuebec.net>

INFORGtravail

Site Web : www.inforgrtravail.qc.ca

Parc technologique du Québec métropolitain

2750, rue Einstein, bur. 390
Québec (Québec) G1P 4R1
Téléphone : (418) 650-2210
Télécopieur : (418) 650-2209
Courriel : admin@parctechno.qc.ca

Emploi Québec, direction régionale

1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Téléphone : (418) 687-3540
Télécopieur : (418) 688-8725
Site Web : www.emploiuebec.net

CLE de Sainte-Foy

1020, route de l'Église, 4^e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 5A7
Téléphone : (418) 646-8066
Télécopieur : (418) 644-1511

CLE de Loretteville

184, rue Racine
Loretteville (Québec) G2B 5K3
Téléphone : (418) 840-2900
Télécopieur : (418) 840-2818

CLE de Charlesbourg

8000, boul. Henri-Bourassa, 2^e étage
Charlesbourg (Québec) G1G 4C7
Téléphones : (418) 644-1266
Télécopieur : (418) 644-0880

CLD de Québec

155, boul. Charest Est, bur. 190
Québec (Québec) G1K 3G6
Téléphone : (418) 525-7771
Site Web : www.clddequebec.qc.ca

La Foire de l'emploi

Pierre Bizier, Coordonateur
Chambre de commerce de Québec
17, rue Saint-Louis
Québec (Québec) G1R 3Y8
Téléphone : (418) 692-3853 poste 232
Télécopieur : (418) 694-2286
Courriel : foire@ccquebec.ca

Volet 2 : Services de placement*Agences de placement***Groupe Perspective inc.**

1135, chemin St-Louis, bur. 300
Sillery (Québec) G1S 1E7
Téléphone : (418) 681-4700
Télécopieur : (418) 681-4190
Site Web : www.perspectivetravail.com

Adecco Québec

635, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 2K4
Téléphone : (418) 523-9922
Télécopieur : (418) 523-8697
Site Web : www.adecco.qc.ca

Manpower (Québec)

4823, boul. de L'Ormière
Québec (Québec) G1P 1K6
Téléphone : (418) 874-7294
Télécopieur : (418) 874-7295
Site Web : www.manpower.ca

Services Kelly

5400, boul. des Galeries, bur. 300
Québec (Québec) G2K 2B4
Téléphone : (418) 621-0061
Site Web : www.kellyservices.ca

Alliance Recrutement de Personnel

3291, ch. Sainte-Foy, bur. 204
Sainte-Foy (Québec) G1X 3V2
Téléphone : (418) 652-0440
Télécopieur : (418) 652-0456
Site Web : www.alliancerecrutement.com

Drake International (Québec)

320, rue St-Joseph Est, bur. 35
Québec (Québec) G1K 8G5
Téléphone : (418) 529-9371
Télécopieur : (418) 529-9364
Site Web : www.drakeintl.com

*Placement étudiant***Collège CDI- Delta**

905, av. Honoré-Mercier, bur. 20
Québec (Québec) G1R 5M6
Téléphone : (418) 694-0211
Télécopieur : (418) 694-9082
Site Web : www.collegecdi.com

Collège Mérici

755, chemin St-Louis
Québec (Québec) G1S 1C1
Téléphone : (418) 683-1591
Télécopieur : (418) 682-8938
Site Web : www.college-merici.qc.ca

Service d'aide à l'emploi

Collège François-Xavier-Garneau
1660, boul. de l'Entente
Québec (Québec) G1S 4S3
Téléphone : (418) 688-8310
Télécopieur : (418) 681-9384
Site Web : www.cegep-fxg.qc.ca

Le Collège Bart

751, côte d'Abraham
Québec (Québec) G1R 1A2
Téléphone : (418) 522-3906
Télécopieur : (418) 522-5456
Site Web : www.bart.qc.ca

Service de placement de l'Université Laval
Pavillon Alphonse-Desjardins, local 2447
Université Laval
Québec (Québec) G1K 7P4
Téléphone : (418) 656-3575
Site Web : www.spla.ulaval.ca

Placement étudiant du Québec
800, place d'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z5
Téléphone : (418) 643-6965
Site Web : www.emploiudiant.qc.ca

Volet 3 : Ressources spécifiques en développement des compétences

Compétences professionnelles

Exportech
1530, boul. de l'Entente
Québec (Québec) G1S 4S7
Téléphone : (418) 686-0232
Télécopieur : (418) 686-5085
Courriel : exportech@cegep-fxg.qc.ca
Site Web : www.cegep-fxg.qc.ca/exportech

Azimut Québec-Canada
327, boul. Sainte-Anne
Beauport (Québec) G1E 3L4
Téléphone : (418) 666-0000
Télécopieur : (418) 666-5943
Courriel : rh@azimutquebeccanada.qc.ca
Site Web : www.azimutquebeccanada.qc.ca

Art-Mérik
600, rue Saint-Jean
Québec (Québec) G1R 1P8
Téléphone : (418) 529-6800
Télécopieur : (418) 529-1982
Courriel : info@artmerik.com
Site Web : www.artmerik.com

FACTO entreprise d'entraînement
Université Laval
Pavillon Ernest Lemieux, local 2516
Sainte-Foy (Québec) G1K 7P4
Téléphone : (418) 656-7392
Télécopieur : (418) 656-7848
Courriel : info@facto.ulaval.ca
Site Web : www.facto.qc.ca

Réseau Canadien des entreprises d'entraînement

Site Web : www.rcee-cpfn.ca

Apprentissage et perfectionnement des langues**École de langue du Campus Notre-Dame de Foy**

5000, rue Clément-Lockquell
 Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec)
 G3A 1B3
 Téléphone : (418) 872-8242, poste 135
 1-800-463-8041, poste 135
 Télécopieur : (418) 872-3448
 Courriel : langues@cndf.qc.ca
 Site Web : www.cndf.qc.ca/international

Académie du Savoir

1801-455, rue Marais
 Vanier (Québec) G1M 3A2
 Téléphone : (418) 686-0289
 Site Web : www.academiedusavoir.com

Les Ateliers de Conversation Anglaise

2600, boul. Laurier, suite 155
 Sainte-Foy (Québec) G1V 4T3
 Téléphone : (418) 657-2600
 Télécopieur : (418) 657-3887
 Site Web : www.lesateliers.info

APPEAL (1984) Inc.

1000, du Joli Bois
 Sainte-Foy (Québec) G1V 3Z6
 Téléphone : (418) 659-7616
 Site Web : www.appealquebec.org

Club toastmasters Viewpoint de Beauport (anglais)

Centre communautaire La Cavée
 69, avenue Juchereau
 Beauport (Québec) G1E 6W7
 Téléphone : (418) 660-2405

École de langues de l'Université Laval

Pavillon Charles-De-Koninck, bur. 2301
 Université Laval
 Québec (Québec) G1K 7P4
 Téléphone : (418) 656-2321
 Télécopieur : (418) 656-7018
 Courriel : elul@elul.ulaval.ca
 Site Web : www.fl.ulaval.ca/elv

La Maison des Langues

5260, 3^e Avenue Ouest, 2^e étage
 Charlesbourg (Québec) G1H 6G7
 Téléphone : (418) 626-9177
 Télécopieur : (418) 626-8791
 Site Web : www.maisondeslangues.com

Une affaire d'anglais

1126, chemin Saint-Louis, suite 500
 Sillery (Québec) G1S 1E5
 Téléphone : (418) 688-2201
 Télécopieur : (418) 688-2202
 Site Web : www.uaa.qc.ca

Centre Louis-Joliet

1201, de la Pointe-aux-Lièvres Nord
 Québec (Québec) G1L 4M1
 Téléphone : (418) 525-8230
 Télécopieur : (418) 525-8772
 Courriel : clj@cscapitale.qc.ca
 Site Web : www.cscapitale.qc.ca/louis-joliet

Autres ressources éducatives

**Continuing Education Department
CEGEP Champlain-St.Lawrence**
790, Nérée-Tremblay
Sainte-Foy (Québec) G1V 4K2
Téléphone : (418) 656-6921 poste 220 ou 227
Courriel : spelland@slc.qc.ca
Site Web : www.slc.qc.ca

**Direction de la Formation continue du
Cégep Sainte-Foy**
Cégep de Sainte-Foy
Direction de la formation continue
2410, chemin Sainte-Foy
Sainte-Foy (Québec) G1V 1T3
Téléphone : (418) 659-6620
Télécopieur : (418) 659-7919
Courriel : dfc@cegep-ste-foy.qc.ca
Site Web : dfc.cegep-ste-foy.qc.ca

**Eastern Québec Learning Centre -
Commission scolaire Central Quebec**
3005, rue William-Stuart
Sainte-Foy (Québec) G1W 1V4
Téléphone : (418) 654-0537
Site Web : www.cqsb.qc.ca/eqlc/

Volet 4 : Ressources pour clientèles spécifiques*Ressources pour jeunes*

CJE Capitale Nationale
Point de service A
2995, boul. Masson
Québec (Québec) G1P 1J7
Téléphone : (418) 524-2345
Télécopieur : (418) 524-7888
Site Web : www.cjecn.qc.ca

Option travail - CJE Ste-Foy
2750, chemin Ste-Foy, bur. 295
Sainte-Foy (Québec) G1V 1V6
Téléphone : (418) 651-6415
Télécopieur : (418) 651-7500
Site Web : www.optioncje.qc.ca

CJE Chauveau
6, rue Caron, suite 200
Loretteville (Québec) G2B 2Z8
Téléphone : (418) 847-0308
Télécopieur : (418) 847-9349
Site Web : www.cjec.qc.ca

CJE Portneuf-Donnacona
Point de service A
312, rue de l'Église
Donnacona (Québec) G3M 1Z9
Téléphone : (418) 285-5877
Télécopieur : (418) 285-5612

CJE Montmorency
947, avenue Royale
Beauport (Québec) G1E 1Z9
Téléphone : (418) 821-0063
Télécopieur : (418) 821-0073
Site Web : www.cjem.qc.ca

Réseau des carrefours jeunesse emploi
<http://www.cjereseau.org>

Centres de ressources humaines du Canada pour étudiants (CRHC-É) - Étudiants

330, rue de la Gare du Palais
 Québec (Québec) G1K 8G5
 Téléphone : 1-866-299-5650
 Télécopieur : (418) 648-7830
 Site Web : www.jeunesse.gc.ca

Programme d'enrichissement du français Destination Clic

(Patrimoine Canadien)
 Site Web : www.destinationclic.ca

Programme des moniteurs de langue à temps plein : ODYSSEE (Patrimoine Canadien)

Direction régionale de la Capitale-nationale et de la Chaudière-Appalaches
 1020, route de l'Église, 3^e étage
 Sainte-Foy (Québec) G1V 3V9
 Téléphone : (418) 643-7934
 Télécopieur : (418) 643-0972
 Site Web : www.monodyssee.ca

Programme d'été en langue seconde : EXPLORE (Patrimoine Canadien)

Coordonnateur provincial
 Aide financière aux études
 Ministère de l'Éducation
 1035, rue De La Chevrotière, 22^e étage
 Québec (Québec) G1R 5A5
 Téléphone : 1-877-866-4242 ou (418) 646-5233
 Télécopieur : (418) 644-3158
bourses.langueseconde@meq.gouv.qc.ca
 Site Web : www.jexplore.ca

Programme d'échange interprovincial (fonction publique)

Placement étudiant du Québec
 800, place d'Youville, 4^e étage
 Québec (Québec) G1R 5Z5
 Téléphone : (418) 643-6965
 Site Web : <http://www.emploiudiant.qc.ca>

Placement étudiant

Placement étudiant du Québec
 800, place d'Youville, 4^e étage
 Québec (Québec) G1R 5Z5
 Téléphone : (418) 643-6965
 Site Web : www.emploiudiant.qc.ca

Programme des moniteurs de langue à temps partiel : ACCENT (Patrimoine Canadien)

Direction régionale de la Capitale-nationale et de la Chaudière-Appalaches
 1020, route de l'Église, 3^e étage
 Sainte-Foy (Québec) G1V 3V9
 Téléphone : (418) 643-7934
 Télécopieur : (418) 643-0972
 Site Web : www.monaccent.ca

Programme langues et travail

Fédération de la jeunesse canadienne-française
 Échanges Canada (Patrimoine Canadien)
 12, rue York
 Ottawa (Ontario) K1N 5S6
 Téléphone : (613) 562 4624
 Télécopieur : (613) 562 3995
 Courriel : fjcf@fjcf.ca
 Site Web : www.fjcf.ca/let

Jeunesse Canada au travail

Échanges Canada
 12, rue York, 2^e étage
 Ottawa (Ontario) K1A 0M5
 Téléphone : 1 800 935-5555
 Site Web : www.pch.gc.ca/special/ycw-jct

Séjour linguistique VTE

Site Web : www.tourcar.com

Ressources pour anglophones**Centre Famille Valcartier**

Centre de la Famille Valcartier
Édifice 93

C.P. 1000, Succ. Forces

Courcelette (Québec) G0A 4Z0

Téléphone : (418) 844-6060 ou

(418) 649-6505

Courriel : cfv-valcartier@videotron.net

Site Web : www.crfmv.com

Voice of English-speaking Québec

1270, chemin Sainte-Foy, suite 2141

Pavillon Jeffery Hale

Québec (Québec) G1S 2M4

Téléphone : (418) 683-2366

Site Web : www.veq.qc.ca

Brochure : community connection

Holland Centre

1270, ch. Sainte-Foy, bur. 1124

Québec (Québec) G1S 2M4

Téléphone : (418) 683-9274

Site Web : www.hollandcentre.ca

Literary & historical society of Quebec

44, chaussée des Écossais

Québec (Québec) G1R 4H3

Téléphone : (418) 649-9147

Télécopieur : (418) 694-0754

Ressources pour immigrants et allophones**GIT – Club intégration travail**

245, rue Soumande, bur. 280

Vanier (Québec) G1M 3H6

Téléphone : (418) 686-1888

Télécopieur : (418) 686-3834

Courriel : gitcre@riq.qc.ca

(pas spécifique à la clientèle immigrante)

Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail de Québec (SOIT)

275, rue de l'Église, bur. 300

Québec (Québec) G1K 6G7

Téléphone : (418) 648-8415

Courriel : info@soit.qc.ca

Site Web : www.soit.qc.ca

Autres organismes contactés**Chambre de commerce de Québec**

17, rue Saint-Louis

Québec (Québec) G1R 3Y8

Téléphone : (418) 692-3853

Télécopieur : (418) 694-2286

Site Web : www.ccquebec.ca

CeDeC de Québec/Chaudière-Appalaches

1040, Ave Belvédère, suite 212

Québec (Québec) G1S 3G3

Téléphone : (418) 681-2345

Télécopieur : (418) 681-2342

Courriel : qcacedecdirector@qc.aibn.com

Site Web :

www.buildingcommunities.ca/ct/fr/region_que.htm

PÔLE Québec Chaudière-Appalaches

1126, chemin Saint-Louis, bur. 802

Québec (Québec) G1S 1E5

Téléphone (réception) : (418) 681-9700

Télécopieur : (418) 681-1535

Courriel : info@pole-qca.ca

Site Web : www.pole-qca.ca

Annexe II : Grille d'entretien téléphonique

État de la situation en matière d'employabilité pour les clientèles multilingues à Québec

Nous réalisons présentement une enquête pour l'Institut national de la recherche scientifique sur le multilinguisme dans la région de Québec. Il semblerait qu'il existe dans la région une demande de plus en plus forte de la part des employeurs pour du personnel bilingue et multilingue. Cependant, les employeurs ne sont pas toujours en mesure de combler les postes qui requièrent ces compétences linguistiques. Nous désirons donc faire un inventaire des ressources disponibles dans la région qui permettent aux gens de mettre en valeur ou de développer leurs compétences linguistiques. Nous vous contactons car votre organisme rejoint directement cette préoccupation.

1. Organisme contacté

Nom de l'organisme
Personne contactée et fonction
Coordonnées

2. Présentation de la mission de l'organisme

Pouvez-vous nous décrire brièvement la mission de votre organisme ainsi que les services que vous offrez ?
Dans quel secteur êtes-vous spécialisés ?

3. Clientèle cible

Quelle est la clientèle qui fait appel aux services de votre organisme (caractéristiques) ? (francophone, anglophone, allophone/bilingue)

Vous arrive-t-il de rencontrer des chercheurs d'emploi bilingues/multilingues ?
Cela vous arrive-t-il fréquemment ?

Évaluez-vous les compétences linguistiques des chercheurs d'emploi ?

Quel est le profil des chercheurs d'emploi désirant mettre à profit leurs compétences linguistiques (bilingues ou multilingues) ?

4. Description des services offerts

Parmi les services offerts, y en a-t-il qui concernent l'aide à recherche d'emploi ou la préparation à l'emploi (francisation, formation) pour les clientèles bilingues et multilingues ?

Quels services sont mis en place pour favoriser le développement des compétences linguistiques ?

Quels services particuliers offrez-vous pour leur permettre de mettre en évidence la maîtrise de langue(s) seconde(s) comme ressource utile sur le marché de l'emploi ? Quels conseils leur donnez-vous ?

La façon et la pertinence de mettre en valeur ces compétences varient-elles selon les clientèles ?

Offrez-vous des services particuliers aux jeunes leur permettant de mettre en valeur leurs compétences linguistiques sur le marché de l'emploi ? De quelle façon les jeunes sont-ils amenés à mettre en valeur leurs compétences linguistiques ?

5. Utilisation et promotion des services

La demande pour des services en rapport avec les langues est-elle fréquente ? (Pourcentage approximatif que ces services représentent par rapport aux autres services)

Quels sont les besoins ou objectifs des personnes ayant recours à ces services ?

Quelles sont les modalités de vos services ?

Jugez-vous que ces services soient utilisés à leur plein potentiel ?

Les services offerts sont-ils connus de la population ? Y a-t-il des activités de promotion de ces services auprès de la population ?

6. Liens avec les entreprises

Vous arrive-t-il d'être en contact avec des entreprises à la recherche de personnel bilingue ou multilingue ?

Ce genre de demande est-elle fréquente ? Dans quels secteurs d'emploi cette demande est-elle la plus fréquente ?

Croyez-vous qu'il soit difficile pour les entreprises de trouver du personnel bilingue/multilingue dans la région ?

Quelles compétences linguistiques sont recherchées par les employeurs (bilinguisme anglais/français, multilinguisme, demande pour une langue particulière, nouvelles demandes, etc.) ? Quelles compétences particulières sont demandées : parler, écrire, etc. ? Quel niveau est demandé ?

De quelle façon arrivez-vous à mettre en relation les chercheurs d'emploi bilingues/multilingues avec les entreprises à la recherche de ce personnel ? Avez-vous une banque de candidats bilingues ?

7. Liens avec d'autres organismes

Connaissez-vous d'autres ressources qui œuvrent dans le domaine (organismes, écoles, documentation, outils, individus, programmes, services, compagnies, etc.) ?

Connaissez-vous des organismes qui font le même travail que vous ?

8. Points de vue

La question du bilinguisme/multilinguisme est-elle importante dans la région du point de vue des employeurs ? Selon, vous s'agit-il d'une préoccupation des entreprises ?

Selon vous, existe-t-il beaucoup de chercheurs d'emploi bilingues et multilingues ?

La maîtrise d'une langue seconde a-t-elle une influence sur l'insertion professionnelle (placement) ?

Croyez-vous que les ressources consacrées au bilinguisme/multilinguisme dans la région sont suffisantes ? À votre avis, ces ressources répondent-elles aux besoins des chercheurs d'emploi et des entreprises ? Explicitez votre point de vue.

Comment les compétences en langues peuvent-elles être mises en valeur, par les chercheurs d'emploi, comme ressource utile sur le marché de l'emploi ?

9. Documentation

Avez-vous de la documentation que vous pourriez nous faire parvenir concernant les services offerts par votre organisme ?

Coordonnées :

Annie Pilote
Institut national de la recherche scientifique (INRS)
Urbanisation, Culture et Société
490, rue de la Couronne
Québec (Québec) G1K 9A9
Téléphone : (418) 687-6437
Télécopieur : (418) 687-6425
annie.pilote@ucs.inrs.ca