

SADI Nabil
Maître de conférences
Université de Bejaia

LES LANGUES ETRANGERES DANS LES ENTRETIENS D'EMBAUCHE DES PRE-EMPLOIS A BEJAIA : ENTRE COMPETENCES LINGUISTIQUES ET REDACTION DU CV

Résumé : On affirme souvent que « *le plurilinguisme contribue à la productivité et aux profits des entreprises* » (Grin, 2008c : 231), par conséquent, on peut s'attendre à ce que les entreprises ciblent et insistent sur le niveau de langue (langues étrangères) des demandeurs d'emploi, et plus encore, exigent d'être plurilingue et de s'assurer des compétences linguistiques des candidats. Cette présente recherche porte sur les entretiens d'embauche des pré-emplois à Bejaia, et sur l'évaluation par les recruteurs des compétences linguistiques des nouveaux diplômés, en rapport avec leur CV.

Mots-clés : langues étrangères- recrutement- monde du travail- entreprises- entretiens d'embauche.

Introduction

En Algérie, et comme partout dans le monde, s'opère une délocalisation des lieux du pouvoir économique qui impose de reconsidérer les rapports des langues entre elles. Cette nouvelle donne invite à repenser profondément les cadres d'analyse et à réfléchir à de nouveaux enjeux pour la formation en langues en Algérie. L'engouement pour les langues étrangères est une réalité qui ne peut être ignorée : l'idée que la maîtrise des langues étrangères par les membres du personnel est un atout économique pour les entreprises suscite quelques questions d'une évidente portée pratique, telles que :

- quelles sont les langues qui favorisent la productivité et les profits ?
- quel est le degré de compétence qu'il faut avoir dans ces langues pour qu'apparaissent des effets économiques positifs ?

1. Positionnement du problème de recherche

Quel que soit le profil demandé par l'entreprise, un emploi relevant du secteur économique, social ou éducatif, la maîtrise des langues étrangères peut constituer, lors d'un entretien d'embauche, un atout déterminant. Par conséquent, l'évaluation par les recruteurs des compétences et des connaissances du candidat passera par un processus interactif, axé sur les informations mentionnées sur le CV.

Nous proposons donc, à travers cette étude, de voir :

- Si la maîtrise des langues étrangères est toujours requise pour un emploi (besoins des employeurs).
- La place qu'occupe le niveau en langues étrangères des candidats dans le déroulement des entretiens d'embauche (exigences des employeurs quant aux compétences linguistiques)?
- Le rôle que joue le CV (lorsque le niveau en langue est mentionné) dans le processus d'évaluation des compétences (les modes), et s'il reflète souvent et réellement le niveau des candidats.

- Les techniques dont usent les recruteurs pour évaluer les compétences des demandeurs d'emploi.

2. Questionnaire et enquêtes

Le corpus, sur lequel nous nous sommes basé pour faire notre étude afin de répondre aux exigences du monde du travail et de l'économie ainsi qu'au niveau des futurs employés de Bejaia en langues étrangères, est constitué de deux volets :

- un questionnaire, destiné aux recruteurs de différents secteurs de travail à Bejaia, visant le déroulement des entretiens d'embauche ainsi que le rôle et la place des langues étrangères dans le choix du profil demandé.
- Des entretiens avec le personnel administratif de la DASS¹, lesquels s'occupent de l'affectation et de l'orientation des pré-emplois aux différents secteurs qui demandent à recruter différents jeunes diplômés dans le cadre du PID² et du DAIS³.

2.1. Secteurs cibles

Les différents secteurs que nous avons ciblés touchent le privé et le public, à savoir EPB (Entreprise Portuaire de Bejaia), ACTEL (Agence Commerciale d'Algérie Télécom) ainsi que 05 transitaires (commissionnaires en douane) partenaires de l'EPB.

2.2. Profil d'emploi ciblé

En ce qui concerne le profil d'emploi auquel nous nous sommes intéressé, il nous a été accordé de nous entretenir avec les DRH qui s'occupent essentiellement des entretiens avec les techniciens de gestions administratives (EPB), les comptables/ déclarants en douane (Transitaires) et les ingénieurs commerciaux télécom (ACTEL).

2.3. Questions

Notre questionnaire comporte douze (12) questions qui ciblent un aspect particulier de notre problématique de recherche. L'importance de la maîtrise des langues étrangères dans le recrutement et le rôle qu'elles jouent dans les embauches, la place accordée aux compétences linguistiques des candidats ainsi que le déroulement des entretiens avec les recruteurs. Nous pouvons les regrouper en cinq (05) principaux axes :

- La maîtrise des langues étrangères dans le monde du travail ;
- Les besoins et exigences des offres d'emploi quant aux langues étrangères ;
- L'évaluation des compétences des candidats en langues étrangères ;
- Le CV comme atout dans l'évaluation des compétences en langues étrangères ;
- Les enjeux actuels des compétences en langues étrangères dans le monde professionnel.

3. Compétences linguistiques

Via le questionnaire, le volet quantitatif de l'étude a permis d'apporter des éclairages sur l'importance de la maîtrise des langues étrangères dans le recrutement, les besoins des entreprises en langues et les modes d'évaluation des compétences des candidats. Le volet qualitatif renvoie au déroulement des entretiens en rapport avec le CV des candidats.

Tous les recruteurs questionnés déclarent rechercher une compétence en langue étrangère chez les candidats. Le français étant une langue censée être acquise et maîtrisée par les nouveaux diplômés, le niveau est seulement évalué à l'oral au cours des entretiens. Quant à l'anglais, il peut constituer, à compétences égales, le critère linguistique qui fait la différence.

¹ Direction d'action sociale et de solidarité

² Prime d'insertion des diplômés

³ Dispositif d'activité et d'insertion sociale

a. L'EPB : en ce qui concerne l'EPB, les recruteurs soulignent l'importance des compétences des candidats en langues étrangères. Ils affirment la nécessité d'une diversité linguistique chez les demandeurs d'emploi qui répondent à leurs annonces et offres où le français, l'anglais, l'espagnol, et parfois même le russe sont exigés.

Ceci se justifie par le profil demandé et le poste proposé ainsi que la nature des transactions assurées par l'entreprise. Exemple d'un technicien en gestion administrative⁴ qui:

- assure le secrétariat et l'assistance technique, logistique des responsables de service et de chefs de projet ;
- réalise des actes administratifs dans un des domaines fonctionnels de l'entreprise ;
- traite des informations et des dossiers d'ordre administratif, scientifique ou technique et en vérifie la conformité ;
- accueille et informe les personnels et les usagers de la structure ;
- gère les plannings, le courrier et la messagerie ;
- met en œuvre des procédures de gestion ;
- organise et alimente les bases de données ;
- renseigne des tableaux de bord selon les instructions reçues,
- gère les aspects logistiques : locaux, matériels, fournitures... ;
- répond aux demandes d'informations des autres services et de l'extérieur ;
- participe à l'organisation de salons, colloques, manifestations, conférences ;
- sélectionne et diffuse de l'information en interne et en externe ;
- organise le classement d'un fonds documentaire ;
- procède à l'archivage des pièces administratives

Les recruteurs abordent donc en entretiens tous ces aspects en rapport avec le niveau en langues étrangères mentionné dans les CV des jeunes diplômés.

b. Les transitaires : pour ce qui est des commissionnaires en douane, la question des compétences en langues étrangères devient une exigence. Du déclarant en douane jusqu'au comptable, l'entretien se déroule à 50% en français. Puis en fonction des différentes tâches qui seront assignées à chacun selon le poste qu'il occupera, les questions sont orientées vers la spécialisation et l'entretien (débat questions/réponses) se déroule en anglais, espagnol, italien, chinois et russe.

Le profil demandé et l'annonce de recrutement le mentionnent parfaitement :

- **Annonce du transitaire Idres :**

« Pour le développement international de *Transit Idres*, nous recherchons aujourd'hui un Déclarant en Douane confirmé (H/F) pour rejoindre notre équipe. Votre expérience et vos **compétences en langues étrangères (français, anglais, espagnol, italien, russe...)** vous faciliteront vos missions qui seront : - Etablir les déclarations en douane de tous produits à l'import/export, T1 dans le cadre de procédure de dédouanement... (..) ».

- **Annonce du transitaire Boudjeloud :**

« *Transit Boudjeloud*, recherche un nouveau Déclarant en Douane. Ce recrutement se réalise dans le cadre d'un CDI. Rattachée au responsable Douane et en collaboration avec l'EPB, notre entreprise spécialisée dans le transport maritime **cherche homme ou femme multilingue**, suite à l'accroissement d'activité de son service Douane... (...) ».

- **Annonce du transitaire Boudebza :**

« Nous cherchons un Déclarant en Douane Confirmé (H/F) en CDI. **Vous maîtrisez l'anglais et l'allemand ?** Vous êtes qualifié dans la réglementation douanière maritime et dans le monde du transport de marchandises ? Contactez-nous au (...) ».

⁴ Documents remis par les DRH

- **Annonce du transitaire El Bahdja :**

« *Transit El Bahdja* recherche un déclarant en douane dans le cadre d'un CDI. Vous serez en charge du suivi et gestion douane import-export. **Maîtrise du français, de l'anglais et du russe indispensable** ».

- **Annonce du transitaire Madi :**

« *Transit Madi* recrute un déclarant en douane expérimenté (minimum 02 ans) avec une **excellente maîtrise de l'anglais et de l'italien (russe parlé souhaité)** ».

Comme nous pouvons le constater dans les annonces ci-dessus, la maîtrise des langues étrangères est requise et indispensable dans le recrutement des déclarants en douane. Leur métier a pour finalité⁵ :

- d'établir les formalités douanières concernant les exports et les imports de marchandises en acquittant les droits et taxes fiscales.
- Anticiper les éventuels problèmes liés au dédouanement afin de faciliter le flux de marchandises.
- Défendre les intérêts du client et respecter la réglementation douanière et les délais.

Le déclarant en douane a 4 missions :

1 - Réaliser du conseil douane pour répondre à une nouvelle demande d'un client / obtenir de nouveaux clients dont les activités sont :

- rechercher les besoins réels du client et poser les bonnes questions ;
- effectuer des recherches sur la marchandise, la tarification, la réglementation, les documents à produire ;
- proposer le régime douanier adéquat ;
- demander ponctuellement des renseignements à son réseau, à la douane, au Pôle d'action économique ;
- répondre au client en direct ou via le service demandeur ;
- se déplacer chez le client avec le commercial.

2- Assurer une veille réglementaire de la fiscalité et des coûts liés au dédouanement dont les activités sont:

- optimiser le contrôle lié au dédouanement et les formalités douanières et fiscales ;
- assurer le contrôle des cautionnements et la gestion du suivi documentaire ;
- contrôler le respect du statut OEA (Opérateur Economique Agréé) ;
- assurer la gestion des contingents tarifaires ;
- aviser les personnes concernées (service transit, service commercial, clients).

3 - Etablir les formalités douanières conformément à la réglementation en vigueur et à la demande du client (marchandise) dans les meilleurs délais dont les activités sont :

- vérifier la conformité des documents transmis par le client ;
- rechercher la tarification douanière adaptée à la marchandise ;
- établir la liquidation douanière en adéquation avec la réglementation douanière et fiscale ;
- saisir la déclaration dans Delta et attendre la position douane ;
- vérifier l'adéquation entre la liquidation et la réponse douane ;
- valider (« Signer ») la déclaration ;
- transmettre la déclaration pour signature ;
- coordonner le contrôle documentaire / les visites avec les acteurs concernés (commis, coursiers, douane) ;
- s'informer régulièrement sur la réglementation douanière, la géopolitique ;

⁵ Documents remis par les transitaires

- archiver les dossiers douane nécessaires aux contrôles a posteriori.

4- Gérer les litiges pour éviter / minimiser les surcoûts et amendes pour le client et l'entreprise dont les activités sont :

- informer les acteurs concernés du dossier (client, hiérarchie) ;
- maîtriser les droits et obligations ;
- anticiper le déroulé d'un litige possible et en limiter l'impact ;
- appréhender les différents modes de représentation : obtenir l'accord de sa hiérarchie et du client ;
- évaluer l'impact d'un litige pénalement, fiscalement, réglementairement ;
- établir des relations avec les administrations concernées ;
- établir des courriers officiels dans le traitement du litige (douane, client,) ;
- garder une trace des documents reçus / envoyés dans le dossier.

Toutes ces tâches et missions assignées au déclarant en douane requièrent des compétences incontournables du métier, mais les compétences linguistiques sont aussi indispensables et primordiales dans l'accomplissement de son travail. En effet, pour exercer ces différentes missions, le déclarant en douane doit être capable de :

- obtenir des informations du client utiles aux opérations de dédouanement ;
- reformuler les informations transmises (marchandises, valeurs, incoterms...) oralement ou par mail de la part d'un client ou du service demandeur pour apporter une valeur ajoutée par l'expertise douane ;
- rechercher, analyser et vérifier les documents transmis, échantillons...dans sa documentation professionnelle ou éventuellement auprès des services de la Douane pour proposer au client la meilleure tarification possible dans le respect de la réglementation douanière ;
- transmettre des informations claires et précises concernant la tarification des marchandises au demandeur oralement ou par mail pour obtenir "l'affaire" ;
- trouver le régime douanier approprié selon le besoin du client ;
- trouver le bon interlocuteur (douane) à partir de son réseau professionnel pour obtenir des informations complémentaires concernant les marchandises ;
- adopter une approche commerciale dans le relationnel avec le client pour obtenir "l'affaire" ;
- analyser et vérifier attentivement les documents reçus (factures, origine...) pour identifier la position tarifaire appropriée correspondant aux marchandises importées / exportées ;
- déduire des informations obtenues du client ou du service demandeur l'espèce, l'origine et la valeur, pour calculer les droits et taxes relatifs aux marchandises en fonction des éléments du dossier, les documents et la réglementation en vigueur et obtenir le paiement des taxes ;
- garder en mémoire les informations essentielles des dossiers afin de ne pas perdre de temps dans le traitement du dossier ;
- synthétiser les informations essentielles des dossiers pour pouvoir les transmettre en cas d'absence à son poste de travail ;
- utiliser les logiciels relatifs aux documents à produire et à la taxation pour suivre les opérations relatives aux formalités douanières ;
- rédiger des écrits officiels circonstanciés et argumentés pour confirmer ou non sa décision dans l'intérêt du client / de l'entreprise ;
- anticiper et percevoir les risques éventuels (en fonction des marchandises, du client, de la géopolitique...) pour éviter des enjeux financiers importants à son entreprise/client ;
- coordonner ses activités avec celles du commis, coursier afin de ne pas perdre de temps dans le traitement du dossier et dans l'organisation des visites "douane" ;
- maintenir une collaboration étroite avec le client sur le dossier ;

- réclamer des documents (originaux de facture...) aux clients, les vérifier pour défendre son dossier au mieux des intérêts de l'entreprise et du client auprès de la douane.

Nous pouvons ressentir ici l'importance de maîtriser plusieurs langues étrangères dans le domaine du transit, vu la nature des tâches et des missions relevant du métier du déclarant en douane, ainsi que la nature des transactions même, à savoir l'import/export et le commerce international. Etant en étroite collaboration avec l'EPB, les transitaires sont en permanence en affaire avec les exportateurs et importateurs des différents pays : Espagne, Italie, France, Angleterre, Russie et Chine.

c- L'ACTEL : pour ce qui est du recrutement et des entretiens d'embauche au niveau d'Algérie Télécom, seules deux langues étrangères sont exigées, à savoir le français et l'anglais. Une maîtrise parfaite, tant à l'écrit qu'à l'oral, est indispensable et les candidats sont jugés et appréciés en entretien individuel à la base de leurs compétences linguistiques et leur CV.

Le DRH souligne l'importance de l'entretien oral, étant donné que les compétences linguistiques ne peuvent être vérifiées qu'avec l'échange et la communication. Il ajoute que les candidats sont mis en face d'une situation de communication ardue, dans la mesure où les futurs employés sont amenés, non seulement à se présenter lors des entretiens, mais à s'exprimer longuement sur des sujets choisis par le recruteur en lien avec les tâches attribuées aux ingénieurs commerciaux Télécom.

Selon le descriptif du poste d'ingénieur commercial Télécom que le DRH nous a remis, ce dernier est responsable du développement du chiffre d'affaires de son entreprise sur une zone géographique ou un marché donné. Il commercialise des produits grand public, des services télécoms ou des équipements aux professionnels.

Ses différentes missions sont :

1. Élaborer le plan d'action commercial : Décliner le plan stratégique de l'entreprise Télécom en objectifs commerciaux : objectif global de vente, objectifs par segment de marché, et soumettre à la validation du manager. Élaborer le plan d'action commercial (nombre de visites de prospection, actions promotionnelles, etc. Identifier les entreprises télécoms à prospecter).

2. Assurer la prospection commerciale : Organiser et préparer les rendez-vous de prospection. Analyser toutes les informations susceptibles d'aider à connaître la stratégie des clients, leurs concurrents sur le marché des télécoms, leurs forces et leurs faiblesses, les possibilités de collaboration éventuelle. Réaliser les rendez-vous commerciaux avec les décideurs des entreprises prospectées et présenter l'offre de produits ou de services de l'entreprise télécom. Aider les clients à identifier et qualifier leurs besoins. Proposer les solutions adéquates.

3. Négocier les offres et assurer le suivi de la relation client : Piloter l'élaboration des offres commerciales et des réponses à appel d'offres : préparer et animer les réunions de réponse à appel d'offres avec les ingénieurs d'affaires télécoms, les ingénieurs avant-vente, les fonctions marketing, juridique et financière ; Conduire le montage de l'offre télécom et constituer l'équipe la mieux adaptée aux besoins du client ; Valider l'offre télécom avant envoi au prospect. Négocier les offres commerciales dans le cadre de règles préétablies. Suivre l'exécution du contrat par les parties. S'assurer de la satisfaction des clients pour permettre leur fidélisation. Analyser les échecs ou les offres télécoms concurrentes pour mettre en place des actions correctives.

4. Mettre en œuvre des actions de développement d'image : Participer à des salons professionnels Télécoms. Organiser des réunions d'information auprès de prospects. Monter des opérations de présentation pour des clients en partenariat avec d'autres sociétés télécoms.

5. Assurer une activité de veille et de remontée d'informations sur son secteur : Assurer une veille sur son marché télécom : concurrence, attentes des clients, retours clients sur les

prestations. Recueillir toutes les informations susceptibles d'orienter la politique de l'entreprise, commerciale et marketing.

Par ailleurs, l'appui sur les CV des candidats constitue un atout et un fil conducteur entre le recruteur et le candidat. Ces derniers qui ont tendance à remplir la rubrique « langues » d'une manière assez inopinée, se voient soumis à des questions d'ordre linguistiques, c'est-à-dire relatives à leurs compétences linguistiques en lien direct avec leur CV. Il s'agit la plupart du temps d'une demande de présentation du parcours en anglais, en allemand et/ou en russe. Parfois, le débat s'oriente vers les ambitions des demandeurs d'emploi et se déroule entièrement en langues étrangères, supposées maîtrisées par les candidats et qui sont déclarées sur les CV. Les recruteurs déplorent parfois le niveau des candidats en langues qu'ils mettent en exergue sur leur CV et leur manque d'honnêteté concernant la maîtrise de ces dernières. Quelques personnes mentent sur leur niveau en langues étrangères et ne font que remplir la case « langues maîtrisées », reportant ainsi des CV d'autres personnes ou modèles sur internet.

Ils ajoutent qu'« aujourd'hui, les langues étrangères deviennent un véritable atout pour quiconque sait les maîtriser. Avec l'internationalisation des entreprises, ces dernières recherchent de plus en plus de personnes sachant parler une ou plusieurs langues étrangères. Avec la croissance des échanges internationaux, la maîtrise des langues étrangères est devenue un véritable atout. Du côté des déclarants en douane et des ingénieurs commerciaux, les postes requièrent des compétences linguistiques à faire valoir et à défendre lors des entretiens et face aux DRH, qui recrutent régulièrement par voie de concours oral. Les langues étrangères « rares » (le russe, le mandarin ou « chinois ») sont particulièrement prisées, avec la collaboration de plusieurs pays étrangers avec l'Algérie ».

Au niveau de l'ACTEL, le recruteur déclare qu'« avec le développement des nouvelles technologies, de nouveaux métiers et de nouvelles fonctions en poste font leur apparition, comme le localisateur, chargé d'adapter les logiciels et les sites Web aux différentes langues et cultures ».

Pour conclure, nous reprenons les propos d'un DRH qui souligne que « concernant les entreprises internationales, la priorité reste à l'anglais. Langue quasiment internationale, l'anglais est celui recherché principalement par les entreprises étrangères. Toutes les autres langues étrangères n'ont qu'un caractère optionnel et vont pouvoir se révéler être un atout, suivant le poste proposé. Si une entreprise vient à vendre des produits en Chine, et que vous maîtrisez le mandarin, votre profil retiendra leur attention. Et vous aurez encore plus de chances de vous voir offrir le poste, si vous avez une bonne connaissance de la culture locale. Par ailleurs, le français étant une langue très parlée, les entreprises ne sont plus vraiment surprises d'avoir des candidats qui sachent parler couramment le français ; vous ferez donc la différence si vous parlez une autre langue. Selon le sondage de l'AICD⁶ (2012), à titre d'information, les trois langues les plus couramment utilisées dans le monde sont : le mandarin, l'espagnol et l'anglais. Le français ne se trouve qu'à la douzième place. Un conseil aux candidats, il faut donc ne pas hésiter à indiquer le niveau de langue dans le CV. Même si une langue qu'ils parlent ne leur sera pas indispensable pour leur futur travail, l'indiquer montrera leurs aptitudes intellectuelles et leur ouverture. Attention cependant à ne pas exagérer : ne jamais prétendre avoir un certain niveau dans une langue, si vous ne l'avez pas. L'entreprise se rendra très vite compte si vous parlez couramment une langue ou pas ».

⁶ Agence internationale du commerce et du développement.

Bibliographie

Annales et concours, « Technicien en gestion administrative », Université Lyon 1, 2015.

Chartier, Frederic, *Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes?* SFAP Editions, e-Book gratuit, 2013.

Grin, François, 2008c: "Les enjeux économiques de la veille multilingue", in M. Guidère (dir.), *Traduction et veille stratégique multilingue*. Paris: Le Manuscrit, 231-259.

Onisep, « Déclarant en douane », *L'école change avec le numérique*, 2015. In <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/declarant-declarante-en-douane>

Rapport de l'Agence internationale du commerce et du développement (AICD), 2012.

Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), « Déclarant en douane », 2014. In <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=9092>