

Synthèse Chefs en ligne

Formation en anglais pour les employés

- La formation est-elle obligatoire?
- Quels coûts défrayez-vous?
- Quels sont les bénéfices pour l'entreprise?

La connaissance de la langue anglaise étant de plus en plus requise en entreprise, un membre, songeant offrir des cours d'anglais à ses employés, a voulu connaître les expériences des autres membres à ce sujet.

Nous nous sommes donc tournés vers nos membres du réseau Chefs en ligne et vers nos partenaires-Groupement, pour tenter d'y découvrir des « comment faire ».

Les pages qui suivent présentent donc un résumé des principaux éléments qui sont ressortis le plus souvent dans ce sondage, à partir des réponses que nous ont transmises nos répondants, soit 52 membres et 2 partenaires-Groupement, à savoir :

- **l'obligation de suivre la formation;**
- **le moment choisi pour donner la formation;**
- **le lieu de la formation;**
- **la fréquence des cours;**
- **les formules choisies;**
- **les politiques de remboursement et de participation;**
- **les problématiques rencontrées;**
- **les bénéfices;**
- **les subventions possibles.**

L'obligation de suivre la formation

Facultatif (si les employés le désirent)	Obligatoire (lorsque requis)	Ne l'ont pas mentionné
74 %	20 %	6 %

Comme le tableau l'indique, 74% des répondants offrent la formation à leurs employés de façon facultative et y voient beaucoup d'effets positifs.

Nos membres ont constaté que lorsque leurs employés s'inscrivaient de leur propre chef à une formation en anglais, les résultats obtenus par ceux-ci étaient nettement meilleurs (l'employé est plus motivé et s'investit plus dans la réussite de son cours).

Quant aux 20 % des répondants qui nous ont mentionné avoir obligé certains employés à suivre une formation en anglais, il est important de préciser que cette obligation était due à la nécessité de parler l'anglais dans le poste occupé.



Le moment choisi pour donner la formation

- **48 %** des répondants ont confirmé que la formation en anglais était donnée en dehors des heures de travail;

« Nous avons déjà essayé de donner les cours sur les heures de travail mais c'était difficile puisque la classe était souvent interrompue par des « Je m'excuse, ça va prendre juste une minute » des autres employés ou par les téléphones. »

« ... cela occasionnait des problèmes de disponibilité avec la clientèle autant à l'interne qu'à l'externe. »

- **34 %** l'offrent sur les heures de travail;
« Nous avons choisi la période du matin car c'est une période de la journée plus productive. »
- **18 %** l'offrent sur les heures de travail et sur le temps personnel de l'employé.
« Les groupes de discussion ont lieu sur l'heure du dîner et sont d'une durée de 2 heures. Les employés utilisent leur période de repas pour débiter les groupes de discussion et la compagnie compense pour l'heure excédant la période de repas. »

Le lieu de la formation

Nous avons constaté parmi les réponses reçues que :

- **78 %** offrent la formation en entreprise;
« Nous offrons la formation en entreprise. Ainsi les employés ne perdent pas beaucoup de temps pour se déplacer pour se rendre dans une école. Ils apprécient la formule. »
- **22 %** donnent la formation à l'extérieur de l'entreprise.

La fréquence des cours

Il n'y a pas vraiment de tendance qui se dégage sur la fréquence des cours, chacun ayant adapté un programme répondant aux besoins de leur entreprise.

Par contre, pour la majorité, la durée hebdomadaire de formation varie autour de deux heures par semaine.

Les formules choisies

Il apparaît clair, à travers les réponses reçues, que le choix de la formule est un élément majeur pour obtenir des résultats intéressants. Voici d'ailleurs les commentaires d'un membre à ce sujet :

« Le plus grand défi a été de trouver la bonne formule d'apprentissage qui permettrait aux participants d'apprendre en s'amusant et de rester motivés tout au long de la formation. »

Les formules les plus couramment utilisées par nos membres sont les suivantes, par ordre de popularité :

1. Un professeur vient donner la formation dans l'entreprise

Plusieurs membres ont mentionné qu'ils utilisaient les services d'un professeur qui se déplace à leur entreprise.

« Le professeur se présentait au bureau avec le matériel pédagogique. Le professeur et le programme étaient approuvés par le ministère de l'éducation et une attestation officielle de formation reconnue était disponible pour le cours. »

2. Des conversations téléphoniques avec un professeur

Quelques membres ont mentionné que cette méthode d'apprentissage donnait d'excellents résultats et était très appréciée par leurs employés.

« Une bonne expérience que j'ai eue : des cours d'anglais par téléphone. Ce sont des rendez-vous téléphoniques fixes que l'étudiant choisit, supportés de livres et d'audio-visuel. Le professeur appelle



l'étudiant une fois par jour à l'heure fixée. Ils jasant pendant 20 à 30 minutes en repassant la grammaire, la conjugaison et la formulation. Cette méthode d'apprentissage était très appréciée des employés et les résultats étaient là. »

« Chaque employé dans le programme parlait avec un professeur 4 fois par semaine à raison de 15 minutes par fois. »

3. L'entreprise offre des cours privés aux employés

Certains ont répondu avoir recours à cette formule afin d'obtenir de bons résultats.

« Je paie le cours privé pour de meilleurs résultats. »

4. L'immersion anglaise

Quelques membres ont témoigné de l'efficacité et de la rapidité à voir paraître les résultats à court terme et à long terme par la formule de l'immersion. Voici d'ailleurs deux commentaires :

« À quelques occasions, nous avons défrayé les frais de scolarité, de transport et d'hébergement pour des immersions en anglais. De ce côté, les plus profitables furent celles d'un minimum de 3 semaines à Fredericton. »

« Pour certains cadres où l'anglais est essentiel et obligatoire, nous les avons inscrits à des cours de 2-3 semaines en immersion. C'est la formule que je privilégie. »

5. Une firme spécialisée à l'extérieur

« ... les nouvelles personnes que nous embauchons doivent s'inscrire dans des maisons d'enseignement reconnues pour acquérir ces habiletés. »

Les politiques de remboursement et de participation

Les frais de cours (frais d'inscription, notes de cours, frais du professeur) sont remboursés par l'ensemble des entreprises répondantes.

Plusieurs membres ont également précisé qu'ils remboursent les frais seulement à la réussite du cours.

Pour ce qui est du remboursement des frais pour les employés (salaire, km, repas) :

- **51 %** des répondants ne paient aucune dépense à l'employé;
- **38 %** des répondants paient l'ensemble des dépenses à l'employé incluant le salaire lorsque la formation est donnée sur les heures de travail;
- **11 %** des répondants paient les dépenses de l'employé sauf le salaire même si la formation est offerte sur les heures de travail.

Pratiques intéressantes à retenir :

Priorité aux employés qui doivent se servir de l'anglais dans le cadre de leur travail.

« Nous offrons des cours d'anglais à nos employés, en priorisant les gens qui doivent s'en servir pour le travail. Nous comblons les groupes ensuite par ancienneté. »

L'employé doit demeurer à l'emploi de l'entreprise.

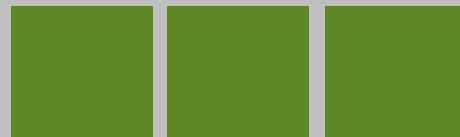
« Nous demandons à l'employé de nous rembourser les frais de cours s'il quitte l'entreprise dans une période de 2 ans suivant le cours. »

Présences assidues obligatoires.

« Les employés qui s'absentent plus de 3 cours sont retirés de la formation et les coûts peuvent leur être rechargés selon les raisons. »

Obligation d'atteindre une certaine maîtrise de la langue.

« Les employés inscrits devaient s'engager jusqu'à l'obtention d'un niveau de maîtrise intermédiaire. S'ils se désistaient avant l'obtention de ce niveau, ils devaient remettre les sommes que nous avons investies pour eux au prorata des cours suivis. »



Les problématiques rencontrées

1. La motivation des employés

La principale problématique rencontrée par nos membres porte sur la motivation des employés à suivre la formation. Si la motivation des employés n'est pas au rendez-vous, il apparaît inévitable que les résultats ne se feront pas sentir. À l'inverse, les membres ont constaté qu'un employé motivé par l'apprentissage de la langue anglaise réussit mieux et y consacre le temps et les efforts nécessaires à son apprentissage (pratique en dehors des cours, écoute de la télévision et de la radio en anglais, lecture, etc.).

« Quand l'employé est motivé, ça marche. Sinon, on perd tout notre temps et notre argent. »

« L'employé qui veut parler en anglais met un effort dans sa vie de tous les jours par l'utilisation de la radio et de la télévision anglaise. Leur volonté déterminera leur cheminement. »

« Le fait de continuer à vivre 100 % de sa vie en français sauf dans les cours rend à toute fin pratique inutile et coûteuse la formation payée par l'entreprise. »

2. L'assiduité des présences aux cours

Peut devenir une problématique si elle n'est pas appuyée par une politique d'entreprise à cet effet. Certains membres se sont prémunis d'une telle politique comme mentionné au point précédent.

« Absentéisme : nous ne sommes pas assez stricts sur la présence obligatoire aux cours. Le prochain cours, je songe à imposer une présence à 80 % des cours, sinon l'employé devra en rembourser une partie. »

3. Le départ d'un employé formé

Une autre problématique importante que nous ont témoignée certains membres concerne le départ de l'employé. En effet, certains ont mentionné que des employés avaient quitté l'entreprise après avoir reçu une formation très coûteuse. (Certains membres se sont prémunis d'une politique à cet effet.) Voici d'ailleurs les propos d'un membre à ce sujet :

« La seule chose que je regrette, c'est de ne pas avoir fait de contrat formel quant à cette formation coûteuse, en cas de départ volontaire. J'aurais dû faire signer un document à l'effet que les frais de cours étaient remboursables en cas de départ volontaire par l'employé dans les 2 ans suivant la fin des cours. Cet employé a quitté l'entreprise après avoir suivi la grande majorité des heures de cours, qui ont totalisé près de 3 000 \$. »

Les bénéfiques

La majorité des membres s'entendent pour dire que les résultats sont bons à la condition que l'employé soit motivé et qu'il mette les efforts (pratiquer en dehors des heures de formation), comme mentionné au point précédent. Cependant, il faut être prêt à investir beaucoup de temps avant que les personnes soient bilingues.

Voici maintenant quelques propos qui font ressortir les bénéfiques reliées à cette formation :

« Motivant pour l'employé intéressé, sentiment d'importance, valorisation, reconnaissance, effet positif sur son travail, amélioration rapide puisqu'il peut pratiquer en travaillant, communication plus aisée avec les clients et/ou collègues, messages bien compris, moins d'inquiétude, moins de perte de temps, moins d'erreur. »

« Nous croyons que cela a augmenté le niveau d'anglais général dans l'entreprise. »

« Une amélioration de l'employabilité, une fierté pour chacun d'améliorer ses connaissances d'une langue seconde, un sentiment d'appartenance plus élevé pour plusieurs parce que l'entreprise les aide à prendre soin de leur développement, plus de flexibilité pour mieux servir nos clients. »

Les autres points intéressants notés :

Une pratique qui semble bien fonctionner chez nos membres consiste à décréter un temps en entreprise où tous les employés doivent parler en anglais entre eux (exemple : une journée ou deux demi-journées par semaine).



« Pratiquer est important dans l'apprentissage de l'anglais, alors nous avons décrété que le mercredi nous devions tous nous parler en anglais entre nous. Certains trouvaient cela trop difficile alors nous avons choisi deux avant-midis plutôt qu'une journée complète. Cette façon de faire a grandement aidé les employés à améliorer leur anglais. »

Un chef nous a également mentionné offrir un bonus de 500 \$ par année à ses employés qui sont évalués capable de tenir une conversation en anglais avec un débit intéressant. Cela encourage ses employés à suivre des formations en dehors des heures de travail.

Les subventions possibles

Plusieurs membres répondants ont mentionné qu'ils ont eu recours à une subvention offerte par Emploi-Québec.

Voici deux références de sites Internet pouvant vous donner plus de détails sur les subventions mentionnées par les membres. Pour connaître la possibilité d'obtenir une subvention, nous vous suggérons d'entrer en contact avec le bureau d'Emploi-Québec de votre région.

Site d'Emploi-Québec :
<http://emploiquebec.net/francais/entreprises/index.htm>

Site de la loi du 1 % en formation :
<http://emploiquebec.net/francais/entreprises/loiformation/index.htm>

Les références de firmes

Bouchereau Lingua International, dont vous trouverez la réponse complète à cette demande, en annexe à ce document.

« La firme que nous avons utilisée est Médialangues située à Montréal. Mon contact est Madame Marie Delorme. Tél. : 514-334-1819. Site web : www.medialangues-intl.com. Ils sont très flexibles. Un professeur appelle et il discute 15 minutes avec l'étudiant au sujet du travail, du beau temps. Le matériel didactique est excellent. »

« La firme que nous avons utilisée est C.A.G. International. Monsieur Benoit Gagné, (450) 550-4133. La formation a été offerte à l'extérieur des heures de travail et nous avons des cours pour différents groupes (débutant, intermédiaire et avancé). »

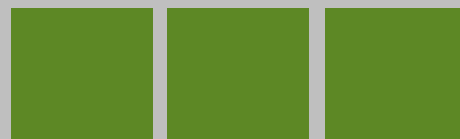
« Le cours de l'entreprise Taracom par madame Nadine Ménard a été notre meilleur choix : nmenard@taracom.ca. Le cours était dynamique, les jeux très intéressants et la personnalité de ce professeur mobilisait entièrement tout le groupe. »

« Notre fournisseur Envol des Langues adapte sa formation selon notre environnement de travail (vocabulaire utilisé dans notre secteur d'affaires) et c'est mieux pour nos employés. »

Conclusion

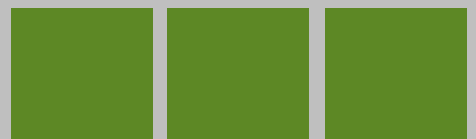
À la lecture de ces informations, nous pouvons donc conclure que les formations en anglais offertes par nos membres à leurs employés donnent de bons résultats à la condition que :

- la formation soit facultative de sorte à s'assurer de la motivation des employés;
- l'employé puisse être prêt à investir du temps pour pouvoir s'améliorer dans cette langue seconde (écouter la télévision et la radio en anglais, avoir des temps de pratique en entreprise);
- la formule choisie soit adaptée aux besoins de l'entreprise.
- Nous pouvons également dégager quelques tendances marquées à l'effet que :
- la formation donnée en entreprise, par un professeur qui se déplace, semble être la formule privilégiée, que ce soit sur les heures de travail ou en dehors de celles-ci;
- les conversations téléphoniques quotidiennes avec un professeur donnent de bons résultats et semblent appréciées des employés.



Le service Chefs en ligne tient à remercier chaleureusement les 52 membres qui ont participé à l'élaboration de cette synthèse en nous ayant partagé leur « comment faire ».

Nous remercions également un partenaire-Groupement qui a partagé gratuitement avec nous son savoir et ses conseils, soit Monsieur François Mizoguchi de Marcon-DDM.



Formation en anglais pour les employés

Réponse de Bruno Maillet pour Yves Bouchereau



BOUCHEREAU LINGUA INTERNATIONAL

407, boul Saint-Laurent, bureau 410

Montréal (Québec) H2Y 2Y5

Téléphone : (514) 842-3847

Site web : <http://www.bli.ca>

Expertise :

Traduction pour la même clientèle

En cours individuels ou de groupe

Immersion d'anglais à Toronto ou Montréal

Immersion de français à Québec ou Montréal

Cours de langues pour les entreprises et le secteur public

Dans vos locaux, dans les nôtres ou dans des locaux appropriés

Cours de langues : espagnol, portugais, allemand, chinois, etc. en classe ou au téléphone

Je vous réponds à titre de fournisseur de services de formation linguistique et nous offrons des cours à de multiples entreprises. Je témoignerai donc de quelques clients qui font appel à nos services et sur leur façon de faire.

Rares sont les clients qui offrent les cours à tous. Généralement, ils vont plutôt cibler les gens qui doivent en faire un usage dans le cadre de leurs activités professionnelles. Lorsque les gens sont choisis pour les cours, certains imposent une présence minimum de 75 % à chaque session pour leur permettre de se réinscrire et de poursuivre au prochain niveau. Dans le cas d'inscriptions volontaires, les résultats varient en fonction de la motivation des gens lors de leur inscription et si le cours est donné pendant les heures de travail ou en dehors des heures de travail.

Certaines compagnies font 50/50 pour les heures payées, heures personnelles. Cette formule est d'ailleurs assez commune. Le problème de donner les cours totalement en dehors des heures de travail est pour la logistique (garderies, covoiturage, transport en dehors des heures de pointe moins fréquent, etc.).

Comme les cours devraient avoir une durée d'au moins 2 heures pour être profitables, il est difficile de le faire le matin avant l'horaire de travail. L'heure du lunch est aussi possible et on peut jumeler des cours de 11 h à 12 h 30 et 12 h 30 à 14 h par exemple pour minimiser les déplacements du professeur.

Formation en anglais pour les employés

Réponse de Bruno Maillat pour Yves Bouchereau (suite)

Dans la majorité des cas, c'est l'entreprise qui défraie les coûts et assez souvent c'est pendant les heures personnelles des employés ou 50/50 comme mentionné. L'assiduité est contrôlée mensuellement et ceux qui ne se présentent pas régulièrement se voient refuser une réinscription. De rares clients nous demandent de facturer directement les étudiants et l'entreprise les rembourse à la fin de la session s'ils ont rencontré les exigences déterminées par l'employeur (généralement 75 % de présence).

Comme nous donnons généralement les cours dans le milieu de travail des clients, les autres frais ne sont pas considérés. Nous facturons les frais de déplacement des formateurs seulement lorsque la localisation de l'entreprise ou la fréquence des autobus nécessitent que les professeurs se rendent en voiture. L'entreprise en assume alors les coûts. Les clients qui viennent à nos bureaux font généralement un compte de dépenses à l'entreprise.

Finalement, pour des personnes qui ont un besoin immédiat, la formule intensive d'immersion, lorsque possible, est probablement celle qui donne de meilleurs résultats à court terme et à long terme. Les coûts sont alors plus élevés car cela implique le déplacement du participant vers un milieu dans la langue cible, l'hébergement, les repas, l'absence du travail pour un certain temps (payé ou non). Une chose est plus que probable, c'est que les résultats d'une telle formation demeurent plus permanents que quelques heures étalées sur plusieurs semaines, plusieurs mois et quelques fois sur plusieurs années pour devenir bilingue.

Selon la formule choisie, la problématique diffère et ce qu'on peut constater à titre de fournisseur, c'est que l'attitude des employés qui s'inscrivent aux cours demeure le critère le plus déterminant dans le succès de cette formation. Dans l'apprentissage d'une langue, ce n'est pas seulement de suivre des cours qui permet aux étudiants de s'améliorer.

Il faut vraiment une collaboration de tous les instants et une implication des employés pour étudier et pratiquer cette langue en dehors du cadre du cours pour réaliser de véritables progrès et éventuellement se débrouiller tout seul.

Beaucoup de nos clients ont suivi et réussi de nombreux cours de langue dans les collèges ou les universités, mais ils sont toujours incapables de communiquer efficacement et ne sont pas fonctionnels car ils ont seulement obtenu le côté théorie de la langue et ils ne pratiquent pas en dehors du cadre formel de leur formation.

Espérant ces quelques éclaircissements utiles, je demeure à votre disposition pour en discuter davantage et vous fournir plus de détails sur nos services.



BOUCHEREAU LINGUA INTERNATIONAL

