

MÉTIERS

FORMATION

Langues :

L'anglais est un minimum requis pour de nombreux postes d'assistant(e)s, et une troisième langue est un plus... Au cours de sa carrière, il faut continuer à progresser dans sa pratique, ou maintenir son niveau lorsqu'il est déjà au top.

par Coralie Donas



boostez vos compétences

« **D**ans les plus petites villes de Corrèze, de Dordogne ou du Lot, j'ai toujours trouvé du travail grâce à l'anglais ! » Isabelle Bordas, score maximum au TOEIC, membre de Secretop Toulouse, est une fervente défenseuse des langues. En plus de l'anglais, qu'elle utilise tous les jours à son travail – elle est external business administrator chez EADS –, elle parle aussi espagnol et italien. Si toutes les assistantes ne sont pas tenues de maîtriser trois langues étrangères, une bonne connaissance de l'anglais est de rigueur dans la profession. « L'anglais est incontournable, constate Tanya Ireland, directrice de TM International, un cabinet de recrutement d'assistantes spécialisé sur l'international. Bien sûr, le niveau dépend de la société, du poste et du pourcentage de temps où la langue est utilisée. L'oral est très important, mais il faut aussi savoir travailler à l'écrit. » D'autres langues émergent dans les statistiques des centres de formations, comme l'espagnol, l'italien et l'allemand, qui fait un retour en force. « La deuxième langue la plus demandée est l'allemand. Même si nos voisins outre-Rhin parlent bien anglais, ça facilite l'échange culturel. Plus rarement, nous avons des demandes pour l'italien, notamment dans le domaine du luxe, et le néerlandais », note Dorothy Danahy, du cabinet de recrutement international éponyme. Mais l'anglais reste le grand gagnant. L'entreprise de formation Telalangue estime qu'il représente 92% des demandes de formation chez les assistantes. « Les objectifs ont changé ces dernières années, relève Alvaro Camp, DG de Telalangue. Les personnes ne viennent plus pour apprendre une langue, mais pour être capables de discuter avec des clients, prendre un message téléphonique... » Le DIF (Droit individuel à la formation) a formaté les offres de formations en package de 20 à 30 heures, une durée plus adaptée pour approfondir une compétence que pour démarrer un apprentissage. « Une personne qui est déjà familière du chinois, du russe, du japonais ou du portugais, par exemple, peut progresser en formation

continue. Mais une entreprise qui a besoin de ce type de compétences embauchera plutôt un candidat bilingue », remarque Philippe Fouque, directeur général d'Inlingua. Pour les assistantes, il s'agit plus souvent de progresser ou de conserver un bon niveau d'anglais et, parfois, d'acquérir une troisième langue.

Apprentissage multimédias

Même lorsque les entreprises recherchent des profils courants ou bilingues en anglais, les assistantes n'ont pas toujours l'occasion de le pratiquer au quotidien. Il faut d'ailleurs poser les bonnes questions en entretien, pour mesurer quel usage de l'anglais exige le poste. « Travailler en anglais ou seconder un manager anglophone n'est pas le cas le plus répandu, constate Monique Garcia, présidente du comité ►



« **J'écoute la radio en anglais sur mon trajet aller, en luxembourgeois au retour !** »

Nadine Leturc, assistante de direction, Start People, Luxembourg.

Lors de ma première partie de carrière, en France, je n'ai pas eu beaucoup l'occasion d'utiliser mon anglais, que j'ai donc perdu progressivement. Après un licenciement économique en 2004, j'ai regardé les opportunités de l'autre côté de la frontière, au Luxembourg : les entreprises cherchaient des compétences, mais demandaient la maîtrise des langues étrangères. J'ai suivi une première formation intensive d'un mois, à raison de trois jours par semaine, pour dépoussiérer mon anglais et retrouver mes acquis. En parallèle, j'ai suivi un master en ressources humaines et j'ai été embauchée, suite à mon stage, dans la société où je suis aujourd'hui. J'ai désormais atteint un niveau avancé et je me sers de l'anglais régulièrement, pour les e-mails, les entretiens. L'ambiance de travail est vraiment internationale, même si nous échangeons en français entre collègues. Je continue à suivre des cours d'anglais une fois par semaine, et j'ai commencé le luxembourgeois depuis le début de l'année. Lors de mes trajets transfrontaliers quotidiens, je me branche sur une station de radio en anglais à l'aller et en luxembourgeois au retour !

Vision d'expert



Olivier Fromont, chargé des relations institutionnelles chez ETS Global*.

Les entreprises font du niveau d'anglais un argument de sélection

Quel est le niveau d'anglais demandé par les entreprises ?

Le niveau moyen de TOEIC demandé est de 785, qui n'est pas le niveau le plus élevé, mais suffisant pour échanger ponctuellement en anglais ou répondre aux mails. Lorsqu'il s'agit de la langue de travail, il faut au moins un niveau C1 selon l'échelle européenne CECRL**, soit un niveau expérimenté et autonome. Compte tenu des tensions sur le marché de l'emploi et du nombre de candidatures, les entreprises peuvent sélectionner sur le niveau d'anglais et exiger des niveaux élevés.

Constatez-vous une évolution des compétences demandées ?

Depuis deux ans, le test TOEIC speaking and writing, qui mesure les capacités à s'exprimer à l'oral et à l'écrit, est de plus en plus demandé. Les entreprises préfèrent en effet s'assurer des compétences orales de leurs candidats, certaines demandent juste l'évaluation sur la partie « speaking ». Jusqu'à présent, le TOEIC listening and reading, qui mesure les capacités à comprendre et à lire, était le plus populaire. Dans quelques années, les deux évaluations seront aussi demandées l'une que l'autre.

Quels sont vos conseils pour obtenir ou entretenir un bon niveau ?

Bien sûr, il faut s'exposer de toutes les façons possibles à la langue, à travers les films, la lecture, les rencontres. Mais aussi, il ne faut pas être timide de son anglais et son accent : tous ceux dont l'anglais n'est pas la langue maternelle ont leur accent. C'est aussi une façon d'afficher son identité.

* ETS Global fait notamment passer les tests TOEIC ou TOEFL.

** CECRL : Cadre européen de référence pour les langues.

► national du réseau européen d'assistantes EUMA. Il est indispensable toutefois d'entretenir son niveau. L'anglais reste une compétence centrale pour être employable, accéder à des postes mieux payés et plus intéressants. » Les centres de formation en langues utilisent de nombreux médias et outils pour rendre les cours ludiques et, surtout, adaptés aux contraintes de temps et de coût des stagiaires. Gymglish propose ainsi de pratiquer tous les matins une série d'exercices en anglais, envoyés par mail. Idéal pour se dérouiller, raconte Christine Simard, assistante dans une société de systèmes de tris postaux, qui travaille avec des clients internationaux : « Les exercices me prennent dix minutes par jour, à l'heure du déjeuner, et me permettent au moins de rester à niveau, à défaut de progresser. » Telelangue vend une majorité de formations par téléphone ou en e-learning. Des formules qui s'adaptent aux plus pressés et ne manquent pas d'efficacité. « Par téléphone, nous atteignons le même niveau en 30 heures qu'en 45 heures de cours en face à face », promet Alvaro Camp, de Telelangue.

Immersion linguistique

La clé du succès, quelle que soit la méthode choisie, réside dans la régularité. « Une heure trente par semaine permet d'entretenir les connaissances. Pour un apprentissage plus soutenu, il faut compter de 3 à 6 heures », explique Marc Verger, PDG de Berlitz. [Wall] Street Institute, spécialisé sur l'apprentissage de l'anglais, mise sur l'assiduité des stagiaires pour passer au niveau supérieur. Tous les organismes proposent des séminaires courts (deux jours) et intensifs pour se former à des thématiques précises en langue étrangère : commercial, téléphone, gérer une présentation... Pour ceux qui ont besoin d'atteindre rapidement un bon niveau, l'immersion linguistique à l'étranger reste la meilleure solution. Chacun adopte ensuite la bonne méthode en fonction de son niveau et de ses besoins. « Je dois maintenir mon bon niveau d'anglais », témoigne ainsi Pascale Capet, secrétaire trilingue chez Komori-Chambon, à Orléans, qui travaille en direct avec des non-anglophones : un de ses managers est japonais, les clients de l'entreprise sont en Asie du Sud-Est et aux Etats-Unis. L'anglais quotidien est donc plus universel que soutenu. « J'utilise mes heures de DIF pour prendre des cours d'anglais, je regarde les films en VO et je voyage aux Etats-Unis lorsque j'en ai l'occasion. » Bilingue, après avoir travaillé une dizaine d'années en Angleterre, Catherine Castetbon, assistant manager dans une multinationale où elle parle anglais tous les jours, entretient malgré tout son haut niveau. « Je m'inscris à des mini-formations en ligne, des webinars, dispensées en anglais, sur des thèmes comme le management de projet. Je suis aussi abonnée à des magazines britanniques, et je garde le contact avec mes amis anglais ! » Pour progresser à peu de frais, experts et témoins conseillent de lire, écouter, de s'inscrire à des groupes de discussion, pour être au maximum en contact avec la langue. Avec le même leitmotiv : pratiquer une langue permet de maintenir un niveau et de le faire progresser. Un atout incontournable pour un CV et une carrière. ■