Mapping Soft Skills in the Job Market: A Case Study from France

[Cartographie des compétences non techniques sur le marché de l'emploi : une étude de cas en France]

Joanna Kic-Drgas – Ferit Kılıçkaya – Christine Evain – William Kelleher – Monica Spedaliere – Nataliya Shakhovska

DOI: 10.18355/XL.2025.18.01.01

Abstract
Soft skills are increasingly vital in the professional market due to growing specialization across industries, as well as trends in migration and globalization. Despite employers' clear expectations regarding soft skills, these expectations are rarely assessed through systematic surveys. This study addresses this gap by providing an international perspective on current needs, with a focus on France, a partner in the Erasmus+ KA220-HED-9C51598F project, "Gamification Assets for Multisensorial Educative Tools in Language Learning using Co-Creation for Addressing Needs and Desires of Students Starting". An online survey conducted between November 2022 and January 2023 explored the soft skills required in companies and challenges related to language use in professional contexts. The survey data were analyzed using descriptive statistics and qualitative coding for open-ended responses. The findings highlight evolving labor market demands for soft skills and offer insights into the educational landscape in France. This paper discusses the implications of these results for curriculum development and the design of targeted, effective language-learning programs tailored to contemporary workforce needs.
Key words: internationalisation, labour market, globalisation, soft skills, teaching foreign language

Résumé
Les compétences non techniques sont essentielles pour le marché de l'emploi en raison de la spécialisation croissante de nombreux secteurs d'activité, de la migration et des mouvements de mondialisation. Bien que les employeurs aient certaines attentes vis-à-vis de leurs employés, ces attentes dans le domaine des compétences non techniques font rarement l'objet d'enquêtes. Ce document vise à combler les lacunes existantes et à fournir une vue d'ensemble de la situation actuelle enrichie d'une perspective internationale basée sur une recherche quantitative, en se concentrant sur la situation en France, qui est l'un des partenaires du projet. Une enquête en ligne a été préparée pour cartographier les compétences non techniques nécessaires aux entreprises et déterminer les problèmes liés à l'utilisation des langues dans les contextes de travail. L'enquête a été partagée par les partenaires du projet international Erasmus plus KA220-HED-9C51598F « Gamification Assets for Multisensorial Educative Tools in Language Learning using co-creation for addressing Needs and Desires of students starting » de novembre 2022 à janvier 2023. Les données obtenues ont été analysées à l'aide de statistiques descriptives et d'un codage, car plusieurs questions nécessitaient des réponses courtes. Les données reçues apportent un nouvel éclairage sur l'évolution des besoins en ce qui concerne une série de compétences non techniques. L'article présente les implications de l'enquête sur la situation de l'éducation en France et les possibilités de mise en œuvre des résultats obtenus dans la création de programmes d'études et la planification d'un apprentissage des langues efficace et axé sur les besoins.

Mots clés : internationalisation, marché du travail, mondialisation, compétences non techniques ou soft-skills, enseignement des langues étrangères

Introduction

L'internationalisation est un moteur de croissance et d'opportunités, mais aussi une source de défis interculturels et linguistiques. Pour évoluer dans le paysage changeant des affaires et de l'éducation internationales, des compétences non techniques telles que la flexibilité, le travail en équipe et la pensée critique et structurée sont nécessaires. Dans l'utilisation des langues, les compétences non techniques complètent et améliorent les aspects plus concrets des cours tels que le processus de certification ou les connaissances lexicales, prosodiques et syntaxiques formelles et évaluables. Un triangle qui intègre les compétences non techniques, le marché du travail et les programmes d'études est préconisé dans les contextes d'internationalisation de plus en plus fréquents. Par conséquent, le document aborde la question de la cartographie des compétences « soft-skills » dans les entreprises et de l'établissement d'un lien avec le programme d'apprentissage des langues dans l'enseignement supérieur, en s'appuyant sur l'exemple de la France et du système éducatif français.

Revue des ouvrages bibliographiques

Compétences non techniques

Dans le contexte de l'internationalisation des opportunités d'apprentissage et d'emploi, la coopération interculturelle est de plus en plus la norme plutôt que l'exception. L'interculturalité met l'accent sur ce que chaque personne apporte à une situation de communication dans une perspective émique. L'interculturalité peut prendre la forme d'une recherche sur d'autres communautés, représentant un moyen de rompre l'hégémonie culturelle (Nassim & Labidi, 2022). Une étude récente d'Ogrodzka-Mazur (2018) plaide, d'une part, pour une délimitation plus étroite de la théorie et de la praxis de l'éducation interculturelle et, d'autre part, pour un nouvel examen de la dyade culture-éducation en tant que non déterministe. Cela signifie que les deux sont pluridimensionnels et que le processus d'acculturation au sein de la socialisation primaire et secondaire est important. Plutôt qu'une question d'inclusion d'un contenu spécifique pour faciliter l'interculturalité, ce qui est en jeu, c'est l'acquisition et l'ajustement des *compétences*. Dans cette perspective, les compétences peuvent être qualifiées de « transversales », « douces », « millénaires » et « du 21e siècle ». Par opposition aux *compétences non techniques*, les compétences techniques sont plus largement connues sous le nom de « compétences dures », qui se rapportent aux tâches professionnelles plutôt qu'aux compétences interpersonnelles. Les compétences non techniques font souvent l'objet de recherches intra-entreprises. Les compétences non techniques ne sont pas nécessairement liées à l'emploi ; elles sont personnelles et sociales, bien qu'elles soient également applicables sur le lieu de travail. Les compétences transférables sont des compétences que les travailleurs peuvent emporter avec eux d'un emploi à l'autre, telles que l'esprit critique et la capacité d'adaptation. Dowsett et Lacey (2023) s'intéressent à l'utilisation d'environnements d'apprentissage virtuels et à l'acquisition de compétences transversales. Jiang et al. (2022) explorent la relation entre l'enseignement d'une matière intégrée à une langue étrangère (EMILE) et l'acquisition de compétences en utilisant l'intelligence émotionnelle comme médiateur. Les deux chercheurs ont également découvert une corrélation positive. Dans des environnements d'emploi et d'éducation en mutation rapide, c'est donc sans doute la promesse que les compétences transversales et non techniques représentent pour le développement personnel continu, tout au long de la vie, et pour le changement sociétal qui explique

leur attrait. De plus en plus, les liens entre les compétences transversales et les compétences non techniques sont explorés afin de mieux informer leur inclusion dans les domaines de la gestion d'entreprise et de la conception des programmes d'études. Dans le premier cas, la recherche sur la relation entre les compétences douces et transversales et le travail est illustrée par l'étude de cas multiples de Dean et East (2019) auprès de trois dirigeants d'organisations logistiques dans le New Jersey. La conclusion du rapport est catégorique : « Les compétences techniques ne suffisent plus aux travailleurs pour être compétitifs dans cet environnement de travail mondial hautement concurrentiel. Les compétences non techniques sont d'une importance capitale. » (Dean & East, 2019 : 17). Vasanthakumari (2019) souligne dans sa recherche que les compétences communicationnelles sont en tête du classement des compétences les plus nécessaires. Pour concrétiser ces conclusions, le projet de passeport de langues Europass (Cadre stratégique européen, 2020, p. 31) est une réponse intergouvernementale qui vise à permettre aux employeurs d'apprécier l'apprentissage informel des langues fondé sur l'expérience. La recherche sur l'inclusion des compétences non techniques dans les programmes d'enseignement examine premièrement la conception des cours, deuxièmement, l'évaluation et, troisièmement, la formation des enseignants. L'étude de Caggiano et al. (2020) illustre les divergences de perception des compétences non techniques. Les perceptions varient en fonction du sexe et de la culture. Ainsi, la « sensibilité » présente une différence statistiquement significative entre les cohortes masculines et féminines et, au niveau national, les participants finlandais et italiens présentent des classements distincts. En termes de recherche sur l'évaluation, c'est précisément la nature « douce » de ces compétences et leur ancrage intra-personnel qui les rend problématiques. Malgré la différence de terminologie, les concepts abordés dans les deux études sont similaires. Toutefois, de telles études soulèvent la question de l'adéquation entre les cultures américaine et européenne et de l'effet de l'avènement des nouvelles technologies, telles que l'IA, sur les compétences non techniques. Les universités sont également de plus en plus souvent classées en fonction de leur score d'internationalisation. Pour mieux comprendre cette conjoncture, on peut prendre l'exemple de la France et de la Pologne, deux des partenaires de recherche qui ont contribué aux résultats présentés ci-dessous. En France, 34,7 % du PIB provient des exportations et 37,6 % des importations, tandis que l'Europe dans son ensemble génère 35 % du commerce mondial (INSEE, 2023 : 4). L'internationalisation est un phénomène d'élargissement des connaissances et de commerce comprenant à la fois des échanges de compétences et des biens.

Enseignement axé sur les compétences non techniques

Une autre question concernant les compétences non techniques est de savoir quelles soft-skills peuvent être enseignées pour répondre aux besoins de la vie professionnelle et des personnes qui utiliseront les produits de ces entreprises. Étant donné que l'utilisation de l'anglais dans la communication scientifique, universitaire et commerciale est très répandue, plusieurs suggestions ont également été formulées concernant les langues à des fins spécifiques (LSP) et l'anglais à des fins spécifiques (ESP). Par exemple, Kic-Drgas (2018 : 30) a suggéré les étapes suivantes pour un enseignement des langues à des fins spécifiques axé sur des soft skills :

- Développer les compétences de communication nécessaires sur le lieu de travail en utilisant un langage spécifique à un domaine donné,
- Utiliser la langue à des fins spécifiques dans des situations simulées (résolution de problèmes, prise de décision, etc.), en rappelant des situations réelles sur le lieu de travail,

- S'entraîner à la vitesse de réaction des situations de la vie réelle,
- Former aux stratégies de communication,
- Renforcer le travail d'équipe,
- Accroître la motivation individuelle à apprendre les langues de spécialité en montrant l'utilisation réelle de la langue dans un environnement professionnel.

En outre, d'après les avis des enseignants sur les compétences non techniques développées au cours de leur formation, les compétences non techniques, les plus fréquemment développées sont les discussions. Il s'agit du travail en équipe, la planification du travail et le développement de stratégies d'argumentation, tandis que les compétences les moins souvent développées sont l'éthique du travail, l'étiquette professionnelle et l'écriture (Kic-Drgas, 2018).

Principales compétences non techniques

Valorize High Skilled Migrants (Dall'Amico & Verona, 2014) est l'un des projets qui vise directement à déterminer les compétences non techniques requises par les entreprises en réalisant une enquête transnationale sur les migrants moyennement/hautement qualifiés. Le projet bénéficie d'une combinaison d'enquêtes et d'entretiens pour déterminer les compétences non techniques chez les partenaires du projet dans chaque région concernée : Autriche, Bulgarie, France, Allemagne, Italie, Suède. Sur la base des résultats de l'enquête et des entretiens, les compétences non techniques sont divisées en trois catégories : s'orienter dans le monde du travail, les compétences sociales et l'obtention de résultats. Sur la base de ces catégories, les douze principales compétences non techniques ont été déterminées comme suivent : Gestion du temps, motivation, adaptabilité et flexibilité, gestion des responsabilités, travail en équipe, compétences en matière de service (compréhension des besoins des autres, gestion des conflits, compétences en matière de communication, résolution de problèmes, créativité et innovation, pensée critique et structurée, et prise de décision).

Situation et programmes en France

Les besoins spécifiques de la France en matière de culture juridique, de capacité à accepter et à tirer parti des changements rapides et de l'importance de l'intelligence émotionnelle peuvent trouver une expression dans les programmes universitaires français d'au moins trois manières. Premièrement, la question de la praxis réflexive en dialogue avec les autres est depuis longtemps une pierre angulaire du mouvement de l'éducation populaire. L'éducation populaire (REF Vennin, 2017) est fortement liée à la sociohistoire de la France d'après-guerre et met l'accent sur l'apprentissage in situ par l'immersion dans le contexte. Les stages dans le secteur privé font donc partie intégrante des diplômes universitaires à tous les niveaux. Le personnel non enseignant du secteur privé est également largement impliqué dans les cours universitaires. L'implication de Pôle emploi dans la conception et la mise en œuvre du système d'attribution des crédits de cours constituent une deuxième passerelle entre les programmes d'études et le lieu de travail. Le Pôle emploi élabore les codes ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) qui listent les compétences nécessaires pour chaque emploi spécifique. Ces codes ROME dialoguent avec les codes RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) élaborés par une agence d'État appelée « France Compétences ». Comme son nom l'indique, cette agence adopte une approche basée sur les compétences et inclut certaines compétences non techniques (soft skills). Une fiche RNCP applicable à un master en langues appliquées est disponible ici (https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34101/). Un troisième moyen de faire dialoguer le marché du travail et l'université est le Conseil académique de l'université. Ce conseil veille aux orientations en matière de formation, de recherche et

de culture technique et industrielle. Il comprend obligatoirement des représentants non universitaires des organismes professionnels et des syndicats. Enfin, les universités françaises sont très étroitement liées au SFCA (Service de Formation Continue et de l'Alternance). L'inscription au SFCA se fait sur la base de la validation de l'expérience professionnelle et s'effectue par le biais de stages. Le lien avec le marché du travail est fort. Pour conclure, nous aimerions présenter un graphique préparé par le vice-président de l'Université de Rennes aux services d'orientation des étudiants (Erwan Quesseveur, UMR ESO 6590). Il illustre la filière des étudiants admis en licence en 2021/2022.

Projet GAMEland

L'objectif principal de GAMEland est de créer un outil qui combinera des connaissances provenant de nombreux domaines, afin de soutenir l'éducation multidimensionnelle des participants. Pour atteindre cet objectif, les connaissances d'experts de différents domaines seront utilisées, tandis que l'outil lui-même inclura des mécanismes éprouvés pour renforcer l'engagement dans l'apprentissage en ligne. Cet effet se traduira directement par l'efficacité des activités éducatives menées au niveau universitaire et sans perdre de vue le futur parcours professionnel des étudiants. En outre, les activités du projet se concentreront sur l'utilisateur, qui sera un cocréateur de l'outil qui représentera le canal d'apprentissage en utilisant une approche de laboratoire, en encourageant la créativité et en proposant un rôle actif aux étudiants. L'objectif du projet est de concevoir des activités permettant aux étudiants de prendre conscience de l'importance des compétences non techniques lorsqu'ils travaillent dans un environnement international et de l'importance des compétences linguistiques lorsqu'ils les acquièrent (et les appliquent dans des situations spécifiques). Les participants n'apprendront pas seulement à gérer les conflits dans les relations avec les clients sans préparation linguistique adéquate, mais recevront également une formation linguistique complète. Le chef de file du projet est l'Université Degli Studi Di Napoli Federico II, Italie, et les partenaires sont l'université Burdur Mehmet Akif Ersoy, Turquie, l'université Adam Mickiewicz de Poznań, Pologne, l'université Rennes II, France, Smarted, Italie, et l'université nationale polytechnique de Lviv, Ukraine.

Raison d'être de la recherche

Le thème des compétences non techniques doit encore être approfondi à la lumière de l'évolution des conditions de travail et de l'instabilité sociale et économique qui affectent les exigences des employeurs potentiels. De même, la description des attentes liées aux compétences non techniques et la possibilité de les intégrer à l'avenir dans les programmes d'études des universités d'un point de vue international n'ont pas encore fait l'objet de recherches. Ainsi, pour combler les lacunes existantes, ce document vise à répondre aux questions de recherche suivantes :

1. Quelles sont les compétences non techniques requises par les employeurs en France ?
2. Quelles différences peut-on observer dans l'offre de compétences non techniques parmi les employeurs en France par rapport aux autres partenaires du projet : Pologne, Turquie, Italie et Ukraine ?

Méthodologie

L'instrument utilisé pour collecter les données est une enquête développée par les auteurs dans le cadre du projet Erasmus+ KA220-HED-9C51598F. L'enquête a été

préparée dans Google Forms et partagée par les partenaires en utilisant divers moyens tels que les sites de réseaux sociaux, les courriels et d'autres contenus personnels à partir de la dernière semaine de novembre 2022. Le lien de l'enquête a été mis à la disposition des participants potentiels au cours de la deuxième semaine de janvier 2023. Les données obtenues ont fait l'objet d'une analyse de contenu à l'aide de statistiques descriptives et d'un codage, car plusieurs questions nécessitaient des réponses courtes (Creswell, 2013).

Les participants

Le lien vers l'enquête a été envoyéaux participants de France, d'Italie, de Pologne, de Turquie et d'Ukraine. Le nombre total de réponses obtenues est de 159, avec la structure suivante : 50 Italiens, 34 Turcs, 29 Polonais, 24 Français et 14 Ukrainiens. 8 participants avaient cependant d'autres nationalités. Il est clair que la nationalité italienne est la plus élevée parmi les autres nationalités avec 50 participants (31%), suivie par la nationalité turque (21%) et polonaise (18%), puis française (15%) et ukrainienne (8%). 6% des participants avaient d'autres nationalités. Quatre-vingt-onze répondants étaient des femmes, tandis que 55 étaient des hommes. Treize participants n'ont pas souhaité exprimer leur sexe. La plupart des participants étaient âgés de 36 à 45 ans (34,6 %), suivis par ceux âgés de 26 à 35 ans (28,3 %). La catégorie la plus faible de participants a été celle des 56 ans et plus (5 %), tandis que les participants plus jeunes, âgés de moins de 25 ans, représentaient 18,9 %. Comme le montre la figure 4, la plupart des participants (n=79) sont titulaires d'un master, suivis par les titulaires d'une licence (n=27). Un pourcentage relativement faible (n=22) est titulaire d'un doctorat, tandis que 16 participants ont terminé leurs études secondaires. Le groupe le moins représenté est celui des diplômés de l'enseignement professionnel, avec 15 participants. La majorité des entreprises représentées dans cet ensemble de données sont actives dans les services de formation et d'éducation (27,8 %). Les services logiciels sont le deuxième type d'entreprise le plus présent à l'échantillon, avec 15,2 %. Les services juridiques et les services de santé et de bien-être sont également représentés, avec respectivement 6,3 % et 5,7 %. Les autres types d'entreprises représentés dans cet ensemble de données comprennent les services de restauration, les services de traduction, les services de conseil, les services de relations publiques, les services financiers, les services de marketing, les services de construction, les services de gestion des déchets et les services de personnel, entre autres. On peut observer que les autres entreprises sont représentées en faibles pourcentages, chacune d'entre elles représentant 1 % ou moins du total. Le groupe le plus important (23,4) avait moins de 3 ans d'expérience, suivi par les participants ayant entre 6 et 10 ans d'expérience (22,8 %). Les participants ayant entre 3 et 5 ans d'expérience représentaient 18,4 %, tandis que ceux ayant le plus d'années d'expérience avaient entre 21 et 25 ans et 26 ans, soit respectivement 1,9 % et 3,8 %. En ce qui concerne la partie française de l'enquête, sur les 24 participants, 14 étaient des femmes, neuf des hommes et un participant n'ont pas souhaité préciser son sexe. La majorité des participants français représentaient des services éducatifs (42 %).

Résultats

Les résultats globaux de l'enquête seront d'abord présentés, puis confrontés aux réponses des participants français. Le tableau 1 présente le classement des compétences non techniques les plus importantes identifiées par les participants à l'enquête, le nombre de réponses et le pourcentage du total des réponses que chaque compétence a reçues.

Tableau 1
Le classement des compétences non techniques identifiées

Rang	Compétences non techniques	Réponses	Pourcentage
1	Compétences en matière de communication	82	56.6
2	Adaptabilité et flexibilité	81	55.9
3	Résolution de problèmes	77	53.1
4	Travail en équipe	63	43.4
5	Prise de décision	61	42.1
6	Compétences en matière de service (compréhension des besoins d'autrui)	59	40.7
7	Motivation	58	40
8	Gestion du temps	49	33.8
9	Créativité et innovation	46	31.7
10	Pensée critique et structurée	40	27.6
11	Gestion de la responsabilité	36	24.8
12	Gestion des conflits	31	21.4

Source : Enquête GAMEland.

La compétence non technique la mieux classée est « Compétences en communication » avec 82 réponses et un pourcentage de 56,6 %, suivie de la compétence non technique la moins bien classée, « Gestion des conflits » avec 31 réponses et un pourcentage de 21,4 %. La deuxième compétence non technique la mieux classée est « Adaptabilité et flexibilité » avec 81 réponses et un pourcentage de 55,9 %. La troisième compétence non technique la mieux classée est la « résolution de problèmes » avec 77 réponses et un pourcentage de 53,1 %. La quatrième compétence non technique la mieux classée est le « travail en équipe », avec 63 réponses et un pourcentage de 43,4 %. La cinquième compétence non technique la mieux classée est la « prise de décision », avec 61 réponses et un pourcentage de 42,1 %. La sixième compétence non technique la mieux classée est la « capacité de service (compréhension des besoins des autres) », avec 59 réponses et un pourcentage de 40,7 %. La septième compétence non technique la mieux classée est la « motivation », avec 58 réponses et un pourcentage de 40,0 %. La huitième compétence non technique la mieux classée est la « gestion du temps » avec 49 réponses et un pourcentage de 33,8 %. La neuvième compétence non technique la mieux classée est « Créativité et innovation », avec 46 réponses et un pourcentage de 31,7 %. La dixième compétence non technique la mieux classée est la « pensée critique et structurée », avec 40 réponses et un pourcentage de 27,6 %. La onzième compétence non technique la mieux classée est la « gestion des responsabilités », avec 36 réponses et un pourcentage de 24,8 %. Cela suggère que la majorité des répondants accordent une grande importance à l'utilisation des compétences linguistiques dans le contexte professionnel. La majorité des répondants (53,69 %) considèrent que « écouter et parler » est le facteur le plus important pour l'apprentissage des langues. Le deuxième facteur le plus important est le « vocabulaire » avec 23,49 %, suivi de la « compréhension orale » avec 12,75 %. Les facteurs les moins importants sont « la grammaire et le vocabulaire » et « l'écriture » avec respectivement 6,71 % et 10,07 %. Cela suggère que la plupart des répondants accordent une grande importance aux compétences d'écoute et d'expression orale, suivies par le vocabulaire et l'écoute. La prononciation (38,8 %) est le principal facteur de difficulté, suivi de l'accent (26,4 %),

du manque de vocabulaire et de la mauvaise communication (21,4 %). Cela pourrait suggérer que les individus ont intérêt à améliorer leur prononciation et leur accent lorsqu'ils améliorent leurs compétences en matière d'écoute et d'expression orale. En outre, il peut être utile pour les individus d'élargir leur vocabulaire afin de réduire les difficultés de communication dues à un manque de vocabulaire. Les résultats suggèrent que la plupart des participants ont été confrontés à des difficultés dans l'utilisation de la langue au travail et ont utilisé différentes stratégies pour les surmonter. Demander des éclaircissements (21,4 %) et répéter (17 %) semblent être les solutions les plus courantes, suivies de l'aide des collègues (10,7 %), de l'écriture des mots/phrases (15 %), de l'utilisation d'applications pour s'entraîner (16,9 %) et de la traduction (10,1 %). Seul un petit pourcentage de participants (8,8 %) a déclaré n'avoir aucun problème/questionnement lié à l'utilisation de la langue au travail. Ces chiffres sont basés sur la population ou l'échantillon spécifique qui a fait l'objet de l'enquête ou de l'étude et peuvent ne pas être représentatifs de la population dans son ensemble ; toutefois, on peut en déduire que dans cet échantillon particulier, l'utilisation de la langue au travail est un problème commun auquel sont confrontés de nombreux participants (figure 2).

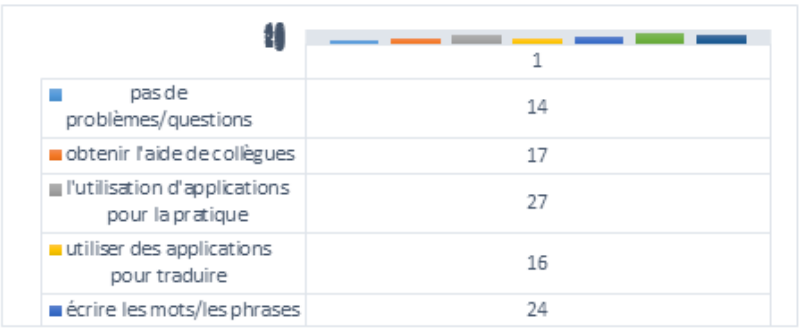


Tableau 2 : Les compétences non techniques les plus citées par les représentants des pays participant à l'enquête

Le tableau 2 présente l'importance des compétences non techniques les plus citées par les représentants des pays participant à l'enquête. Les résultats sont divers : pour les Français, les compétences en communication restent en tête de liste ; pour les Italiens, la compétence non technique la plus souvent citée comme nécessaire dans le contexte du travail est la résolution de problèmes, tandis que pour les Polonais, il s'agit de la capacité d'adaptation et de la flexibilité. Les différences peuvent également être remarquées dans le deuxième rang des compétences non techniques, qui pour les participants de France, de Turquie et d'Ukraine est la résolution de problèmes, alors que pour les participants polonais, c'est la communication, et pour les Italiens, le travail d'équipe. Les résultats obtenus reflètent, d'une part, la nécessité d'une communication efficace et claire sur le marché du travail, mais aussi le besoin constant de faire face à l'instabilité et à l'évolution des conditions de travail, ce qui se traduit par la valeur du travail d'équipe et de l'adaptabilité.

Tableau 3
La répartition des compétences non techniques entre les représentants des différentes nations

Compétences non techniques	France	Italie	Pologne	Türkiye	Ukraine
Compétences en matière de communication	1	5	2	1	1
Résolution de problèmes	2	1	3	2	2
Travail d'équipe	4	2	5	4	3
Motivation	5	4	6	5	5
Gestion de la responsabilité	6	6	4	6	4
Adaptabilité et flexibilité	3	3	1	3	6

Source : Enquête GAMEland

Parmi les participants français, les compétences non techniques les plus importantes sont la communication, la résolution de problèmes et le travail d'équipe, bien qu'il y ait de légères différences entre les femmes et les hommes. Dans le premier groupe, la compétence clé était le travail d'équipe et dans le second, la communication.
Les répondants français ont mentionné dans la partie ouverte de l'enquête qu'ils rencontrent divers défis résultant d'un manque de compétences en matière de communication et de résolution de problèmes :
« Lorsque j'ai commencé à travailler, j'ai été confrontée à de nombreux malentendus résultant des faux-amis existant entre l'anglais et le français. Mes partenaires ont été très tolérants. »
« Avec les clients anglais, je pouvais comprendre ce dont ils avaient besoin, mais je ne pouvais pas utiliser le vocabulaire approprié pour réussir à vendre le produit. »

Discussion

RQ 1

L'étude montre que les compétences non techniques sont indispensables au bon fonctionnement du monde de l'entreprise. Parmi les réponses reçues par les participants français et les participants d'autres pays, la compétence la plus demandée par les employeurs est la communication. Viennent ensuite la flexibilité et la créativité, qui permettent de s'adapter rapidement à l'évolution des besoins. Les résultats recueillis soulignent également que la résolution de problèmes et le travail en équipe sont des éléments essentiels qui contribuent à la bonne marche des équipes. Les résultats obtenus sont conformes à ceux décrits par Vasanthakumari (2019) ; toutefois, la liste des compétences non techniques requises est beaucoup plus large que celle développée dans la recherche précédente. Les personnes interrogées considèrent que la réussite de leur futur emploi passe par le développement de

compétences non techniques d'une manière similaire à celle définie par Dean et East (2019). Les compétences non techniques sont essentielles à la réussite et à l'avancement professionnels et complètent souvent les compétences techniques spécifiques. Ces compétences interpersonnelles et de communication permettent aux individus de travailler efficacement avec les autres, de surmonter les défis sur le lieu de travail et de contribuer positivement à leur organisation. Une étude du British Council met en évidence le lien entre les compétences en anglais et le développement des compétences non techniques. Elle suggère que l'apprentissage de l'anglais puisse améliorer la sensibilité culturelle, la communication, l'adaptabilité et les compétences non techniques. Une étude du Cadre européen commun de référence pour les langues (, 2020) souligne l'intérêt de l'approche globale du CECRL pour l'apprentissage des langues, qui inclut à la fois la compétence linguistique et la compétence communicative et interculturelle, en lien avec le développement de compétences non techniques. Une étude du Forum économique mondial (2023) souligne que d'ici à 2025, la demande de compétences non techniques augmentera dans tous les secteurs d'activité. Des compétences telles que la pensée critique, la créativité, l'intelligence émotionnelle et le leadership devraient devenir encore plus cruciales sur le lieu de travail. Le Centre international de l'UNESCO pour l'enseignement et la formation techniques et professionnels souligne également l'importance des compétences non techniques mentionnées ci-dessus. Trois autres compétences essentielles sont la communication, la résolution de problèmes et le travail en équipe, qui, lorsqu'elles sont formulées ensemble, contribuent à l'intelligence émotionnelle, comme le mentionnent Jiang et al. (2022). L'étude des sources littéraires, l'analyse des sites contenant des annonces d'employeurs et les résultats de l'enquête ont montré l'importance des compétences non techniques pour diverses professions. . Dans l'ère de la mondialisation, la maîtrise de l'anglais devient indispensable, surtout au sein des entreprises interculturelles. L'université ou la formation et l'environnement de travail doivent proposer, en outre, les outils nécessaires au développement et à la connaissance de soi. En effet, l'apprentissage internationalisé et la coopération interculturelle requièrent également des compétences non techniques, dont la connaissance de l'anglais pour les besoins professionnels et à des fins générales, mais également une connaissance de soi.

RQ 2

Les enquêtes ont été menées dans cinq pays : France, Italie, Pologne, Turquie et Ukraine. Le sexe et la nationalité figurent parmi les variables prises en compte. D'après les données recueillies auprès des participants masculins, les compétences en matière de communication et de résolution de problèmes sont en tête de classement, tandis que les compétences en matière de communication jouent un rôle essentiel pour les femmes interrogées. Cependant, les femmes attirent l'attention sur l'importance de la flexibilité et de l'adaptabilité à des conditions changeantes. En outre, la gestion du temps figure sur la liste, suivie de la résolution de problèmes en quatrième position. Ces données révèlent des différences dans l'approche du travail entre les femmes et les hommes, ce qui pourrait être important pour l'élaboration des programmes d'enseignement. Dans le cas des femmes également, les résultats de la présente étude ont mis en évidence une plus grande sensibilité aux changements et le besoin de se sentir en sécurité, ce qui peut expliquer la grande importance de la flexibilité et de l'adaptabilité dans les réponses des femmes participantes, ce qui est conforme aux résultats de Caggiano et al. (2020). Des différences intéressantes sont apparues dans la répartition de l'importance des compétences non techniques entre les pays participants à l'enquête. Il est intéressant de noter que les participants français et turcs ont accordé la même valeur aux compétences non techniques, plaçant les compétences de communication en tête de liste, mais appréciant aussi fortement la résolution de problèmes et la flexibilité. Ces compétences non techniques pourraient

être utiles en raison des contextes socioculturels et des paysages économiques uniques de ces pays. En France, le pays est connu pour avoir mis l'accent sur la diplomatie et la communication efficace dans les relations d'affaires, la priorité a été accordée aux compétences en matière de communication qui correspond à des normes culturelles plus larges. En Turquie, une économie dynamique avec un fort esprit d'entreprise, l'appréciation de la résolution des problèmes et de la flexibilité peut refléter les exigences d'un environnement commercial en évolution rapide. La compréhension de ces nuances dans l'importance des compétences non techniques peut guider le développement de programmes d'enseignement et de formation adaptés aux besoins spécifiques de ces régions, améliorant ainsi la préparation et l'employabilité de la main-d'œuvre. L'importance particulière accordée aux compétences non techniques dans ces pays peut être liée à leurs contextes socio-économiques et culturels uniques. En Pologne, où l'on a assisté à une instabilité financière au cours de ces dernières année, les employeurs accordent une grande importance à la flexibilité et à l'adaptabilité, qui sont essentielles pour naviguer dans des environnements commerciaux incertains et en évolution rapide. En outre, la valeur accordée au travail d'équipe et aux compétences en matière de résolution de problèmes reflète la nécessité d'adopter des approches collaboratives pour relever les défis. En revanche, le cas de l'Ukraine démontre le rôle essentiel des compétences non techniques, en particulier dans les situations de conflit ou de guerre, où elles peuvent être une question de vie ou de mort pour le personnel militaire comme pour les civils. Enfin, la forte culture communautaire de l'Italie se reflète dans l'importance qu'elle accorde au travail d'équipe, qui correspond à sa tradition de liens sociaux étroits. Ces observations soulignent à quel point la pertinence et l'importance des compétences non techniques sont profondément liées aux circonstances et aux valeurs spécifiques de chaque pays.

Conclusion

Nos résultats démontrent l'importance des compétences non techniques pour le marché du travail. La relation entre les compétences non techniques et les compétences linguistiques est basée sur l'analyse des réponses. Les compétences non techniques essentielles sont définies pour différents groupes d'emplois. Cette recherche s'est concentrée sur l'adaptation de l'apprentissage des langues à divers contextes professionnels. L'importance d'une interaction continue avec les parties prenantes pour garantir l'alignement du cadre sur les besoins évolutifs de l'industrie est soulignée sur la base d'une analyse de l'enquête. L'examen complet des compétences non techniques à partir de l'enquête réalisée nous a permis d'identifier trois orientations principales. Premièrement, il est nécessaire de bien comprendre le concept et les capacités individuelles qui font partie de l'ensemble. Deuxièmement, les théories qui permettent d'enseigner les compétences non techniques dans un contexte universitaire doivent être reconnues et acceptées, et des recommandations méthodiques doivent être élaborées. Troisièmement, bien que l'on reconnaisse l'impact des activités expérimentales sur l'apprentissage, il existe toujours un besoin de recherche dans le domaine pratique qui permette des orientations plus spécifiques et concrètes pour les activités pédagogiques et les stratégies pour leur développement. L'autre point important est que la formation aux compétences non techniques revêt une grande importance sociale, compte tenu des exigences considérables imposées aux professionnels par un monde globalisé et en évolution rapide, et il est devenu évident que la compétence professionnelle n'est pas un gage de réussite. Par conséquent, sur la base de l'analyse de la littérature et de l'enquête, nous pouvons conclure que les établissements d'enseignement supérieur doivent cesser de considérer les universités comme des lieux où les étudiants formulent des théories et des connaissances dans une discipline et doivent essayer de transformer le scénario

éducatif en un espace où les étudiants peuvent apprendre ensemble en tant qu'équipe. En outre, il est essentiel de viser la création d'équipes internationales, ce qui pourrait favoriser la socialisation, l'interaction, la compréhension et l'acceptation des différences. Les résultats de l'étude actuelle mettent en évidence les 12 principales compétences non techniques. En particulier, le niveau des compétences non techniques dans les universités peut être amélioré en ajoutant le travail d'équipe aux programmes d'enseignement et en créant des équipes internationales d'étudiants. En outre, les études de cas réels et les exemples de simulations pourraient constituer une excellente occasion de former et de développer des compétences en utilisant une langue étrangère.

Limites de la recherche

Le nombre de participants peut être considéré comme la limite de la recherche décrite. Une enquête en ligne est un facteur qui facilite l'envoi et la gestion des données et qui augmente le nombre de réponses recueillies ; cependant, le contact avec le secteur des entreprises reste difficile en raison du nombre de réponses à collecter. L'étude doit être étendue à l'avenir et impliquer davantage de participants.

Bibliographic references

Bataklar, S., & Toy, Z. (2023). Soft skills acquisition for engineering undergraduates in Turkey : a soft skills course design International Journal of Social Sciences and Education Research, 9 (2), 144-156. DOI : 10.24289/ijsser.1260896

Caggiano, V., Schleutker, K., Petrone, L., & González-Bernal, J. (2020). Vers l'identification des soft skills nécessaires dans les curricula : Les auto-évaluations des étudiants finlandais et italiens indiquent des différences entre les groupes. Sustainability, 12. DOI : 10.3390/su12104031

Conseil de l'Europe. (2020). Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer. Conseil de l'Europe. Available at www.coe.int/lang-cefr. Accès : 12.12.2022

Creswell, J. W. (2013). Enquête qualitative et conception de la recherche : choisir parmi cinq approches. Thousand Oaks, Londres, New Delhi, Singapour : SAGE publications.

Dall'Amico, E., & Verona, S. (2014). Cross-country survey on soft skills reuired by companies to medium/high skilled migrants : Une approche méthodologique pour un cadre commun de compétences non techniques au travail. Ceipiemonte S.c.p.a.

Dean, S. A., & East, J. I. (2019). Compétences douces nécessaires à la main-d'œuvre du 21e siècle. Revue internationale de gestion appliquée et de technologie, 18, 17-32. DOI: 10.5590/IJAMT.2019.18.1.02

Dowsett, J., & Lacey, S. (2023). Optimising online transversal skills delivery in STEM doctoral education (Optimiser l'acquisition de compétences transversales en ligne dans le cadre de la formation doctorale en STEM). Irish Educational Studies, 1-20. DOI: 10.1080/03323315.2023.2174574

Cadre stratégique européen. (2020). Des langues pour l'emploi : fournir des compétences de communication multilingues pour le marché du travail — Rapport du groupe de travail thématique « Des langues pour l'emploi ». Available at https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/languages-for-jobs-report_en.pdf Available at www.coe.int/lang-cefr. Accès : 10.12.2022

INSEE. (2023). L'essentiel sur… la mondialisation. Montrouge : Institut national de la statistique et des études économiques.

Jiang, P., Akhter, S., Azizi, Z., Gheisari, A., & Kumar, T. (2022). Exploring the role of content and language integrated learning approach in developing transversal skills

in university students with respect to the mediating role of emotional intelligence. Frontiers in psychology, 13, 1-11. DOI : 10.3389/fpsyg.2022.988494
Kic-Drgas, J. (2018). Development of soft skills as a part of an LSP course. e-mentor, n° 2, 27-36. DOI : 10.15219/em74.1349
Marchwian, A. (2023). 4K, czyli cztery najważniejsze kompetencje XXI wieku. Récupéré de : https://www.nowaera.pl/oferta-edukacyjna/oferta-szkolna-i-przedszkolna/jezyki-obce/national-geographic-learning-polska/ngl-dla-rodzica/4k-czyli-cztery-najwazniejsze-kompetencje-xxi-wieku : nowa era twaje mocne strony. Accès : 2.09.2021.
Nassim, S., & Labidi, W. (2022). Intégrer l'éducation interculturelle parmi les locuteurs arabes dans les classes d'anglais. Creative Education, 13, 450-465. DOI: https://doi.org/10.4236/ce.2022.132026
Ogrodzka-Mazur, E. (2018). L'éducation interculturelle en Pologne : problèmes actuels et orientations de la recherche. Kultura i Edukacja, 2, 65-82. DOI: https://doi.org/10.15804/kie.2018.02.04
Vasanthakumari, S. (2019). Les compétences douces et leur application sur le lieu de travail. World Journal of Advanced Research and Reviews, 3, 66-72. DOI: 10.30574/wjarr.2019.3.2.0057
Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). DigComp 2.2, Le cadre de compétences numériques pour les citoyens — Avec de nouveaux exemples de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes. Bruxelles : Office des publications de l'Union européenne.
Forum économique mondial. (2023). Rapport sur l'avenir de l'emploi 2023. Available at https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/in-full?_gl=1*sy6wsi*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw69moBhBgEiwAUFCx2H_FhzcjFcH8mX0BtU5ZOp9WI6BKiihgqlHLgyioYBFpICTGgbhoCn3AQAvD_BwE. Accès : 13.10.2023

Words: 7213
Characters: 50 063 (28 standard pages)

Joanna Kic-Drgas
Uniwersytet Adama Mickiewicza, Poznan
Poland
joanna.kic-drgas@amu.edu.pl
ORCID: 0000-0002-8133-9190

Ferit Kılıçkaya
Burdur Mehmet Akif Ersoy Universitesi
Turkey
ferit.kilickaya@gmail.com
ORCID : 0000-0002-3534-0924

Christine Evain
LIDILE
Université Rennes 2
France
christine.evain@univ-rennes2.fr
ORCID : 0000-0002-6811-208X

William Kelleher
LIDILE
Université Rennes 2
william.kelleher@univ-rennes2.fr
France
ORCID : 0000-0001-8368-6404

Monica Spedaliere
LIDILE
Université Rennes 2
France
william.kelleher@univ-rennes2.fr
ORCID : 0000-0001-8368-6404

Nataliya Shakhovska
Lviv Polytechnic National University
Ukraine
nataliya.b.shakhovska@lpnu.ua
ORCID : 0000-0002-6875-8534

Annexe — Enquête

Enquête — Compétences non techniques et utilisation des langues dans le contexte professionnel

INTRODUCTION
Vous êtes invité à participer à l'enquête en ligne sur les perceptions des citoyens des pays de l'UE concernant l'utilisation des langues et des compétences non techniques dans le contexte professionnel. Cette enquête est l'un des outils de collecte de données du projet est un projet de recherche mené par UNINA, UNIWERSYTET IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU, BURDUR MEHMET AKIF ERSOY UNIVERSITY, UNIVERSITE RENNES II, SMARTED SRL, LVIV POLYTECHNIC NATIONAL UNIVERSITY. Il faut compter environ dix minutes pour le remplir.

PARTICIPATION
Votre participation à cette enquête est volontaire. Vous pouvez refuser de participer à la recherche ou quitter l'enquête à tout moment sans pénalité. Vous êtes libre de ne pas répondre à une question particulière, quelle qu'en soit la raison.

AVANTAGES
Vous ne retirerez aucun avantage direct de votre participation à cette étude. Cependant, vos réponses peuvent nous aider à en savoir plus sur la relation entre les compétences non techniques et l'utilisation des langues étrangères au travail.

RISQUES
La participation à cette étude ne comporte pas de risques prévisibles autres que ceux rencontrés dans la vie quotidienne.

CONFIDENTIALITÉ
Vos réponses à l'enquête seront stockées sur Google Drive dans un format électronique protégé. Les formulaires Google ne recueillent pas d'informations permettant de vous identifier, telles que votre nom, votre adresse électronique ou votre adresse IP. Par conséquent, vos réponses resteront anonymes. Personne ne pourra vous identifier ou identifier vos réponses, et personne ne saura si vous avez participé ou non à l'étude.

À la fin de l'enquête, il vous sera demandé si vous souhaitez communiquer votre adresse électronique pour obtenir des informations complémentaires ou un entretien par téléphone, en personne ou par courrier électronique. Si vous choisissez de fournir des informations de contact, vos réponses à l'enquête peuvent ne plus être anonymes pour le chercheur. Cependant, aucun nom ou information d'identification ne sera inclus dans les publications ou présentations basées sur ces données, et vos réponses à cette enquête resteront confidentielles.

CONTACT
Si vous avez des questions sur l'étude ou les procédures, vous pouvez contacter Ferit Kılıçkaya par courrier électronique à l'adresse ferit.kilickaya@gmail.com.

Si vous estimez que vous n'avez pas été traité conformément aux descriptions contenues dans ce formulaire, ou que vos droits en tant que participant à la recherche n'ont pas été respectés au cours de ce projet, ou si vous avez des questions, des

préoccupations ou des plaintes, vous pouvez contacter Ferit Kılıçkaya à l'adresse suivante : ferit.kilickaya@gmail.com.

Veuillez indiquer votre consentement avant de poursuivre. *

Je donne mon accord. Commencez l'enquête.

Je ne consens pas et ne veux pas participer.

A. Données sur les participants

Nationalité*

Français

Italien

Polonais

Turc

Ukrainien

Autre :

Veuillez sélectionner votre sexe.*

Homme

Femme

Préfère ne pas se prononcer

Veuillez sélectionner votre groupe d'âge*

<25

26-35

36-45

46-55

56 ans et plus

Veuillez sélectionner la qualification qui décrit le mieux votre niveau d'éducation*.

École secondaire

Collèges professionnels

BA

MA

Doctorat

Autre :

Type d'activité (juridique, santé, assurance,…) *.

Services logiciels

Services de formation/d'éducation

Services d'organisation d'événements

Services de conseil

Services de marketing

Services de gestion des déchets

Services de construction

Services juridiques

Services de santé et de bien-être

Services d'assurance

Services de sécurité

Services de voyage

Services de recherche

Services de conception

Services financiers

Services de livraison

Services immobiliers

Services de garde d'enfants

Utilitaires

Services d'impression

Services aux particuliers

Aménagement paysager
Services d'extermination des nuisibles
Services de maintenance
Services d'assistance technique
Services de comptabilité
Services de vidéo et de photographie
Services de traduction
Services de stationnement
Services de relations publiques
Services de restauration
Autre :

Veuillez indiquer le nombre d'années d'expérience professionnelle que vous possédez*.

<3 ans
3—5 ans
6—10 ans
11—15 ans
16—20 ans
21—25 ans
26 ans et plus

Veuillez indiquer le pays où vous travaillez*

France
Italie
Pologne
Turquie
Ukraine
Autre :

B. Compétences non techniques

Quelles sont les compétences non techniques qui, selon vous, sont les plus précieuses/utiles dans votre contexte professionnel ?)

Vous pouvez en choisir plusieurs. *

Gestion du temps
Motivation
Adaptabilité et flexibilité
Gestion de la responsabilité
Travail en équipe
Compétences en matière de service (compréhension des besoins d'autrui)
Gestion des conflits
Compétences en matière de communication
Résolution de problèmes
Créativité et innovation
Pensée critique et structurée
Prise de décision

Quelle est l'importance des compétences linguistiques dans votre secteur d'activité ?

Votre réponse

Quelles sont les compétences linguistiques qui, selon vous, doivent être améliorées dans votre contexte de travail ?

Votre réponse

Pouvez-vous nous parler d'une situation difficile ou délicate que vous avez vécue au travail concernant l'utilisation d'une langue étrangère ?

Votre réponse

En lien avec la question précédente, pourriez-vous expliquer brièvement comment vous avez réagi dans cette situation et quelles sont les solutions possibles ?

Votre réponse

Nous prévoyons également d'organiser des entretiens en vue d'une enquête plus approfondie. Si vous souhaitez participer à un entretien en ligne, veuillez saisir votre adresse électronique ci-dessous.

Votre réponse