

Impact des langues vivantes sur les métiers de l'économie ou les enjeux d'un échange transdisciplinaireⁱ :

le cas du Liban¹

Par Joseph Michel Chraïm

Département des Langues Vivantes Appliquées

Faculté des Lettres (USEK)

Dans un domaine de plus en plus mondialisé, de plus en plus ouvert linguistiquement, tel celui de l'économie, les langues vivantes appliquées devraient avoir une place de premier ordre et faciliter la communication entre des acteurs économiques de tout bord.

Si nous partons du fait que les langues vivantes appliquées - ou ce que plusieurs chercheurs ont l'habitude de désigner sous l'appellation de « langues de spécialité (LSP) » - sont très présentes en traductologie, en traduction spécialisée, en linguistique de corpus, dans l'analyse de différents types de discours, et que la traduction spécialisée est de nos jours au cœur de toute activité linguistique et traductionnelle - au sens large du terme - et se taille la part du lion au sein du marché mondial de la traduction et des langues vivantes, nous comprenons alors la nouvelle donne qui fait que le traducteur spécialisé en LVA est amené à exercer son métier dans de nombreuses activités et dans une multitude de domaines, y compris bien entendu celui de l'économie. Ses activités ne sont plus limitées aux questions purement et uniquement linguistiques ; en effet, son rôle consiste désormais à entreprendre des recherches documentaires, une sélection et un traitement de l'information en plusieurs langues, information qu'il juge lui-même utile à mettre à la disposition des décideurs et des récepteurs de la langue cible. Ce genre d'activités est connu sous le nom de « veille multilingue ». Au sein des entreprises, la « veille » est considérée comme « stratégique » parce qu'elle leur permet de prendre des décisions adéquates et d'agir de façon ciblée pour la réalisation des objectifs escomptés. Ainsi, le traducteur spécialisé en LVA² qui met l'information multilingue traitée à la disposition de l'entreprise, participe efficacement à la prise de position dans un sens qui permettrait à cette entreprise d'en tenir compte et d'améliorer par le fait même ses produits,

¹ Cette recherche a été élaborée dans sa forme définitive le 1^{er} février 2013.

² *Il s'agit, de notre point de vue, d'un étudiant qui, au cours de sa licence et de son Master, aura suivi et réussi – en plus des compétences en langues vivantes et traduction multilingue qu'il aura acquises – des cours d'Affaires et Commerce en français, en anglais et en arabe, et qui aura accompli une période de stage en entreprise.*

de satisfaire sa clientèle, d'augmenter ses chiffres d'affaires et d'éviter, pourquoi pas, toutes sortes de dérapages, etc.

C'est dans une telle perspective que le Département des Langues Vivantes – option Affaires et Commerce prend à sa charge d'assurer à ses étudiants de l'Université Saint-Esprit de Kaslik une double formation, afin qu'ils soient en même temps des spécialistes des langues vivantes et des négociateurs/intermédiaires capables de travailler dans les entreprises qui traitent avec l'étranger ; c'est-à-dire, en d'autres termes qui s'occupent de relations publiques en entreprises (tourisme, industries, commerces, banques, etc.).

Il s'agit donc d'une nouvelle formation universitaire au Liban et au Moyen-Orient, axée sur le double rôle d'intermédiaire ou de négociateur et de veilleur stratégique au sein des entreprises.

L'étudiant devra être, ainsi, initié aux techniques de négociation dans le cadre d'une communication multilingue arabe-français-anglais, afin qu'il puisse éventuellement participer, par exemple, à la négociation et à la conclusion de contrats internationaux ; ce qui permettrait *de facto* aux entreprises concernées d'éviter le recours fréquent à des sociétés intermédiaires.

Dans le même ordre d'idées, le rapport entre les langues et la veille stratégique dans le contexte actuel de la mondialisation et de la société de l'information et de la communication est tout à fait évident. L'adjectif « stratégique » signifie que les informations fournies par la veille stratégique ne concernent pas les opérations courantes et répétitives, mais s'attachent plutôt aux problèmes parfois difficiles à structurer et aux décisions inédites, au triple niveau juridique, commercial et technologique (s'agissant notamment des brevets déposés dans divers pays et langues, des innovations techniques et des découvertes scientifiques). Le traducteur spécialisé en LVA est donc de plus en plus appelé à jouer ce rôle de veilleur, en analysant les données textuelles par l'intermédiaire des différents outils et services de filtrage ou « agents intelligents », en recherchant l'information sur le Web et en effectuant un suivi chronologique et dynamique de cette information pour connaître, entre autres, l'état d'avancement de la concurrence (veille concurrentielle) qui intéressent beaucoup les entreprises. Il devra ainsi avoir toute la compétence pour sélectionner et analyser des documents multilingues. Il est également l'acteur le mieux placé qui pourrait appliquer aux données recueillies les procédures d'analyse comparée du discours, transférer et transmettre intégralement ou partiellement la partie de la documentation qu'il juge convenable et utile.

Le Département de LVA (USEK) prend donc à sa charge d'initier ses étudiants à l'analyse de documents en plusieurs langues et à la sélection d'informations qu'ils jugent pertinentes pour répondre aux besoins pressants et urgents de l'entreprise dans un contexte bien précis. Cette analyse sera nécessairement accompagnée de traductions et d'extraction de termes à

l'aide de logiciels extracteurs de terminologie, qui conduira à l'identification des thèmes des documents et à des traitements statistiques ultérieurs.

Habituellement, pour traiter avec l'étranger, les entreprises en question auraient besoin, comme nous venons de le dire, de passer par des sociétés intermédiaires ; ce qui augmenterait le coût de leurs opérations.

Mais nous ne savons pas encore si ces entreprises sont conscientes de l'importance et de la nécessité de ce genre de poste de traducteur spécialisés en LVA, intermédiaire et veilleurs multilingues.

D'où la question : les étudiants qui auront acquis la double formation susmentionnée, seraient-ils capables de jouer ce rôle d'intermédiaire et de réduire le coût de l'intermédiation ? Leur profil professionnel correspond-il réellement au profit attendu par ces entreprises ?

C'est pour répondre à cette question majeure que nous avons entrepris une enquête de terrain auprès des acteurs économiques, notamment nos partenaires professionnels qui se sont engagés à collaborer avec notre équipe de recherche.

En bref, les étapes de notre recherche furent les suivantes :

- a- La définition de la méthode : celle de l'enquête de terrain.
- b- Le choix de la technique : celle de l'échantillonnage.
- c- L'exécution : l'élaboration d'un questionnaire dont nous avons les modalités, que nous avons dépouillé et dont les résultats sont reproduits ci-après.

En fonction des résultats obtenus, nous réadapterons nos programmes académiques.

Pour ce qui est du cadre épistémologique de notre projet, nous proposons, de nous inspirer du travail intitulé « Incidences du manque de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne » (ELAN), décembre 2006, dont l'entrepreneur est le CILT (Centre National des Langues), qui a pour mission d'apporter son soutien à l'enseignement et à l'apprentissage des langues, et à encourager l'utilisation judicieuses des compétences linguistiques dans le monde des affaires, les services publics et la vie culturelle.

Notre projet de recherche prend donc la forme d'une enquête par questionnaire à l'adresse de 65 banques commerciales implantées dans toutes les régions libanaises ; de 62 compagnies d'assurance, réparties à travers leurs branches sur tout le territoire libanais ; de 132 sociétés de transport international dans tout le Liban ; et de 201 sociétés d'import de machines et de matériels industriels.

Dès le point de départ, nous avons placé notre recherche et notre enquête sous le signe de la communication et de l'échange avec les acteurs économiques de tout bord.

Dans le cadre bien déterminé du monde des affaires et du commerce au Liban (ou ailleurs), un échange dynamique devrait avoir une triple dimension : linguistique, transdisciplinaire et avant tout humaine ; car le plus important dans tout échange est, j'en suis convaincu, le contact humain désintéressé. Un tel échange, tout le monde en est conscient, suppose en général le partage de quelque chose, et en particulier d'un savoir-faire, d'une information, d'une traduction spécialisée ou non, orale ou écrite.

Or, un échange entre le monde des Langues Vivantes et celui des métiers de l'économie risque de paraître paradoxal, inconvenant ; car il pourrait y exister, de part et d'autre, des réticences. La preuve est qu'au cours de notre enquête que nous poursuivons toujours, un certain nombre de nos interlocuteurs « économistes » ont affiché à notre égard, une attitude indifférente, voire négative, comme dit l'un d'eux textuellement :

Dans une entreprise libanaise, à laquelle s'adresse votre questionnaire, qui se respecte et qui a des relations régionales et internationales, il est rare sinon impossible qu'un traducteur spécialisé dans les langues vivantes appliquées aux métiers de l'économie, exprime un sujet professionnel aussi bien qu'un vrai professionnel.

Cependant, une fois levé cet obstacle plus ou moins artificiel, il semble que l'échange soit très enrichissant pour les deux parties et que les uns apprendront à connaître les autres : les linguistes peuvent et doivent s'efforcer de découvrir le monde des affaires, qui leur est tout à fait étranger ; Les gens du métier, de leur côté, peuvent profiter des linguistes qui prendront à leur charge toute la veille linguistico-stratégique.

Les enjeux sont de taille : Les uns se rendront compte que leurs connaissances linguistiques sont utiles en pratique ; les autres seront rassurés qu'un linguiste pourrait leur donner un coup de main dans toute négociation internationale.

C'est là, l'un des aspects de l'enquête que nous menons actuellement au Liban, qui pourrait être continuée ultérieurement dans plus d'un pays arabe toujours dans un but d'échange et de dynamisation linguistiques et socioculturels.

Notre enquête (de 31 questions) et ses résultats se situent sur trois axes : La découverte, par l'Université, des besoins de l'entreprise ; La découverte, par l'entreprise, de l'Université et de ses programmes de Langues Vivantes et la collaboration Université-Entreprise.

I- La découverte par l'Université des besoins de l'entreprise

1- Les langues dont il est fait usage

Les entreprises qui ont accepté de répondre à notre questionnaire, sont unanimement convaincues que les Langues Vivantes constituent sans le moindre doute un outil de communication dans leurs rapports avec les partenaires locaux, régionaux et internationaux.

A la question : « **Pouvez-vous classer par ordre de priorité les langues vivantes auxquelles votre personnel administratif a recours, lors de la gestion des affaires de votre entreprise ?** », la catégorie A (*Arabe-Français-Anglais*) se taille part du lion, avec 100% des réponses positives.

A l'intérieur de cette catégorie, nous avons eu affaire à 5 combinaisons trilingues dont « *l'anglais-arabe-français* » arrive en premier lieu (avec 46% des réponses), suivi de la combinaison « *arabe-français-anglais* » (27% des réponses) ; les trois autres combinaisons « *arabe-anglais-français* », « *anglais-français-arabe* » et « *français-arabe-anglais* » sont à égalité avec chacune 9% des réponses.

Par contre 6% des entreprises ont recours à l'une des deux combinaisons bilingues suivantes : « *français-anglais* » ou « *anglais-arabe* ».

Enfin, 12% de ces entreprises font usage uniquement de *l'anglais* ; ce qui est étonnant dans un pays où la langue officielle est l'arabe.

Dans la catégorie B « *allemand-italien-espagnol-portugais* », *l'espagnol* et *l'allemand* obtiennent 12% des réponses ; *l'italien* et le *portugais*, en obtient 6% . Les *langues scandinaves* n'obtiennent aucune réponse.

Dans la catégorie C « *russe-japonais-chinois* », seul le *chinois* bénéficie de 6% des réponses.

Pour ce qui est de la première langue vivante utilisée dans les entreprises, *l'anglais* arrive en premier (avec 39% des réponses), talonné à égalité par le *français* et *l'arabe* (avec 26% des réponses).

2- Le service linguistique dans l'entreprise

A la question : « **Avez-vous déjà dans votre entreprise, un service linguistique ?** », nous avons recueilli 75% de réponses négatives. C'est uniquement un quart des entreprises qui ont instauré à l'intérieur de leur administration un service linguistique dans lequel travaille en

moyenne 2 personnes ; à l'exception des Maisons d'éditions qui embauchent jusqu'à 50 spécialistes en langues vivantes. [*Cela est très significatif : il s'agit de sensibiliser les étudiants des Langues vivantes à ce qui est exigé dans les maisons d'éditions : traduction, correction, révision...*]

Dans cet ordre d'idées, 31% des entreprises sentent le besoin, pour le bon fonctionnement de leur administration, de créer un tel service : l'enjeu serait de les convaincre, d'une façon ou d'une autre, de l'utilité de créer même un service linguistique minimal.

A la question : « **Quel est (ou quel sera) l'essentiel de son travail ?** », les réponses nous permettent d'affirmer ce qui suit : « *La rédaction multilingue* » est la plus demandée (40% des réponses) ; elle est talonnée par « *la traduction spécialisée* » (20% des réponses); La « *recherche de l'information* » (20% des réponses) prend une certaine importance ; la « *médiation orale ou négociation* » arrive en dernière position (avec 15% des réponses).

A l'intérieur de la « *rédaction multilingue* », l'ordre des priorités dans l'optique des entreprises est le suivant :

1^{er} *La rédaction des rapports*

2^{ème} *La rédaction de la correspondance*

3^{ème} *Les comptes rendus de réunion et les procès verbaux.*

3- Le traducteur spécialisé

63% des personnes interrogées estiment qu'un traducteur spécialisé est capable de faciliter la communication linguistique de leur établissement avec les autres acteurs économiques.

Le couple de langues auquel, ce traducteur aura affaire serait en priorité « *arabe-anglais/anglais-arabe* » (avec 43% des réponses) ; arrive en deuxième position le couple « *français-anglais/anglais-français* » ; le couple « *arabe-français/français-arabe* » occupe la troisième place.

Personne n'a souligné l'existence d'autres couples de langues, qui seraient en vigueur dans leurs entreprises.

Pour ce qui est de la nature de son travail, *la traduction de textes spécialisés* se taille la part du lion avec 46% des réponses positives ; les autres modalités (*négociation – traduction de la correspondance – approche culturelle*) sont à égalité avec respectivement 18% des réponses.

4- Les opportunités de gain

A la question : « **Votre entreprise a-t-elle déjà raté une opportunité quelconque, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes ?** », 88% des personnes interrogées ont répondu par la négative. Cela se rapproche d'une lettre critique qui nous a été adressée par M. Riad Fouad Saadé, PDG de CAL Group, « la plus vieille société enregistrée au Registre de Commerce de Beyrouth et toujours market leader dans les secteurs de pré-récolte (Développement Agricole), post-récolte (Agro-industrie) et environnement (Lute contre la pollution), et dans laquelle il est possible de lire : « *Pour une entreprise libanaise qui se respecte et qui a des relations internationales et régionales, il est rare que nous engagions un élément qui ne soit pas trilingue ; le bilingues deviennent très rapidement trilingues au contact de notre environnement et lors des transactions avec l'étranger ; le professionnalisme impose à chacun de nous, dans son poste de s'améliorer au point de « posséder la langue de sa profession, en arabe, français et anglais. Normalement, nous atteignons ce degré après 5 ou 10 ans de pratique, selon les capacités de chaque individu. Il est rare, sinon impossible, qu'un traducteur ou interprète exprime un sujet professionnel aussi bien qu'un vrai professionnel libanais*».

C'est le contraire de ce qu'on peut constater en Occident, où les réponses positives à cette question se répartissent comme suit selon les pays ³ et dont la moyenne est de 4.4% :

| | | | | |
|----------|----------|----------|--------|--------------|
| Autriche | Belgique | Bulgarie | Chypre | Rép. tchèque |
| 5% | 7% | 5% | 9% | 4% |

| | | | | |
|----------|---------|----------|--------|-----------|
| Danemark | Estonie | Finlande | France | Allemagne |
| 0% | 0% | 10% | 5% | 4% |

| | | | | |
|-------|---------|---------|---------|--------|
| Grèce | Hongrie | Islande | Irlande | Italie |
| 5% | 1% | 9% | 0% | 2% |

Dans notre cas libanais, 12% refusent de donner une réponse, qu'elle soit positive ou négative.

³ CILT (The National Centre for Languages) et InterAct International (International Communication specialists), *Incidences du manqué de compétences linguistiques des entreprises sur l'économie européenne (ELAN)*, décembre 2006, p. 82.

A la question : « **Avez-vous des exemples qui montrent qu'une négociation, une affaire ou un marché n'ont pas fonctionné à cause de défaillance en communication linguistique ?** », la moitié des personnes interrogées (50%) répondent par la négative ; 44% s'abstiennent de donner une réponse positive ou négative. Seuls 6% reconnaissent qu'une négociation a échoué, en raison de l'incompréhension de la « langue correspondante ».

Concernant la question : « **Savez-vous que les pertes totales pour l'économie, au sein de la Communauté européenne, par exemple, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes dans les PME, avoisinent les 100 milliards d'euros par an ?** », 81% des personnes interrogées n'en ont aucune idées ; 13% refusent de donner de réponse. Seuls 6% avouent être au courant de ce genre de pertes.

5- Le traducteur spécialisé

A la lumière des réponses recueillies, 50% des entreprises sont disposées à permettre à un traducteur spécialisé d'exercer son métier dans leur établissement ; 6% s'y refusent ; 44% refuser de donner la moindre réponse.

Il est donc possible de tenter d'une façon ou d'une autre de convaincre 44% des entreprises d'embaucher un traducteur spécialisé.

Mais quelle forme prendrait l'exercice de ce métier de traducteur spécialisé ? Les réponses sont variées ; en voici quelques-unes :

- *Poste à plein temps au sein du service marketing ou affaires administratives, pour la traduction de documents spécialisés et pour faire du « copywriting »*
- *Les traducteurs doivent être également de bons rédacteurs et copywriters qui respectent le sens plus que [la forme de] la langue*
- *Traduction des termes économiques, rédaction de notes, correction des rapports et e-mails*
- *Travail administrative*
- *Une relation contractuelle à laquelle on aura recours au besoin et cas par cas. C'est ce que nous avons déjà établi avec un journaliste proche de notre groupe. Il se charge aussi de faire publier tous nos « presse releases » dans le plus grand nombre de journaux de la région.*
- *Perfectionner l'image de marque de la compagnie*

- *Assister aux réunions où l'un des interlocuteurs ne maîtrise pas l'une de langues de communication/ traduire des documents de travail.*
- *Un travail professionnel*
- *Traduction de textes spécialisés*

62% sont prêts à confier à ce traducteur spécialisé la tâche de la recherche documentaire et du traitement de l'information multilingue qu'il mettra à la disposition des décideurs de l'entreprise ; 19% n'y voient aucun intérêt ; 19% s'abstiennent de donner de réponse à ce sujet.

Dans cet ordre d'idées, 44% estiment qu'un traducteur spécialisé est capable de leur fournir des éléments informationnels leur permettant de prendre les décisions adéquates et d'agir de façon ciblée ; 31% n'en voient pas l'utilité : 25% se refusent à se prononcer à ce propos.

II- La découverte par l'entreprise de l'Université et de ses programmes de Langues Vivantes

La totalité des personnes interrogées ignorent que nous assurons à nos étudiants de l'USEK, une formation de médiation multilingue au sein de l'entreprise ; d'où la nécessité d'une prise de contact, permanente, entre l'université et le monde des affaires. Cela justifie par le fait même notre enquête par questionnaire, placée bien entendu sous le signe de l'échange.

Quoiqu'il en soit, et à la question : « **Pouvez-vous préciser, par ordre de priorités, ce que dans le programme des cours correspondrait le plus à vos attentes ?** », l' « *anglais professionnel* » arrive en tête ; il est suivi ainsi, par ordre de classement :

2^{ème} : Comptabilité et gestion d'entreprise

3^{ème} : Terminologie économique française

4^{ème} : Economie générale (en français)

5^{ème} : Firmes et environnement international

6^{ème} : Approche des marchés financiers

7^{ème} : Français juridique

8^{ème} : Arabe juridique

81% n'ont aucune proposition à faire au sujet des programmes proposés ; par contre 19% font des propositions variées :

- *Correspondance marketing avec les clients, via divers canaux : internet, lettres, pub, rapports...*
- *Que les cours soient donnés en anglais. Ecriture de textes en anglais et en arabe, et adaptation vers d'autres langues*
- *L'anglais est plus demandé que le français dans le domaine des métiers de l'économie*

III- La collaboration entre l'Université et l'entreprise

1- Diplômé- Entreprise

A la question : « **Êtes-vous disposés à traiter avec un tel diplômé, initié aux techniques de négociation multilingue de contrats internationaux ? Cela vous fera-t-il éviter le recours à des sociétés intermédiaires?** », 19% seulement répondent par l'affirmative, en contrepartie de 19% de réponses négatives. 62% se refusent de se prononcer ouvertement.

Cela signifie, apparemment, que les entreprises ne veulent pas s'engager à l'avance et sans condition vis-à-vis des étudiants diplômés par l'Université.

En effet, 56% exigent que ce diplômé en LVA (ou LEA) ait un autre diplôme spécialisé, qui correspondrait davantage aux besoins de l'entreprise ; 25% n'y voient pas la nécessité, tandis que 19 % de donnent pas de réponse précise.

2- Nature du diplôme (parallèle) exigé

6% souhaitent que ce diplôme (parallèle) soit juridique ; 13%, économique ; 25%, économique ou juridique ; 6% souhaitent que l'étudiant en LVA ait en plus un diplôme axé sur la communication et les médias ; enfin 50% n'ont pas de réponse.

A la question : « **Vous arriverait-il d'encourager une personne diplômée à poursuivre ses études en vue d'obtenir un diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l'économie » ?** », nous avons obtenu 63% de oui ; 25%, de non ; et 12%, sans réponse.

Les raisons pour lesquelles, les entreprises encourageraient leur personnel à obtenir un Master en LVA appliquées aux Métiers de l'économie », sont variées :

- *Pour les besoins de notre entreprise*
- *C'est un métier qui est en plein essor dans le secteur économique, spécialement dans les banques*
- *Afin d'éviter toute paralysie linguistique*
- *Traduire plus facilement les documents économiques, très utilisés dans les banques.*

- *La maîtrise de plusieurs langues facilite la communication, sans avoir recours à un spécialiste en langues.*
- *Pour paver la voie à ce que les étudiants et stagiaires aient un avenir garanti.*
- *Parce qu'il touche à tous les volets de l'économie et des établissements d'affaires*
- *L'économie est la colonne vertébrale de tout pays.*
- *Domaine encore inconnu*
- *I see that it needs to be completed with additional major like law, business, finance, political etc... to give it a certain context and strong background to act as a consultant and not a translator (translation can now be purchased over the internet).*

3- Etudiant stagiaire –Entreprise

A la question suivante: **“Seriez-vous disposé à accepter, dans votre entreprise, des étudiants stagiaires, en phase d’obtenir leur diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l’économie ? »**, 50% des personnes interrogées se montrent disposées à ouvrir la porte de leur entreprises à des étudiants stagiaires ; 12% disent non, mais ce « non » est parfois justifié : *« Nous exerçons un métier très spécialisé qui ne nous permet pas d’avoir le temps de former la personne à nos besoins réels »/ « Nos ressources humaines sont très limitées »/ « Très difficile que quelqu’un d’entre nous trouve le temps de former cette personne »* ; enfin, 38% s’abstiennent de donner de réponse.

La plupart (88%) sont prêt à accueillir un stagiaire pour une durée variant entre 1 et 3 mois. 6% accepteraient un stagiaire pendant toute la période de ses études. 6% n’hésiteraient pas à donner à ce stagiaire le statut de contractuel à durée déterminée (11 mois, en moyenne).

Pour ce qui est des conditions auxquelles le stagiaire doit se soumettre, elles sont variées :

- *Stage obligatoire dans le cadre de l’obtention du diplôme*
- *Respect de l’horaire de la banque et de son règlement*
- *Durant la saison d’été; respecter le secret bancaire.*
- *Le contractuel doit avoir sa maîtrise ou au moins sa licence.*
- *A déterminer ces conditions avec les stagiaires eux-mêmes.*
- *C’est à fixer ces conditions, cas par cas.*
- *Un travail sérieux et une attitude positive et polie.*

4- Formation en alternance Université-Entreprise

Concernant la possibilité d'envisager une formation en alternance Université-Entreprise, 31% y sont favorables ; 12% disent « non » ; 38%, par contre, n'ont pas de réponse.

A la question : « **A votre avis, quelle forme prendrait-elle ? Dans quelles conditions ?** », il a été évident que la majorité écrasante n'a pas une idée claire de la forme que prendrait une telle formation en alternance, ni des conditions auxquelles elle doit obéir. D'où la nécessité pour l'Université de clarifier, s'il le faut, les modalités de cette formation en alternance.

5- Participation à un colloque sur les langues vivantes

D'après la question : « **Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, au traitement et à l'exploitation des données qui seront recueillies suite au présent questionnaire ?** », il a été constaté que 63% des personnes interrogées acceptent de participer et de contribuer à un tel colloque.

CONCLUSION GENERALE

Il est tout à fait capital, pour l'Université, de multiplier ses contacts avec le monde des entreprises économiques et surtout de trouver le moyen de convaincre ceux qui sont indécis (estimés à 29%) de l'utilité de cet échange entre le monde des Langues vivantes appliquées et celui des métiers de l'économie. Le travail est encore long et ardu ; preuve en est qu'à la question : « **Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, au traitement et à l'exploitation des données qui seront recueillies suite au présent questionnaire ?** », seuls 25% des personnes interrogées donnent une réponse positive.

Enquête par questionnaire :

A l'adresse du chef d'entreprise, de quiconque est habilité à parler en son nom, ou au responsable des ressources humaines, au sein de l'entreprise.

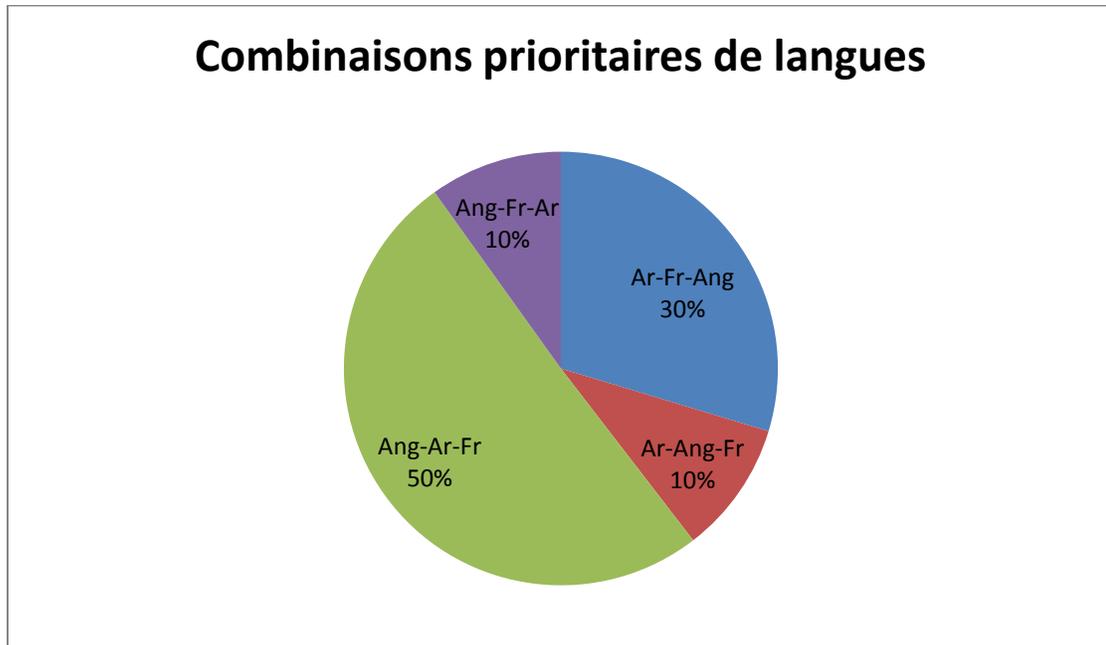
« L'usage des langues vivantes et leur impact sur les métiers de l'économie »

I- **DECOUVERTE PAR L'UNIVERSITE DES BESOINS DE L'ENTREPRISE**

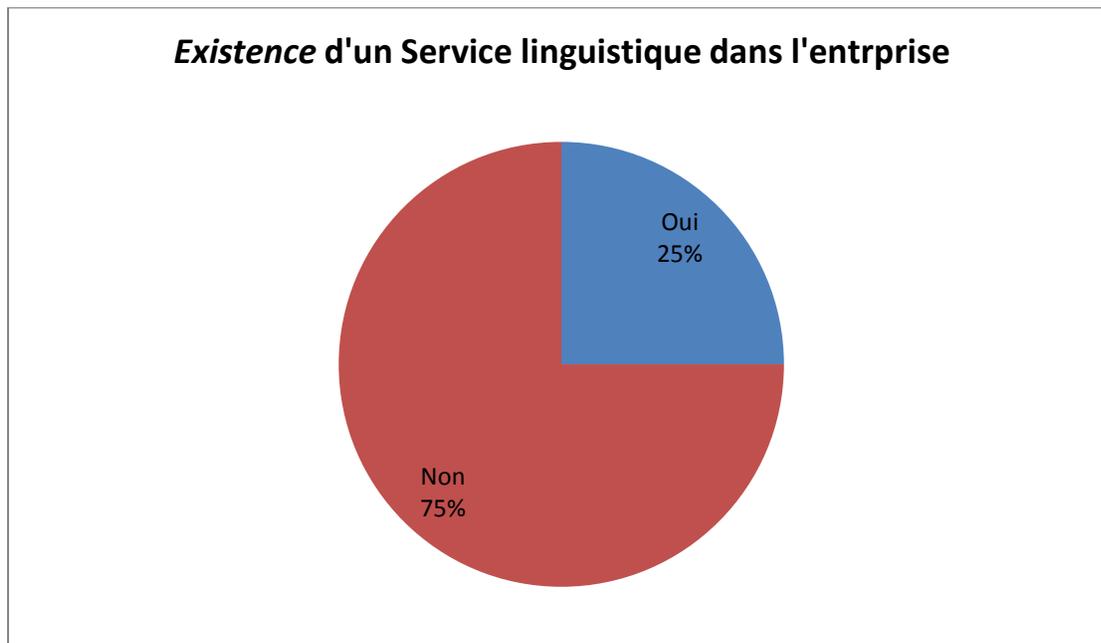
1- Au sein de l'entreprise dont vous êtes responsable, les langues vivantes sont-elles un outil de communication, dans vos rapports avec vos partenaires locaux, régionaux et internationaux ?



2- Pouvez-vous classer par ordre de priorité (même de manière approximative), les langues vivantes auxquelles votre personnel administratif et vous-même avez recours, lors de la gestion des affaires de votre entreprise ?



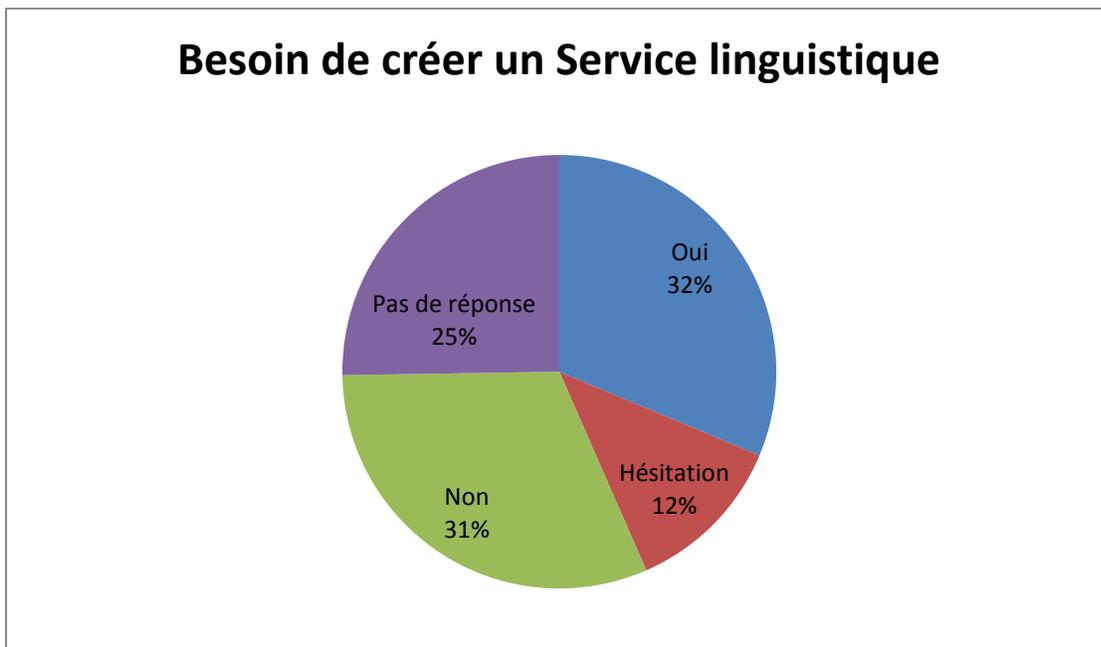
3- Avez-vous déjà dans votre entreprise, un service linguistique ?



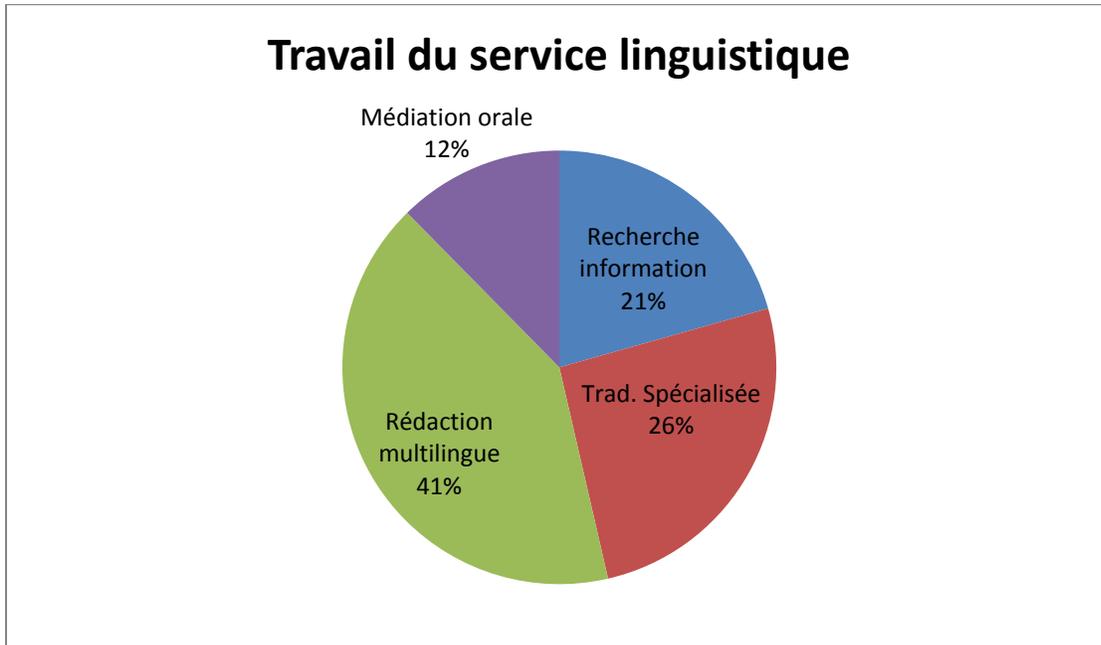
4- Si oui, Combien de personnes y travaillent-elles ?

Réponses : Entre 2 et 50 personnes

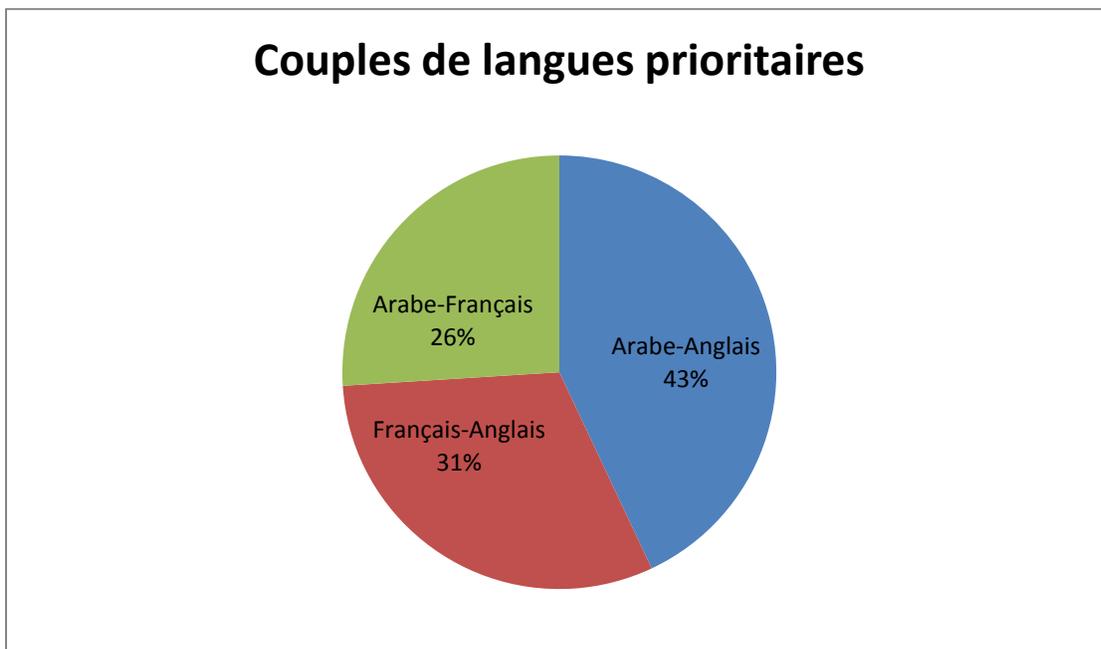
5- Sinon, sentez-vous le besoin, pour le bon fonctionnement de votre entreprise, de créer un tel service ?



6- Quel est (ou quel sera) l'essentiel de son travail ?



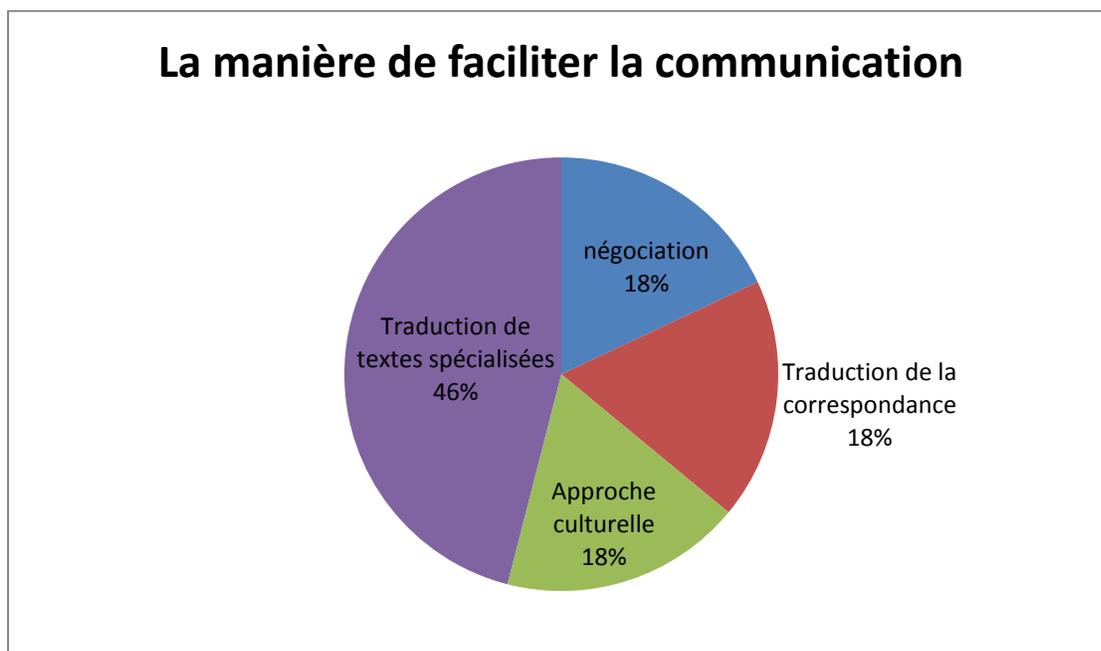
7- Pouvez-vous donner, par ordre de priorité, les couples de langues, auxquels vous avez affaire (ou vous aurez affaire) le plus souvent ?



8- Estimez-vous qu'un traducteur spécialisé soit capable de faciliter la communication linguistique de votre établissement avec les autres acteurs économiques?



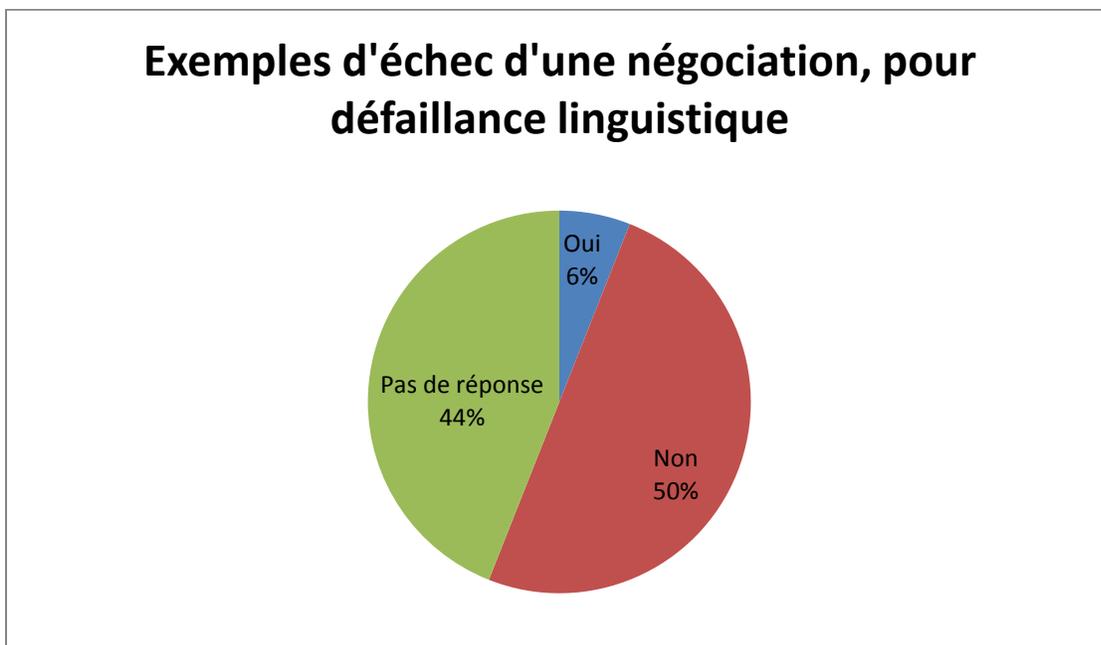
9- De quelle manière ?



10- Votre entreprise a-t-elle déjà raté une opportunité quelconque, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes ?

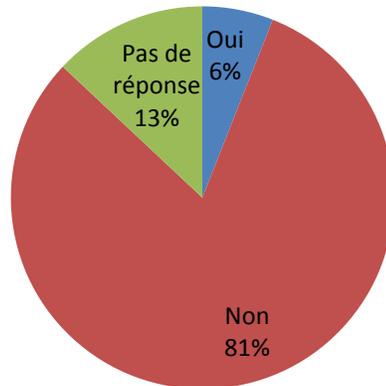


11- Avez-vous des exemples qui montrent qu'une négociation/ une affaire/ un marché, n'a pas fonctionné à cause de défaillances en communication linguistique ?



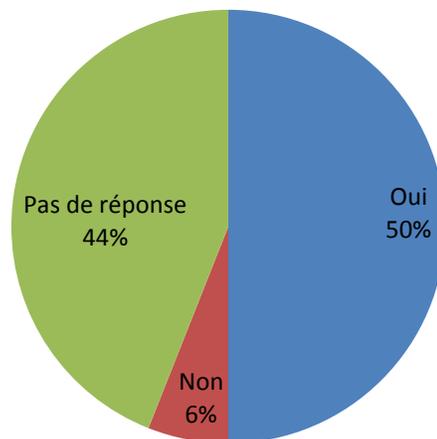
12- Savez-vous que les pertes totales pour l'économie, au sein de la Communauté européenne, par exemple, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes dans les PME, avoisinent les 100 milliards d'euros par an ?

Au courant des pertes en Europe, par manque de compténces linguistiques



13- Permettez-vous à un traducteur spécialisé d'exercer son métier dans votre établissement?

Embauche d'un traducteur spécialisé

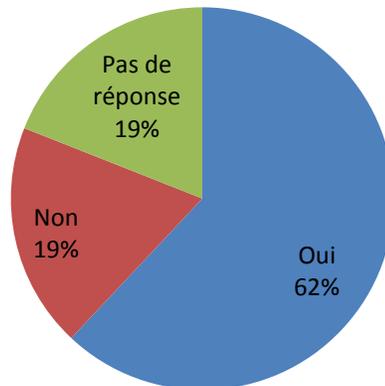


14- Quelle est, à votre avis, la forme que prendrait l'exercice d'un tel métier?

Réponses variées

15- Lui confiez-vous facilement la tâche d'une recherche documentaire et de traitement de l'information multilingue qu'il mettra à la disposition des décideurs de votre établissement?

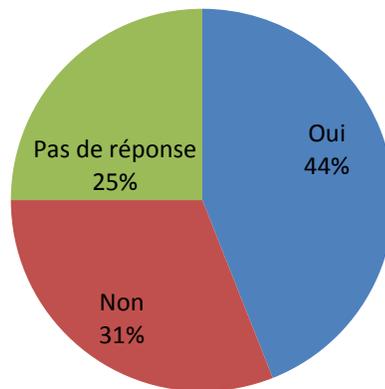
Autoriser un traducteur à rechercher et à traiter l'information dans l'entreprise



16-Pensez-vous qu'un traducteur spécialisé est capable de fournir des éléments informationnels vous permettant de prendre les décisions adéquates et d'agir de façon ciblée?

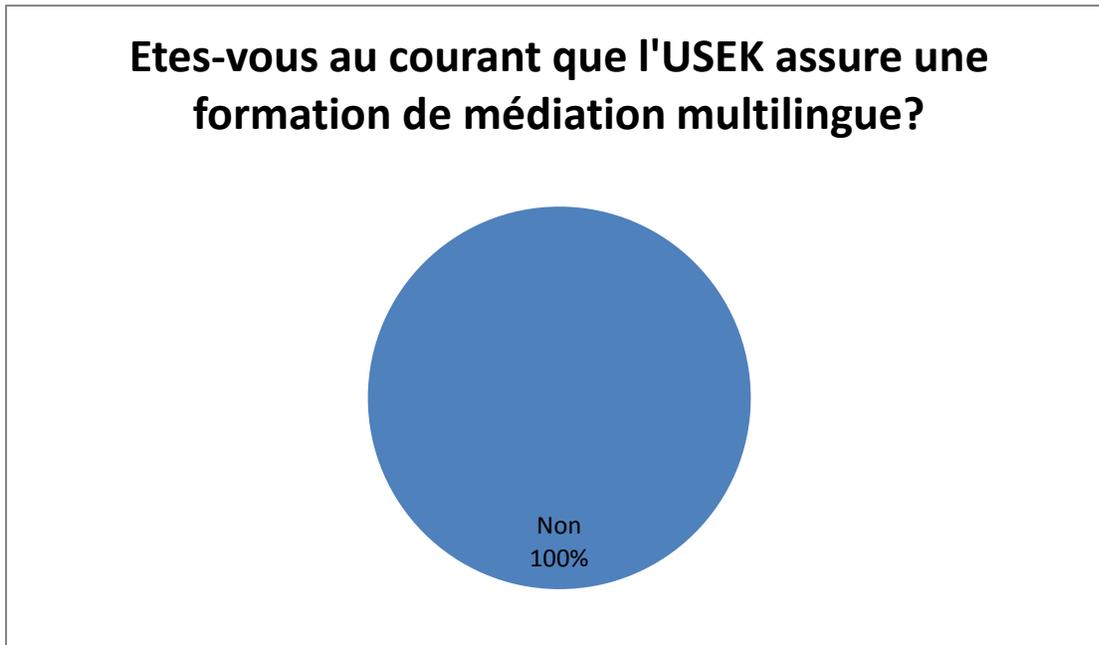
Le traducteur facilite-t-il la prise de décision

?



**DECOUVERTE PAR L'ENTREPRISE DES PROGRAMMES DE LANGUES VIVANTES A L'UNIVERSITE
(USEK)**

17- Saviez-vous qu'à l'USEK, nous assurons à nos étudiants une formation universitaire de médiation multilingue au sein de l'entreprise?



18- Pouvez-vous préciser, par ordre de priorités, ce qui dans le programme des cours correspondrait le plus à vos besoins, à vos attentes ?

Voici le classement, selon les réponses :

1^{er} Anglais professionnel

2^{ème} Comptabilité et gestion d'entreprise

3^{ème} Terminologie économique française

4^{ème} Economie générale (en français)

5^{ème} Firmes et environnement international

6^{ème} Approche des marchés financiers (en français)

7^{ème} Français juridique

8^{ème} Arabe juridique

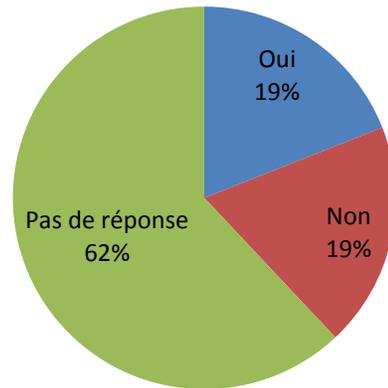
19- Avez-vous des propositions, des suggestions, des modifications à faire à propos d'un tel programme ?

Réponses variées...

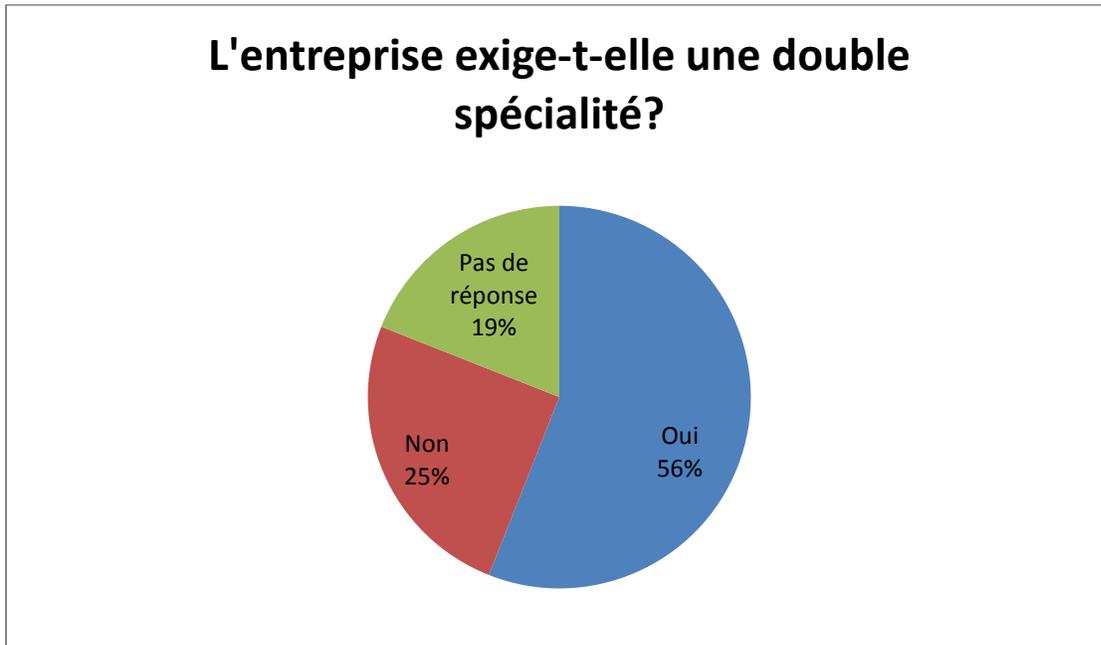
COLLABORATION ENTREPRISE - UNIVERSITE

20- Êtes-vous disposés à traiter avec un tel diplômé initié aux techniques de négociation multilingue de contrats internationaux ? Cela vous fera-t-il éviter le recours à des sociétés intermédiaires?

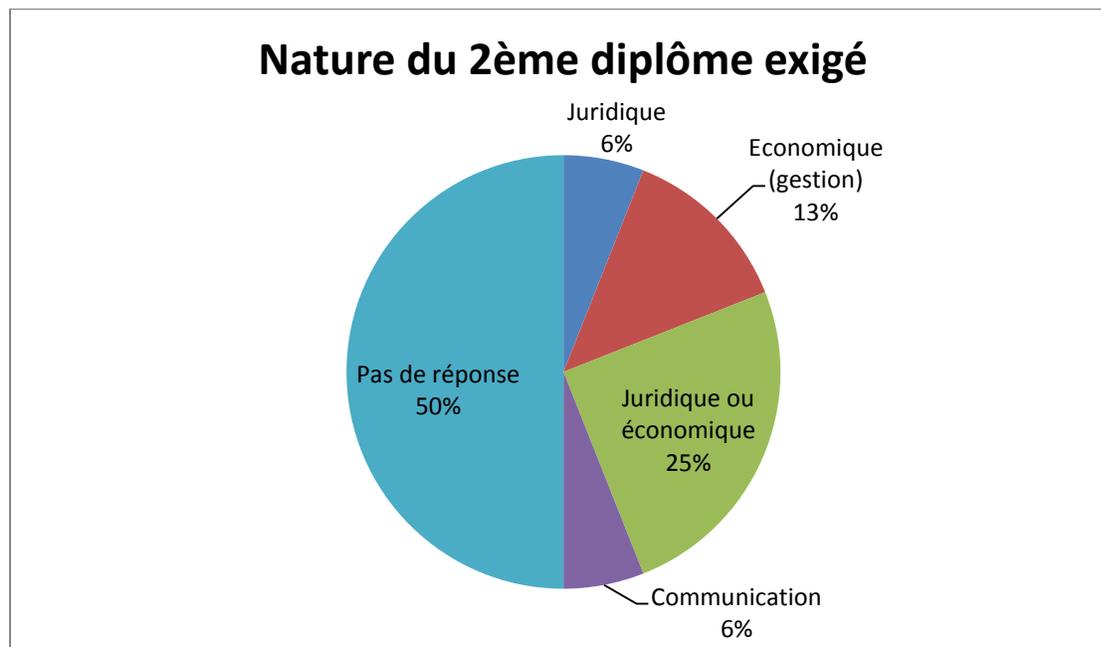
L'entreprise est-elle disposée à traiter avec un diplômé en LVA ?



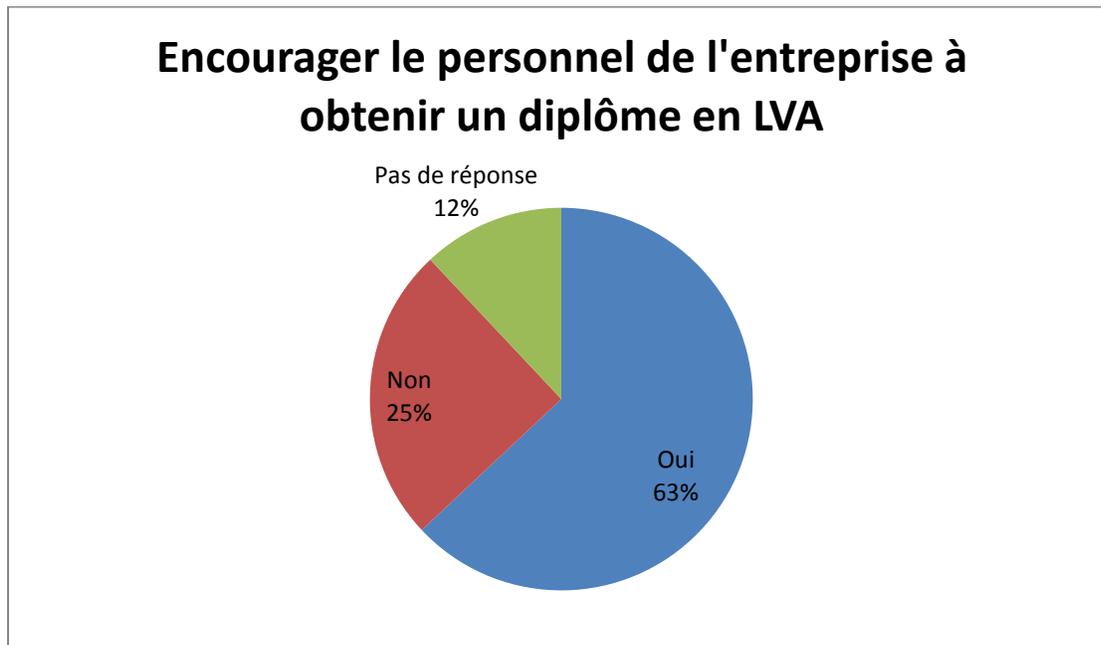
21- Exigez-vous d'un tel diplômé d'avoir un autre diplôme spécialisé qui correspondrait davantage aux besoins de votre entreprise ?



22- Quelle est la nature de cet autre diplôme que vous exigez ?



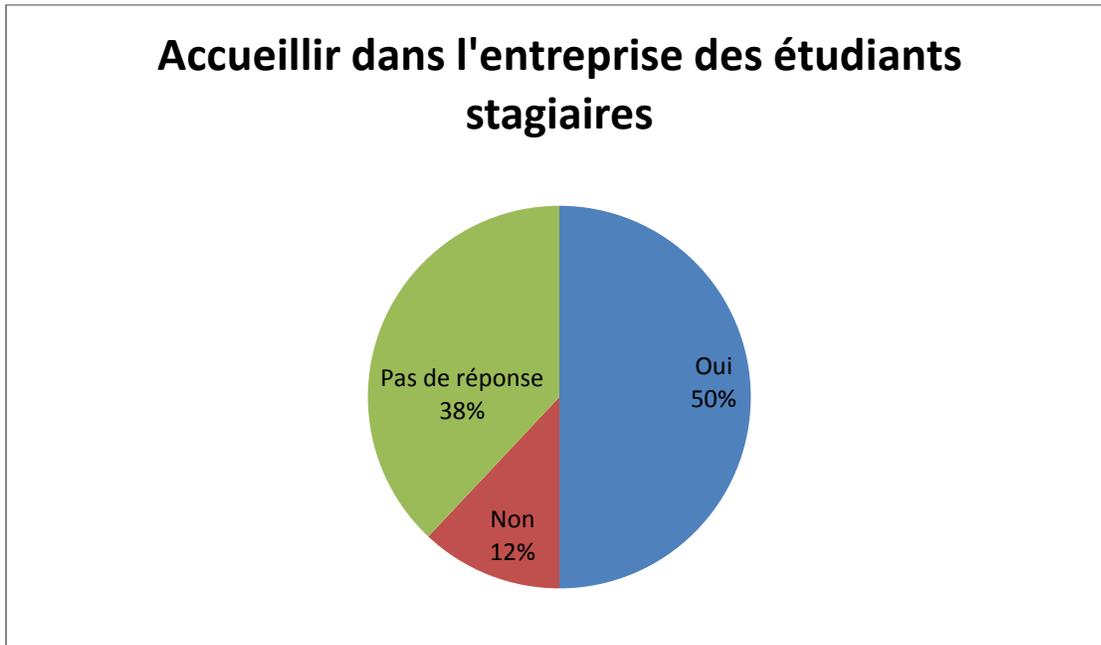
23- Vous arrive-t-il d'encourager une personne diplômée à poursuivre ses études en vue d'obtenir un diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l'économie » ?



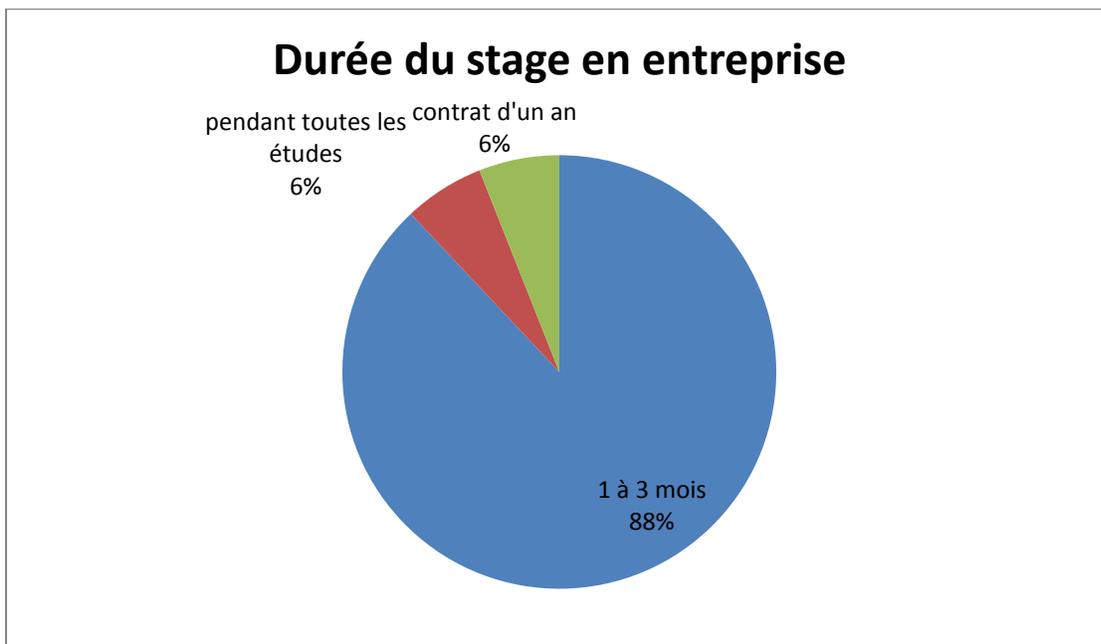
24- Pourquoi ?

Réponses variées...

25- Seriez-vous disposé à accepter, dans votre entreprise, des étudiants stagiaires, en phase d'obtenir leur diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l'économie » ?



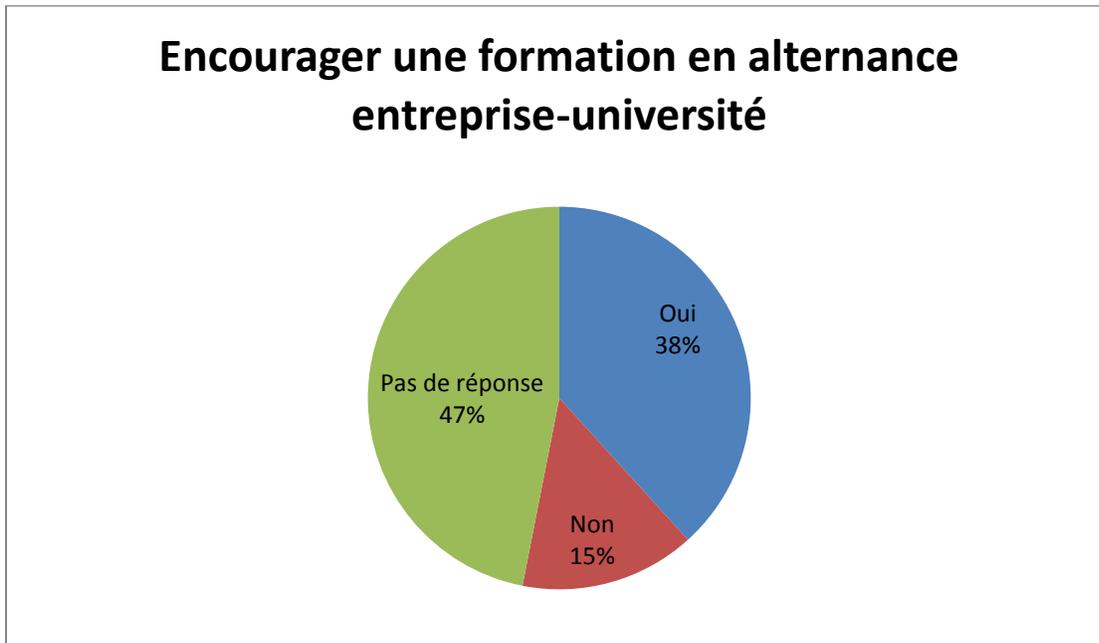
26- Pour combien de temps ?



27- Dans quelles conditions ?

Réponses variées...

28- Une formation en alternance université-entreprise, pourrait-elle être envisagée ?

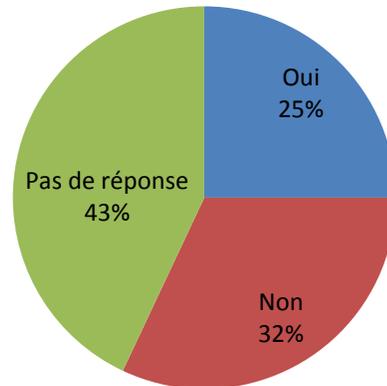


29- A votre avis, quelle forme prendrait-elle ? Dans quelles conditions ?

Réponses : La plupart n'ont pas une idée claire d'une telle formation en alternance.

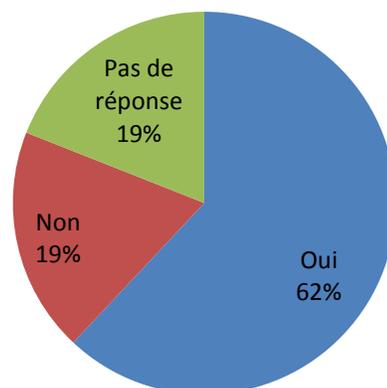
30- Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, au traitement et à l'exploitation des données qui seront recueillies suite au présent questionnaire ?

La volonté de l'entreprise de participer à l'exploitation de ce questionnaire



31- Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, à un colloque que nous organiserons en 2012, sur le même thème que ce questionnaire ?

Participation à un colloque sur l'impact des langues dans l'entreprise



Voici dans les pages suivantes, un échantillon des réponses sur lesquelles nous avons bâti nos statistiques :

| 1- Au sein de l'entreprise dont vous êtes responsable, les langues vivantes sont-elles un outil de communication, dans vos rapports avec vos partenaires locaux, régionaux et internationaux ? | | | |
|--|-----|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | + | | |
| GHADDAR Machinery Co. | + | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | + | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | + | | |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

2- Pouvez-vous classer par ordre de priorité (même de manière approximative), les langues vivantes auxquelles votre personnel administratif et vous-même avez recours, lors de la gestion des affaires de votre entreprise ?

| | <u>Catégorie A :</u> <input type="radio"/> Arabe <input type="radio"/> Français <input type="radio"/> Anglais | <u>Catégorie B :</u> <input type="radio"/> Allemand <input type="radio"/> Italien <input type="radio"/> Espagnol <input type="radio"/> Portugais <input type="radio"/> Langues scandinaves (lesquelles :.....) | <u>Catégorie C :</u> <input type="radio"/> Russe <input type="radio"/> Japonais <input type="radio"/> Chinois <input type="radio"/> Autres (lesquelles.....) |
|----------------------------------|--|---|---|
| SGBL | Ar-Fr- Ang | | |
| Byblos Bank | Ar-Ang- fr | | |
| Creditbank | Ang-Ar- Fr | | |
| Crédit Libanais SAL | Ang-Fr- ar | | |
| Standard Chartered Bank sal | Ang | Allemand | Chinois |
| Capital Trust/Euro Mena | Ang-Ar- Fr | | |
| Metrans sa.r.l. | Ang-Ar- Fr | | |
| Arab Reinsurance Company | Ang-Ar | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Fr-Ar- Ang | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur | Ar-Fr- Ang | | |

| | | | |
|---|-----------|------------------------|--|
| Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | Ang-Ar-fr | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | Ang | Espagnol | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe – Békhazi & Cie | Ar-Fr-Ang | | |
| Waznat | Ang-fr-Ar | Esp-ital-All-Portugais | |
| Librairie du Liban Publisher | Ang-Ar-fr | | |
| ESA Liban | Fr-Ang | | |
| | | | |
| | | | |

| 3- Avez-vous déjà dans votre entreprise, un service linguistique ? | | | |
|--|-----|-----|--|
| | Oui | Non | |
| SGBL | | + | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | | + | |
| Crédit Libanais SAL | | + | |
| Standard Chartered Bank sal | | + | |
| Capital Trust/Euro Mena | | + | |
| Metrans sa.r.l. | | + | |
| Arab Reinsurance Company | | + | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | + | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | + | |
| GHADDAR Machinery Co. | | + | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | + | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | + | | |
| Waznat | | + | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| 4- Si oui, Combien de personnes y travaillent-elles ? | | | |
|---|----|--|--|
| | | | |
| SGBL | | | |
| Byblos Bank | 2 | | |
| Creditbank | | | |
| Crédit Libanais SAL | | | |
| Standard Chartered Bank sal | | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | 2 | | |
| Waznat | | | |
| Librairie du Liban Publisher | 50 | | |
| ESA Liban | 2 | | |
| | | | |
| | | | |

5- Sinon, sentez-vous le besoin, pour le bon fonctionnement de votre entreprise, de créer un tel service ?

| | | | |
|--|--|-----|--|
| | | | |
| SGBL | | + | |
| Byblos Bank | | | |
| Creditbank | | - | |
| Crédit Libanais SAL | | + | |
| Standard Chartered Bank sal | | + | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | | - | |
| Arab Reinsurance Company | | + | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | +? | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - ? | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | - | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | | + | |
| Librairie du Liban Publisher | | | |
| ESA Liban | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 6- Quel est (ou quel sera) l'essentiel de son travail ? | | | |
| Recherche de l'information / Revue de presse | | | |
| Traductions spécialisées | | | |
| Rédaction multilingue : De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion | | | |
| Des procès-verbaux | | | |
| Médiation orale de négociation | | | |
| | | | |
| SGBL | Recherche de l'information / Revue de presse Traductions spécialisés Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports Médiation orale de négociation | | |
| Byblos Bank | Recherche de l'information / Revue de presse Traductions spécialisés Rédaction multilingue : De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |
| Creditbank | Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |
| Crédit Libanais SAL | Rédaction multilingue : des rapports | | |
| Standard Chartered Bank sal | Traductions spécialisées | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | Recherche de l'information / Revue de presse Traductions spécialisées Rédaction multilingue : De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux Médiation orale de négociation | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Recherche de l'information / Revue de presse Traductions spécialisées Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Médiation orale de négociation | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | Recherche de l'information / Revue de presse | | |
| GHADDAR Machinery Co. | Rédaction multilingue : De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | Recherche de l'information / Revue de presse Traductions spécialisées Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux Médiation orale de négociation | | |
| Waznat | Traductions spécialisées Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |
| Librairie du Liban Publisher | Traductions spécialisées Rédaction multilingue : De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux | | |
| ESA Liban | Rédaction multilingue :De la correspondance/Des rapports/Des comptes rendus de réunion Des procès-verbaux Médiation orale de négociation | | |
| | | | |
| | | | |

7- Pouvez-vous donner, par ordre de priorité, les couples de langues, auxquels vous avez affaire (ou vous aurez affaire) le plus souvent ?

- Arabe-Français/Français-Arabe
- Arabe-Anglais/Anglais-Arabe
- Français-Anglais/Anglais-Français
- Autres (Précisez lesquelles : _____)

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| | | | |
| SGBL | Arabe-Français/Français-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Byblos Bank | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Arabe-Français/Français-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Creditbank | Arabe-Français/Français-Arabe Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Crédit Libanais SAL | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Arabe-Français/Français-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Standard Chartered Bank sal | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |
| Capital Trust/Euro Mena | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français Arabe-Français/Français-Arabe | | |
| Metrans sa.r.l. | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |
| Arab Reinsurance Company | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Français-Anglais/Anglais-Français Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Arabe-Français/Français-Arabe | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | Arabe-Français/Français-Arabe Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |
| GHADDAR Machinery Co. | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |
| SALIA – Société Agricole Libano- arabe –Békhazi & Cie | Arabe-Français/Français-Arabe Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| Waznat | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe Français-Anglais/Anglais-Français Arabe-Français/Français-Arabe | | |
| Librairie du Liban Publisher | Arabe-Anglais/Anglais-Arabe | | |
| ESA Liban | Français-Anglais/Anglais-Français | | |
| | | | |
| | | | |

8- Estimez-vous qu'un traducteur spécialisé soit capable de faciliter la communication linguistique de votre établissement avec les autres acteurs économiques?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | | + | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | | |
| Metrans sa.r.l. | | + | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | + | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | + |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | + | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | + | |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 9- De quelle manière ? | | | |
| <input type="radio"/> dans la négociation <input type="radio"/> dans la traduction de la correspondance <input type="radio"/> dans l'approche culturelle <input type="radio"/> dans la traduction de textes spécialisés | | | |
| | | | |
| SGBL | Dans la négociation Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Byblos Bank | Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Creditbank | Dans la traduction de la correspondance Dans l'approche culturelle Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Crédit Libanais SAL | Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Standard Chartered Bank sal | | | |
| Capital Trust/Euro Mena | Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | Dans la négociation Dans la traduction de la correspondance Dans l'approche culturelle Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Dans la négociation Dans la traduction de la correspondance Dans l'approche culturelle Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Société Raymond | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | |
| SALIA – Société Agricole Libano- arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | Dans la traduction de la correspondance Dans l'approche culturelle Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| Librairie du Liban Publisher | Dans la traduction de la correspondance Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| ESA Liban | Dans la traduction de textes spécialisés | | |
| | | | |
| | | | |

10- Votre entreprise a-t-elle déjà raté une opportunité quelconque, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes ?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | | + | |
| Byblos Bank | | + | |
| Creditbank | | + | |
| Crédit Libanais SAL | | | + |
| Standard Chartered Bank sal | | + | |
| Capital Trust/Euro Mena | | + | |
| Metrans sa.r.l. | | + | |
| Arab Reinsurance Company | | | + |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | + | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | + | |
| GHADDAR Machinery Co. | | + | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | + | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | + | |
| Waznat | | + | |
| Librairie du Liban Publisher | | + | |
| ESA Liban | | + | |
| | | | |
| | | | |

| 11- Avez-vous des exemples qui montrent qu'une négociation/ une affaire/ un marché, n'a pas fonctionné à cause de défaillances en communication linguistique ? | | | |
|--|--|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | | | - |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | | - | |
| Crédit Libanais SAL | | - | |
| Standard Chartered Bank sal | | - | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | - | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | - |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | - | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | - | |
| Waznat | Malentendu, à cause de l'incompréhension de la langue correspondante | | |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | | | - |
| | | | |
| | | | |

12- Savez-vous que les pertes totales pour l'économie, au sein de la Communauté européenne, par exemple, faute de disposer de compétences linguistiques suffisantes dans les PME, avoisinent les 100 milliards d'euros par an ?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | | - | |
| Byblos Bank | | - | |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | | - | |
| Standard Chartered Bank sal | | - | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | | - | |
| Arab Reinsurance Company | | - | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | - | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | + | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | | - | |
| Librairie du Liban Publisher | | - | |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

| 13- Permettez-vous à un traducteur spécialisé d'exercer son métier dans votre établissement? | | | |
|--|-----|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | | |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | - |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| 14- Quelle est, à votre avis, la forme que prendrait l'exercice d'un tel métier? | | |
|--|--|----------------|
| | | |
| SGBL | Poste à plein temps au sein du service marketing ou affaires administratives, pour la traduction de documents spécialisés et pour faire du « copywriting » | |
| Byblos Bank | Les traducteurs doivent être également de bons rédacteurs et copywriters qui respectent le sens plus que [la forme de] la langue | |
| Creditbank | | Pas de réponse |
| Crédit Libanais SAL | Traduction des termes économiques, rédaction de notes, correction des rapports et e-mails | |
| Standard Chartered Bank sal | Travail administratif | |
| Capital Trust/Euro Mena | Une relation contractuelle à laquelle on aura recours au besoin et cas par cas. C'est ce que nous avons déjà établi avec un journaliste proche de notre groupe. Il se charge aussi de faire publier tous nos presse releases dans le plus grand nombre de journaux de la région. | |
| Metrans sa.r.l. | | Pas de réponse |
| Arab Reinsurance Company | | Pas de réponse |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Perfectionner l'image de marque de la compagnie | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | Pas de réponse |
| GHADDAR Machinery Co. | | Pas de réponse |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | Assister aux réunions où l'un des interlocuteurs ne maîtrise pas l'une de langues de communication/ traduire des documents de travail. | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | Pas de réponse |

| | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--|----------------|
| Waznat | Un travail professionnel | | |
| Librairie du Liban Publisher | | | Pas de réponse |
| ESA Liban | Traduction de textes spécialisés | | |
| | | | |

15- Lui confiez-vous facilement la tâche d'une recherche documentaire et de traitement de l'information multilingue qu'il mettra à la disposition des décideurs de votre établissement?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | + | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

16-Pensez-vous qu'un traducteur spécialisé est capable de fournir des éléments informationnels vous permettant de prendre les décisions adéquates et d'agir de façon ciblée?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | | | - |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | | - |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | + | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | - | |
| Waznat | | - | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

ICI COMMENCE LA DECOUVERTE PAR L'ENTREPRISE DE L'USEK

| 17- Saviez-vous qu'à l'USEK nous assurons à nos étudiants une formation universitaire de médiation multilingue au sein de l'entreprise? | | | |
|---|-----|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | | - | |
| Byblos Bank | | - | |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | | - | |
| Standard Chartered Bank sal | | - | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | | - | |
| Arab Reinsurance Company | | - | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | - | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | - | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | - | |
| Waznat | | - | |
| Librairie du Liban Publisher | | - | |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

18- Pouvez-vous préciser, par ordre de priorités, ce qui dans le programme des cours correspondrait le plus à vos besoins, à vos attentes ?

- Economie générale (en français)
- Approche des marchés financiers (en français)
- Terminologie économique française
- Anglais professionnel
- Comptabilité et gestion d'entreprise
- Firmes et environnement international
- Arabe juridique
- Français juridique

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| | | | |
| SGBL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Economie générale (en français) 2. Anglais professionnel 3. Firmes et environnement international 4. Comptabilité et gestion d'entreprise 5. Terminologie économique française 6. Approche des marchés financiers (en français) 7. Français juridique 8. Arabe juridique | | |
| Byblos Bank | <ol style="list-style-type: none"> 1. Anglais professionnel 2. Terminologie économique française 3. Economie générale (en français) 4. Approche des marchés financiers (en français) 5. Arabe juridique 6. Français juridique 7. Firmes et environnement international 8. Comptabilité et gestion d'entreprise | | |
| Creditbank | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terminologie économique française 2. Anglais professionnel 3. Arabe juridique 4. Français juridique 5. Economie générale (en français) 6. Comptabilité et gestion d'entreprise 7. Approche des marchés financiers (en français) 8. Firmes et environnement international | | |
| Crédit Libanais SAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Anglais professionnel 2. Arabe juridique 3. Comptabilité et gestion d'entreprise 4. Terminologie économique française 5. Firmes et environnement international 6. Approche des marchés financiers (en français) | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | 7. Economie générale (en français) 8. Français juridique | | |
| Standard Chartered Bank sal | 1. Anglais professionnel 2. Arabe juridique | | |
| Capital Trust/Euro Mena | Economie générale (en français) Approche des marchés financiers (en français) Terminologie économique française Anglais professionnel Comptabilité et gestion d'entreprise Firmes et environnement international Arabe juridique Français juridique | | |
| Metrans sa.r.l. | Pas de réponse | | |
| Arab Reinsurance Company | Anglais professionnel Comptabilité et gestion d'entreprise Firmes et environnement international | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | 1. Comptabilité et gestion d'entreprise 2. Approche des marchés financiers (en français) 3. Economie générale (en français) 4. Firmes et environnement international 5. Anglais professionnel 6. Terminologie économique française 7. Arabe juridique 8. Français juridique | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | Anglais professionnel | | |
| GHADDAR Machinery Co. | Comptabilité et gestion d'entreprise | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | Terminologie économique française Anglais professionnel Français juridique | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | 1. Economie générale (en français) 2. Terminologie économique française 3. Anglais professionnel 4. Firmes et environnement international 5. Comptabilité et gestion d'entreprise 6. Approche des marchés financiers (en français) 7. Français juridique 8. Arabe juridique | | |
| Waznat | 1. Firmes et environnement international 2. Comptabilité et gestion d'entreprise 3. Approche des marchés financiers (en français) | | |

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 4. Economie générale (en français) 5. Anglais professionnel 6. Terminologie économique française 7. Arabe juridique 8. Français juridique | | |
| Librairie du Liban Publisher | Anglais professionnel (Les autres cours ne peuvent pas nous être utiles) | | |
| ESA Liban | Anglais professionnel | | |
| | | | |
| | | | |

| 19- Avez-vous des propositions, des suggestions, des modifications à faire à propos d'un tel programme ? | | | |
|--|--|--|-----|
| | | | |
| SGBL | Correspondance marketing avec les clients, via divers canaux : internet, lettres, pub, rapports... | | |
| Byblos Bank | Que les cours soient donnés en anglais. Ecriture de textes en anglais et en arabe, et adaptation vers d'autres langues | | |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | | | Non |
| Standard Chartered Bank sal | L'anglais est plus demandé que le français dans le domaine des métiers de l'économie | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | - |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | | Non |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | | Non |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | Non |
| Waznat | | | Non |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | | | - |
| | | | |
| | | | |

20- Êtes-vous disposés à traiter avec un tel diplômé initié aux techniques de négociation multilingue de contrats internationaux ? Cela vous fera-t-il éviter le recours à des sociétés intermédiaires?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | | | - |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | | | - |
| Capital Trust/Euro Mena | | | - |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | | | - |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

| 21- Exigez-vous d'un tel diplômé d'avoir un autre diplôme spécialisé qui correspondrait davantage aux besoins de votre entreprise ? | | | |
|---|-----|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | | |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | - | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | - | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | + | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | | - | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| 22- Quelle est la nature de cet autre diplôme que vous exigez ? | | | |
|---|-----------|---------------------------------|------------------|
| | Juridique | Économique/Gestion des affaires | Autre (lequel ?) |
| SGBL | | + | |
| Byblos Bank | | | Communication |
| Creditbank | | | |
| Crédit Libanais SAL | + | + | |
| Standard Chartered Bank sal | + | + | |
| Capital Trust/Euro Mena | + | + | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Un plus | Un plus | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | + | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | | + | |
| Librairie du Liban Publisher | | | |
| ESA Liban | | | |
| | | | |
| | | | |

23- Vous arriverait-il d'encourager une personne diplômée à poursuivre ses études en vue d'obtenir un diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l'économie » ?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | | - | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | - | |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | + | | |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| 24- Pourquoi ? | | | |
|---|---|--|---|
| | | | |
| SGBL | Pour les besoin de notre entreprise | | |
| Byblos Bank | C'est un métier qui est en boom dans le secteur économique, spécialement dans les banques | | |
| Creditbank | Afin d'éviter toute paralysie linguistique | | |
| Crédit Libanais SAL | Traduire plus facilement les documents économiques, très utilisés dans les banques. | | |
| Standard Chartered Bank sal | La maîtrise de plusieurs langues facilite la communication, sans avoir recours à un spécialiste en langues. | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | - |
| Metrans sa.r.l. | | | - |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Pour paver la voie à ce que les étudiants et stagiaires aient un avenir garanti. | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | Domaine encore inconnu |
| GHADDAR Machinery Co. | | | I see that it needs to be completed with additional major like low, business, finance, political etc... to give it a certain context and strong background to act as a consultant and not a |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | translator (translation can now be purchased over the internet. |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano- arabe –Békhazi & Cie | Parce qu'il touche à tous les volets de l'économie et des établissements d'affaires | | |
| Waznat | L'économie est la colonne vertébrale de tout pays. | | |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | | | - |
| | | | |
| | | | |

25- Seriez-vous disposé à accepter, dans votre entreprise, des étudiants stagiaires, en phase d'obtenir leur diplôme en « Langues Vivantes Appliquées aux métiers de l'économie » ?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|--|----------------|
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | + | | |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - Nous exerçons un métier très spécialisé qui ne nous permet pas d'avoir le temps de former la personne à nos besoins réels. Nos ressources humaines sont par ailleurs très limitées. Nous ne sommes que 8. Très difficile que quelqu'un d'entre nous trouve le temps de former cette personne. | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | + | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | | | - |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | | | - |
| | | | |
| | | | |

| 26- Pour combien de temps ? | | | |
|--|---|--|--|
| | | | |
| SGBL | Deux à trois mois | | |
| Byblos Bank | Ca dépend (c'est une décision au niveau de l'Administration centrale) ; mais en été en principe | | |
| Creditbank | | | |
| Crédit Libanais SAL | Deux mois | | |
| Standard Chartered Bank sal | Stagiaire pour trois mois; contractuel pour 11 mois. | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | |
| Metrans sa.r.l. | 1 à 2 mois | | |
| Arab Reinsurance Company | | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | Jusqu'à la fin de leurs etudes | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | 1 à 2 mois | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | | | |
| Librairie du Liban Publisher | 2-3 mois | | |
| ESA Liban | | | |
| | | | |
| | | | |

| 27- Dans quelles conditions ? | | | |
|--|---|--|--|
| | | | |
| SGBL | Stage obligatoire dans le cadre de l'obtention du diplôme | | |
| Byblos Bank | Respect de l'horaire de la banque et de son règlement | | |
| Creditbank | | | |
| Crédit Libanais SAL | Durant la saison d'été; respecter le secret bancaire. | | |
| Standard Chartered Bank sal | Le contractuel doit avoir sa maîtrise ou au moins sa licence. | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | A déterminer ces conditions avec les stagiaires eux-mêmes. | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | C'est à fixer ces conditions, cas par cas. | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | | | |
| Librairie du Liban Publisher | Un travail sérieux et une attitude positive et polie. | | |
| ESA Liban | | | |
| | | | |
| | | | |

| 28- Une formation en alternance université-entreprise, pourrait-elle être envisagée ? | | | |
|---|-----|-----|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | | - | |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | | | - |
| Crédit Libanais SAL | | | - |
| Standard Chartered Bank sal | | | - |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | - | | |
| Arab Reinsurance Company | | | - |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | - | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | - |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | - |
| Waznat | + | | |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

| 29- A votre avis, quelle forme prendrait-elle ? Dans quelles conditions ? | | | |
|---|--|--|--|
| | | | |
| SGBL | | | |
| Byblos Bank | | | |
| Creditbank | | | |
| Crédit Libanais SAL | | | |
| Standard Chartered Bank sal | | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | | |
| Metrans sa.r.l. | | | |
| Arab Reinsurance Company | | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | |
| GHADDAR Machinery Co. | We need to find the need that companies could get from such a project. English being an international business language, we do not feel the need for translation. With the growth in the Chinese and Indian economies, maybe a need will be created for translation of those languages in the near future. | | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | | | |
| Waznat | | | |
| Librairie du Liban Publisher | | | |
| ESA Liban | Apprentissage | | |
| | | | |
| | | | |

| 30- Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, au traitement et à l'exploitation des données qui seront recueillies suite au présent questionnaire ? | | | |
|--|-----|--|----------------|
| | Oui | Non | Pas de réponse |
| SGBL | | | - |
| Byblos Bank | | | - |
| Creditbank | | - | |
| Crédit Libanais SAL | | | - |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - Désolé, mais c'est par manque de temps et de disponibilité. | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | | | - |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | - | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | + | | |
| Waznat | | | - |
| Librairie du Liban Publisher | | | - |
| ESA Liban | | - | |
| | | | |
| | | | |

31- Accepteriez-vous de participer, par l'intermédiaire d'un représentant qualifié de votre établissement, à un colloque que nous organiserons en 2012, sur le même thème que ce questionnaire ?

| | Oui | Non | Pas de réponse |
|--|-----|-----|----------------|
| SGBL | + | | |
| Byblos Bank | + | | |
| Creditbank | + | | |
| Crédit Libanais SAL | | | - |
| Standard Chartered Bank sal | + | | |
| Capital Trust/Euro Mena | | - | |
| Metrans sa.r.l. | + | | |
| Arab Reinsurance Company | + | | |
| COMMERCIAL INSURANCE COMPANY | + | | |
| Société Raymond Tabet – Assureur Conseil SARL | | | - |
| GHADDAR Machinery Co. | | - | |
| Nikki Beach Emea Hotels and Resorts | | - | |
| SALIA – Société Agricole Libano-arabe –Békhazi & Cie | + | | |
| Waznat | | | - |
| Librairie du Liban Publisher | + | | |
| ESA Liban | + | | |
| | | | |
| | | | |

ⁱ *Il m'est un devoir de remercier Madame le Professeur Mirela Kumbaro, membre de l'AFELSH et Professeur de Traduction et d'Interprétation à l'Université de Tirana, Albanie) qui a pris le soin de m'aider par ses remarques judicieuses à la mise au point du questionnaire. Je dois remercier aussi Madame le Professeur Andrée Affeich (Université Saint-Esprit de Kaslik) qui a pris la peine de se mettre en contact avec toutes les entreprises libanaises concernées par notre enquête et qui a réceptionné leurs réponses. Il me faut remercier enfin toutes celles et tous ceux qui ont pris l'initiative louable de répondre à nos questions.*