

Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen

Placement public et compétences linguistiques

KFM

Mi-Cha Flubacher, Renata Coray, Alexandre Duchêne
(Mitarbeit: Pierre-Yves Mauron)

UNIL

Seraphina Zurbriggen, Isaac Pante, Pascal Singy

2015

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme

Herausgeber | Publié par

Institut für Mehrsprachigkeit
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

—

Institut de plurilinguisme
www.institut-plurilinguisme.ch

AutorInnen | Auteurs

Alexandre Duchêne, Pascal Singy, Renata Coray, Mi-Cha Flubacher, Seraphina Zurbriggen,
Isaac Pante (Mitarbeit: Pierre-Yves Mauron)

Übersetzung | Traduction

Pro-verbial Sàrl

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Arbeitsprogramms 2012–2014
des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt.
Für den Inhalt dieser Veröffentlichung sind die AutorInnen verantwortlich.

Le projet dont il est question a été réalisé dans le cadre du programme de travail
2012–2014 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme. La responsabilité
du contenu de la présente publication incombe à ses auteurs.

Freiburg | Fribourg, 2015**Layout**

Billy Ben, Graphic Design Studio

Unterstützt durch | Avec le soutien de:

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Département fédéral de l'intérieur DFI
Dipartimento federale dell'interno DFI
Departament federal da l'intern DFI
Bundesamt für Kultur BAK
Office fédéral de la culture OFC
Ufficio federale della cultura UFC
Uffizi federal da cultura UFC

Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen

Placement public et compétences linguistiques

KFM

Mi-Cha Flubacher, Renata Coray, Alexandre Duchêne
(Mitarbeit: Pierre-Yves Mauron)

UNIL

Seraphina Zurbriggen, Isaac Pante, Pascal Singy

2015

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme

Inhalt | Table des matières

	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	5
	Vorwort	6
	Avant-propos	7
1	Einleitung	8
	Introduction	9
2	Compétences linguistiques et marché du travail: approche quantifiée des pratiques et des représentations au sein des ORP (UNIL)	14
	2.1 Liminaire	14
	2.2 Statistiques du chômage (SECO) et données langagières	14
	2.3 Analyse descriptive propre des données du SECO	15
	2.3.1 Portée de l'étude	15
	2.3.2 Description de l'échantillon	16
	2.3.3 Compétences plurilingues dans PLASTA	17
	2.3.4 Plan expérimental: objectifs et limites	19
	2.4 Compétences linguistiques et marché du travail: le point de vue des conseillers et conseillères en personnel	20
	2.4.1 Questions de recherche	20
	2.4.2 Points de méthode	21
	2.4.3 Résultats choisis	23
	2.5 Résumé	38
3	Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Untersuchung (KFM)	40
	3.1 Die Feldforschung	40
	3.1.1 Kanton Freiburg	40
	3.1.2 Ethnografische Forschung	42
	3.2 Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Forschung	44
	3.2.1 Sprachmanagement des RAV: institutionelle und individuelle Praxis	44
	3.2.2 „Employability“: der variable Stellenwert von Sprache für die berufliche Vermittelbarkeit	46
	3.2.3 Beratung, Vermittlung und Kontrolle: der begleitete Prozess der Arbeitssuche	52
	3.2.4 Arbeitsmarktliche Massnahmen	55
	3.2.5 Kategorisierung der begleiteten STES	56
	3.3 Zusammenfassung	60
4	Schlussfolgerungen	62
	Conclusions	63

5	Bibliographie	70
6	Abkürzungsverzeichnis	74
	Abréviations	74
7	Remerciements	76
	Danksagung	76
	Annexe / Anhang	
I	Tableaux sur l'analyse des données du SECO	78
II	Tableaux sur le questionnaire	83
III	Questionnaire en français	91
IV	Übersicht qualitative Daten	99

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

- Figure 1**
p. 24 Question 1: «Pour chaque demandeur d'emploi (DE), PLASTA consigne le nombre de langues maîtrisées ainsi que le niveau de cette maîtrise à l'oral et à l'écrit. Selon vous, en vue d'un placement, ces données sont: ...»
- Figure 2**
p. 25 Question 3: «Ces données dans PLASTA peuvent provenir de plusieurs types d'évaluations (report des informations du CV de DE, évaluation externe, entretien en face-à-face, etc.). Cette diversité est-elle quelquefois source de problèmes dans votre travail de conseiller/ ère ? »
- Figure 3**
p. 26 Question 6: «Y a-t-il des cas où le niveau de la langue maternelle des DE mériterait d'être évaluée ? »
- Figure 4**
p. 30 Question 11: «Toujours selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues étrangères ci-dessous peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi dans la région linguistique de votre ORP ? »
- Figure 5**
p. 31 Question 13: «Pourriez-vous évaluer l'importance des facteurs ci-dessous, qui, chez les DE, contribuent à trouver un emploi ? »
- Figure 6**
p. 32 Question 15: «En vous fondant sur votre expérience, à quelle fréquence la maîtrise insuffisante d'une langue par des DE a-t-elle empêché à elle seule l'obtention d'un emploi ? »
- Figure 7**
p. 33 Question 17: «De manière générale, les cours de langues collectifs proposés par les MMT aux DE visent, selon vous, à permettre d'assurer :...».
- Figure 8**
p. 35 Question 19: «Selon vous, dans quelle mesure les cours de langue collectifs que vous avez proposés à titre de MMT ont-ils répondu à vos attentes ? »
- Figure 9**
p. 36 Question 20: «Globalement, parmi l'ensemble des MMT que vous avez proposées, combien d'entre elles étaient des cours de langues (cours collectifs, cours individuels, etc.) ? »
- Figure 10**
p. 37 Question 21: «Concernant les compétences linguistiques des DE dans une autre langue que celle (s) de votre région, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? »

Tabellenverzeichnis

- Tableau 1**
p. 22 Profil de l'échantillon
- Tableau 2**
p. 29 Question 11 «Toujours selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues étrangères ci-dessous peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi dans la région linguistique de votre ORP ? »

Vorwort

Der vorliegende Schlussbericht beinhaltet die wichtigsten Resultate eines auf Initiative des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit (KFM) durchgeführten Forschungsprojektes. Das KFM, das der Universität und der Pädagogischen Hochschule Freiburg (Schweiz) angegliedert ist, betreibt im Auftrag des Bundes angewandte Forschung zu aktuellen gesellschaftlichen Fragen rund um die Mehrsprachigkeit (siehe Art.12 der Sprachenverordnung). Im Zentrum der Forschungsaktivitäten des KFM stehen drei Bereiche: individuelle Mehrsprachigkeit (1), Sprachen lehren und lernen / Sprachkompetenzen beurteilen und evaluieren (2) sowie institutionelle und gesellschaftliche Mehrsprachigkeit (3).

Im Rahmen dieses dritten Bereichs ist während zwei Jahren (2013–2014) das Projekt „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen“ durchgeführt worden, das sich mit der gesellschaftlich relevanten Frage befasste, welche Rolle Sprache beim Arbeitsmarktzugang spielt. Das Projekt wurde in einer Forschungsk Kooperation zwischen dem KFM, unter der Leitung von Prof. Dr. Alexandre Duchêne, und der „Section des sciences du langage et de l’information“ der Universität Lausanne (UNIL), unter der Leitung von Prof. Dr. Pascal Singy, durchgeführt.

Das Projekt konnte einerseits auf das Fachwissen der involvierten Forschenden aufbauen, die sich schon verschiedentlich mit der Rolle von Sprache für die berufliche und soziale Integration auseinandergesetzt haben. Andererseits profitierte es von regelmässigen Treffen mit einer Projekt-Begleitgruppe. Diese setzte sich zusammen aus sechs (in Kap. 7 namentlich erwähnten) ExpertInnen aus verschiedenen arbeitsmarktpolitischen Bereichen. Die Mitglieder der Begleitgruppe haben das Forschungsteam unterstützt und ihre Expertise aus ihren jeweiligen Fachgebieten beigesteuert. Damit haben sie einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung und Stärkung der praktischen arbeitsmarktlchen Relevanz der Forschung geleistet. Für den Inhalt des Schlussberichts zeichnen jedoch alleine die AutorInnen verantwortlich.

Avant-propos

Le présent rapport final expose les résultats les plus significatifs d'un projet de recherche mené à l'initiative du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme (CSP). Affilié à l'Université et à la Haute Ecole pédagogique de Fribourg (Suisse), le CSP conduit des travaux de recherche appliquée concernant des questions sociétales d'actualité qui ont un rapport avec le plurilinguisme, et ce sur mandat de la Confédération (cf. art. 12 de l'Ordonnance sur les langues). Trois domaines sont au cœur de la recherche du CSP: le plurilinguisme individuel (1), l'enseignement et l'apprentissage des langues / l'évaluation des compétences langagières (2) et le plurilinguisme institutionnel et sociétal (3).

Dans le cadre de ce troisième domaine, le projet «Placement public et compétences linguistiques» a été mené sur deux années (2013–2014) et a porté sur la question sociétale pertinente de savoir quel est le rôle de la langue dans l'accès au marché du travail. Le projet de recherche a été conduit conjointement par le CSP, sous la direction du professeur Alexandre Duchêne, et par la «Section des sciences du langage et de l'information» de l'Université de Lausanne (UNIL), sous la direction du professeur Pascal Singy.

D'une part, le projet a pu se fonder sur l'expertise des chercheurs impliqués qui ont déjà traité à plusieurs reprises la question du rôle de la langue dans l'intégration professionnelle et sociale. D'autre part, il a pu s'appuyer sur des réunions régulières avec un groupe d'accompagnement de projet. Celui-ci était composé de six spécialistes (nommément cités au chapitre 7) issus de différents domaines de la politique du marché du travail. Les membres du groupe d'accompagnement ont apporté leur soutien à l'équipe de recherche en partageant leur expertise dans leurs domaines de compétence respectifs. Ils ont ainsi grandement contribué à l'assurance-qualité et renforcé le bien-fondé pratique de cette recherche pour le marché du travail. Toutefois, les auteurs sont seuls à assumer la responsabilité du contenu du rapport final.

1 Einleitung

Ausgangslage

Bis in die 1990er-Jahre hat sich die Soziolinguistik nur selten mit dem Bereich der Arbeitswelt befasst. Angesichts der zunehmenden wirtschaftlichen Globalisierung, Mobilität und Migration, die mit einem wachsenden Bedarf an sprachlichen und kommunikativen Kompetenzen am Arbeitsplatz einhergehen, ist das Interesse am Thema jedoch gestiegen. Seit dem ausgehenden 20. Jahrhundert erfreuen sich Studien zu Sprache und Mehrsprachigkeit in der Wirtschaft zunehmender Beliebtheit. Sprachkompetenzen werden als ökonomische Ressourcen und Kapital konzipiert und ihre Verteilung, Verwendung, Förderung und Valorisierung in der Arbeitswelt erforscht.

In der Schweiz gibt es quantitative Studien zum Bedarf und zur Nutzung von Sprachen in Schweizer KMU (z.B. Andres et al., 2005; Grin et al., 2009) oder in der Bundesverwaltung (Christopher Guerra & Zurbriggen, 2013; Christopher & Zurbriggen, 2015). Verschiedene qualitative, soziolinguistische Forschungen haben darüber hinaus mehrsprachige Strategien und Praktiken in Unternehmen wie beispielsweise Banken, Call Centers oder Flughäfen untersucht (z.B. Lüdi & Heiniger, 2007; Duchêne, 2009 & 2011). Der sozialpolitisch wichtige Aspekt des Zusammenhangs zwischen Sprachkompetenzen und Zugang zum Arbeitsmarkt ist bisher nur am Rande erforscht worden: Einige makroökonomische Arbeitsmarktstudien, die im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO durchgeführt worden sind, haben unter anderem auch den Zusammenhang zwischen Sprachkompetenzen bzw. sprachregionaler Herkunft und Arbeitslosigkeit untersucht (siehe Kap. 2.2). Einige soziolinguistische Studien haben sich zudem mit den sprachlichen Anforderungen bei der Personalrekrutierung, beispielsweise in Pharmaunternehmen (Lüdi et al., 2010) oder in der Bundesverwaltung (Coray et al., 2015) auseinandergesetzt.

Das Forschungsprojekt „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen“ ist aus dem Bedürfnis heraus entstanden, die bisher in arbeitsmarktpolitischen und soziolinguistischen

Studien marginal behandelte, sozialpolitisch aber bedeutsame Rolle von Sprachkompetenzen für den Arbeitsmarktzugang vertieft zu untersuchen. Diese Thematik hängt eng mit der allgemeineren Frage nach der „Employability“ zusammen und damit nach den Voraussetzungen, die jemand erfüllen oder mit sich bringen muss, um angestellt zu werden.¹ Bereits aus den oben erwähnten Studien wird deutlich, dass die Faktoren, die den Arbeitsmarktzugang beeinflussen, komplex und kontextabhängig sind, weshalb es kaum möglich ist, allgemeingültige Aussagen zur „Employability“ bzw. Arbeitsmarktfähigkeit und beruflichen Vermittelbarkeit zu machen. Entsprechend schwierig ist es, den Stellenwert der Sprachkompetenzen für die „Employability“ zu erfassen. Auch aus dem vorliegenden Projekt sind keine allgemeingültigen Erkenntnisse zu erwarten. Mit einer sorgfältigen Analyse des öffentlichen Arbeitsvermittlungsprozesses und der Erfahrungen und Annahmen der involvierten Akteure bezüglich Relevanz von Sprachen für den Arbeitsmarktzugang hoffen wir jedoch, einen Beitrag zur Sensibilisierung für die unterschiedlichen Bedeutungszuschreibungen und für den Einfluss der sprachbezogenen Wissensproduktion auf die Vermittlungspraxis (und umgekehrt) zu leisten. Insofern sieht sich das Projekt einem soziokonstruktivistischen Ansatz verpflichtet, wonach die soziale Wirklichkeit in Handlungen und Diskursen nicht nur reproduziert, sondern auch mitkonstruiert wird (Berger & Luckmann, 1969).

1 | Mehr zum Konzept der „Employability“ (auch: Arbeitsmarktfähigkeit), das die individuelle Vermittlungsbereitschaft, die Vermittlungsfähigkeit in einem engen Sinn (geistige und physische Fähigkeiten) und in einem weiten Sinn (fachliche, soziale und persönliche Kompetenzen) und damit die Vermittelbarkeit allgemein umfasst: siehe Kap. 3.2.2.

1 Introduction

Situation initiale

Jusque dans les années 1990, les études sociolinguistiques portaient rarement sur le monde du travail. Pourtant, au vu de la mondialisation économique, de la mobilité et de la migration croissantes entraînant des besoins accrus en compétences linguistiques et en communication au travail, l'intérêt pour ce sujet a pris de l'ampleur. Depuis la fin du XX^e siècle, les études sur les langues et le plurilinguisme dans l'économie sont de plus en plus répandues. Les compétences linguistiques sont considérées comme une ressource économique et un capital; leur répartition, leur usage, leur promotion et leur valorisation dans le monde du travail font désormais l'objet de recherches.

En Suisse, il existe des études quantitatives sur le besoin et l'usage des langues dans les PME suisses (p. ex. Andres et al. 2005 ; Grin et al. 2009) ou dans l'administration fédérale (Christopher Guerra & Zurbriggen, 2013; Christopher & Zurbriggen, 2015). Plusieurs travaux qualitatifs de recherche sociolinguistique ont également examiné les stratégies et pratiques plurilingues dans des entreprises comme les banques, les call centers ou les aéroports (p. ex. Lüdi & Heiniger, 2007 ; Duchêne, 2009 & 2011). L'aspect sociopolitique fondamental de la corrélation entre compétences linguistiques et accès au marché du travail, pour sa part, n'a été exploré que marginalement à ce jour: certaines études macroéconomiques sur le marché du travail, menées sur mandat du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), ont entre autres analysé la corrélation entre chômage et compétences linguistiques, respectivement provenance par région linguistique (cf. chapitre 2.2). En outre, certaines études sociolinguistiques ont porté sur les exigences linguistiques dans le cadre du recrutement de personnel, notamment dans des firmes pharmaceutiques (Lüdi et al., 2010) ou dans l'Administration fédérale (Coray et al., 2015).

Le projet de recherche «Placement public et compétences linguistiques» répond au besoin d'analyser en profondeur le rôle sociopolitique et significatif des compétences lin-

guistiques pour l'accès au marché du travail, ce que les études sociolinguistiques comme celles portant sur la politique du marché du travail n'ont couvert que marginalement à ce jour. Cette thématique est étroitement liée à la question plus générale de l'employabilité et, par conséquent, aux conditions préalables qu'une personne doit remplir afin d'être engagée.² Les études susmentionnées montrent déjà clairement que les facteurs qui influencent l'accès au marché du travail sont complexes et dépendent du contexte, raisons pour lesquelles il est impossible de faire des assertions d'ordre général sur l'employabilité et le placement professionnel. Il est par conséquent difficile d'appréhender l'importance qu'ont les compétences linguistiques pour l'employabilité. De même, le présent projet n'est pas en mesure de présenter des conclusions d'ordre général. Grâce à une analyse minutieuse du processus de placement du service public ainsi que de l'expérience et des représentations des acteurs concernés par la question de l'importance des langues pour l'accès au marché du travail, nous espérons contribuer à sensibiliser la science et l'opinion publique d'une part, sur la valeur variable attribuée aux langues (par rapport à l'employabilité et l'accès au marché du travail) et, d'autre part, sur l'influence qu'exerce le savoir linguistique sur les processus et pratiques des ORP (et vice versa).

A cet égard, le projet s'oblige à une approche socioconstructiviste selon laquelle la réalité sociale n'est pas seulement reproduite dans les actes et les discours, mais fait également l'objet d'une construction participative (Berger & Luckmann, 1969).

2 | Pour en savoir plus sur le concept de l'employabilité en général, qui englobe la prédisposition et l'aptitude au placement au sens strict (capacités intellectuelles et physiques) comme au sens large (compétences techniques, sociales et personnelles) : cf. chapitre 3.2.2.

Forschungsfragen und Forschungsfeld

Folgende Forschungsfragen bildeten den Ausgangspunkt des Projektes:

- Welche Rolle spielen Sprachkompetenzen und sprachliche Herkunft in den Diskursen und Praktiken der wichtigsten Akteure auf dem Arbeitsmarkt?
- Welche Sprachkompetenzen werden für den Zugang zum Arbeitsmarkt geltend gemacht?
- Mit welchen Strategien versuchen die verschiedenen Akteure die sprachlichen Ressourcen anzuerkennen und zu unterstützen?

Ausgehend von diesen Fragen sollten die sprachbezogenen Konzeptionen und Repräsentationen, die die institutionellen Diskurse und Praktiken prägen, sowie die dominierenden institutionellen und individuellen Logiken ermittelt werden.

Den Brennpunkt der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz bilden die vom SECO national geregelten und kantonale betriebenen Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Diese sind auf der Grundlage des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (Art.85b, Art.113 Abs.2c AVIG) in den 1990er-Jahren geschaffen worden. Leistungsbezüge aus der obligatorischen Arbeitslosenversicherung erfordern seither von Stellensuchenden (STES) den regelmässigen Besuch eines RAV. Die STES werden dort von professionellen PersonalberaterInnen (PB) bei ihren Arbeitsbemühungen unterstützt und kontrolliert. Die PB klären sie über ihre Rechte und Pflichten auf, beraten sie bezüglich Anforderungen des Arbeitsmarktes, bringen sie mit potenziellen ArbeitgeberInnen in Kontakt und verfügen (z.T. auch sprachbezogene) Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) zwecks Verbesserung ihrer „Employability“. Die RAV als „Treffpunkt“ wichtiger öffentlicher arbeitsmarktlicher Akteure und als Ort, wo Diskurse und Praktiken zur beruflichen Vermittelbarkeit zu beobachten sind und auch die statistischen Daten zu den Sprachkompetenzen der STES generiert werden (für die zentrale Datenbank AVAM: Informationssystem für die Arbeits-

vermittlung und die Arbeitsmarktstatistik des SECO), erschienen uns als ideales Feld für die Vertiefung unserer Forschungsfragen.

Die Konzentration auf die Rolle von Sprache bei der öffentlichen Arbeitsvermittlung, wie sie in den RAV zu beobachten ist, wurde nachträglich auch im modifizierten Projekttitel zum Ausdruck gebracht: Der ursprünglich gewählte Titel – „Zugang zum Arbeitsmarkt, Arbeitslosigkeit und Sprachkompetenzen“ – schien uns zu ambitiös angesichts der Komplexität der Faktoren, die den Arbeitsmarktzugang beeinflussen, und unseres zwangsläufig begrenzten Forschungsfeldes. Der nun gewählte Titel für den Schlussbericht – „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen“ – verdeutlicht, dass wir uns im Rahmen dieses Projektes auf einen Teilaspekt des komplexen Prozesses konzentriert haben. Diese Begrenzung bedeutet, dass die Perspektive der Arbeitgeber weniger stark und diejenige der privaten Stellenvermittler und der STES, die nicht beim RAV angemeldet sind, nicht berücksichtigt werden konnte. Hierzu wären weitere Studien angebracht.

Methoden und Komplementarität

Ausgehend von der oben skizzierten Thematik und Fragestellung wurden zwei Teilprojekte entworfen, die sich nicht nur inhaltlich, sondern auch methodologisch ergänzen: Eine Analyse bestehender Studien und Statistiken zur Arbeitslosigkeit unter besonderer Beachtung der Sprachvariable sowie eine Online-Umfrage bei den PB der RAV einerseits (Teilprojekt UNIL) und eine ethnografische Forschung in ausgewählten RAV und bei sprachbezogenen AMM andererseits (Teilprojekt KFM) erlauben, kommunikative Prozesse und Praktiken zu studieren, in welchen Sprachkompetenzen und Arbeitsmarktzugang thematisiert und die diesbezüglich relevanten Kategorien, Zusammenhänge und Handlungsoptionen festgelegt werden. Sowohl das quantitativ als auch das qualitativ orientierte Teilprojekt konzentrieren sich also vor allem auf die RAV, die PB und die sprachbezogenen AMM.

Chapitre 1

Introduction

Questions et domaine de recherche

Les questions suivantes formaient le point de départ du projet de recherche :

- Quel rôle les compétences et l'origine linguistiques jouent-elles dans les discours et les pratiques des acteurs les plus importants du marché du travail ?
- Quelles sont les compétences linguistiques exigées pour accéder au marché du travail ?
- Par quelles stratégies les différents acteurs tentent-ils de valider et de promouvoir les ressources linguistiques ?

Les conceptions et les représentations relatives aux langues – qui caractérisent les discours et les pratiques institutionnels – devraient être relevées et analysées à partir de ces questions, tout comme les logiques institutionnelles et individuelles dominantes.

Les offices régionaux de placement (ORP), réglementés au niveau national par le SECO et gérés par les cantons, forment le cœur du placement public en Suisse. Ils ont été créés dans les années 1990 sur la base de la Loi sur l'assurance-chômage (LACI, art. 85b, art. 113 al. 2c). L'accès des demandeurs d'emploi (DE) aux prestations de l'assurance-chômage obligatoire passe depuis lors par des visites régulières aux ORP. À cette occasion, les conseillers et conseillères en personnel (CP) prodiguent des conseils en vue de placement et procèdent à divers contrôles. Ils informent les DE sur leurs droits et leurs obligations, les conseillent quant aux exigences du marché de l'emploi, les mettent en contact avec des employeurs potentiels et disposent des mesures du marché du travail (MMT) pour améliorer leur employabilité, notamment dans le domaine des langues. En leur qualité d'«Espace-Emploi», les ORP représentent pour nous le terrain idéal pour approfondir notre recherche: ils permettent de rencontrer des acteurs importants du marché public du travail, d'observer les discours et les pratiques en cours dans le placement professionnel et de comprendre comment des données statistiques relatives aux compétences linguistiques des DE

sont générées et saisies dans la banque de données centrale PLASTA (système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail du SECO).

La focalisation sur le rôle de la langue dans le cadre du placement du service public telle qu'on peut l'observer dans les ORP s'est exprimée à posteriori par la modification du titre du projet: le titre choisi à l'origine pour le projet – «Accès au marché du travail, chômage et compétences linguistiques» – a semblé trop ambitieux en regard de la complexité des facteurs influençant l'accès au marché du travail et de notre terrain de recherche forcément limité. Le titre choisi en définitive pour le rapport final – «Placement public et compétences linguistiques» – indique clairement que, dans le cadre de ce projet, nous avons choisi de nous concentrer sur un aspect particulier de ce processus complexe. Avec cette limitation, le point de vue des agences de placement et des DE qui ne sont pas inscrits auprès d'un ORP n'a pas pu être pris en considération, et celui de l'employeur l'a été dans une moindre mesure. Il serait opportun de mener d'autres études sur ces éléments.

Méthodes et complémentarité

Sur la base de la thématique et des questions esquissées ci-dessus, deux sous-projets ont été conçus. Ils se complètent non seulement par leur contenu mais aussi par leur méthodologie: d'un côté, l'analyse d'études et de statistiques préexistantes concernant le chômage sous l'angle spécifique de la variable linguistique ainsi qu'une enquête en ligne auprès des CP des ORP (sous-projet UNIL) et, de l'autre, une recherche ethnographique auprès de certains ORP et à l'occasion de MMT dans le domaine de la langue (sous-projet CSP). Cette double approche permet d'étudier des processus de communication et des pratiques dans lesquels les compétences linguistiques et l'accès au marché du travail sont thématiques, et d'analyser les catégories, corrélations et options stratégiques déterminées comme pertinentes. Le sous-projet quantitatif comme le

Kapitel 1

Einleitung

Diese methodologische Triangulation – die Untersuchung desselben Forschungsgegenstandes mit unterschiedlichen Methoden – trägt zu einer vertieften und sich gegenseitig bereichernden Sichtweise bei (Flick, 2000), wie auch die hier präsentierten Ergebnisse belegen. Die Komplementarität findet sich nicht nur in inhaltlicher und methodologischer Hinsicht, sondern auch bezüglich (sprach-)regionaler Untersuchungsräume: Die statistischen Auswertungen von Angaben aus AVAM konzentrierten sich auf Zürich und Waadt und damit auf zwei grosse Kantone in der deutsch- und der französischsprachigen Schweiz. Die Online-Umfrage, an welcher letztlich 18 Kantone teilnahmen, deckt einen grossen Teil der Schweiz ab, inklusive Tessin und Graubünden. Die ethnografische Forschung schliesslich, fand im zweisprachigen Kanton Freiburg statt.

Struktur

Im vorliegenden Schlussbericht werden die wichtigsten Resultate des Projektes präsentiert, wobei sich in der Redaktionssprache die unterschiedliche sprachliche Zusammensetzung der beiden Forschungsteams spiegelt: Das Vorwort, die Einleitung und die Schlussfolgerungen werden sowohl auf Deutsch als auch auf Französisch wiedergegeben, die übrigen Kapitel sind je nach Autorschaft entweder in französischer (UNIL) oder deutscher Sprache (KFM) verfasst.

Für den quantitativen Teil zeichnet das Team der UNIL verantwortlich (siehe Kap. 2). Er beinhaltet:

- einen kurzen Überblick über bestehende Statistikanalysen zur Arbeitslosigkeit in der Schweiz und deren Konzeption der Variable Sprache (Kap. 2.2),
- eine Analyse der sprachlich relevanten AVAM-Daten aus den Kantonen ZH und VD (Kap. 2.3) und
- die Resultate der Online-Umfrage bei PB aus den RAV der 18 teilnehmenden Kantone (Kap. 2.4).

Für den qualitativen Teil ist das Team des KFM verantwortlich (Kap. 3). Er beinhaltet, nach einer Einführung ins Forschungsfeld und den Forschungsprozess (Kap. 3.1):

- Erläuterungen zum Sprachmanagement in den RAV (Kap. 3.2.1),
- eine Analyse des Stellenwertes von Sprache für die Vermittelbarkeit aus der Perspektive der verschiedenen Akteure (Kap. 3.2.2),
- eine Analyse der Rolle der Sprachkompetenzen und AMM im Beratungsprozess (Kap. 3.2.3 und 3.2.4) und
- eine Kategorisierung von Typen von STES hinsichtlich ihrer Sprachkompetenzen und Vermittelbarkeit (Kap. 3.2.5).

Beide Teile werden mit je einer Zusammenfassung der wichtigsten Resultate abgeschlossen. Die Schlussfolgerungen (Kap. 4) präsentieren das Wichtigste in Kürze (sie sind auch in einer leicht erweiterten Version als separates „Executive Summary“, in den vier Landessprachen und in Englisch, zugänglich). Im Anhang finden sich detaillierte Informationen zur Datenbasis.

Chapitre 1

Introduction

sous-projet qualitatif se focalisent tous deux essentiellement sur les ORP, les CP et les MMT langagières.

Comme le démontrent les résultats présentés ici, cette triangulation méthodologique – l'analyse du même objet de recherche par des méthodes différentes – contribue à une vision approfondie et à un enrichissement réciproque (Flick, 2000). La complémentarité ne se limite pas au niveau du contenu et de la méthodologie. Elle s'étend aussi à des espaces d'investigation régionaux (et linguistiques): les analyses statistiques des données issues de PLASTA se sont concentrées principalement sur Zurich et Vaud, deux grands cantons de Suisse alémanique et de Suisse romande. L'enquête en ligne à laquelle dix-huit cantons ont participé couvre une grande partie de la Suisse, y compris le Tessin et les Grisons. La recherche ethnographique, quant à elle, s'est déroulée dans le canton bilingue de Fribourg.

Structure

Le présent rapport final présente les résultats les plus significatifs du projet. La composition linguistique variée de l'équipe de recherche se reflète dans la langue de rédaction: l'avant-propos, l'introduction et les conclusions sont rendus en allemand et en français, les autres chapitres étant rédigés dans la langue de leurs auteurs, soit en français (UNIL), soit en allemand (CSP).

L'équipe de l'UNIL s'est chargée du volet quantitatif (cf. chapitre 2). Celui-ci contient :

- un survol rapide des analyses statistiques préexistantes sur le chômage en Suisse et leur conception de la variable « langue » (chapitre 2.2),
- une analyse des données linguistiques pertinentes de PLASTA des cantons ZH et VD (chapitre 2.3) et
- les résultats de l'enquête en ligne auprès des CP des ORP des dix-huit cantons qui y ont pris part (chapitre 2.4).

L'équipe du CSP est responsable du volet qualitatif (chapitre 3). Après une introduction au domaine et au processus de recherche (chapitre 3.1), celui-ci contient :

- des éclaircissements sur la gestion des langues dans les ORP (chapitre 3.2.1),
- une analyse de l'importance des langues pour l'employabilité vue par les différents acteurs (chapitre 3.2.2),
- une analyse du rôle des compétences linguistiques et des MMT dans le processus de conseil (chapitres 3.2.3 et 3.2.4) et
- une catégorisation des types de DE en regard de leurs compétences linguistiques et de leur employabilité (chapitre 3.2.5).

Les deux volets du projet se concluent par une synthèse des résultats les plus significatifs. Les conclusions (chapitre 4) présentent l'essentiel en bref (elles sont aussi disponibles séparément dans un « Executive Summary », version légèrement plus étendue dans les quatre langues nationales et en anglais). Les informations détaillées concernant la base de données sont en annexe.

2 Compétences linguistiques et marché du travail

Approche quantifiée des pratiques et des représentations au sein des ORP (UNIL)

2.1 Liminaire

Le Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme (CSP) a donné mandat à la «Section des sciences du langage et de l'information» de l'Université de Lausanne (UNIL) de conduire un volet du projet de recherche «L'accès au marché du travail, le chômage et les compétences linguistiques». Ce mandat a permis le financement d'un poste à 50% de responsable de recherche pour une durée de 19 mois couvrant la période du 01.06.2013 au 31.12.2014.

Ce mandat avait une double mission. Dans un premier temps, il s'est agi d'opérer une méta-analyse portant sur un certain nombre d'études antérieures et centrées sur des données statistiques liées au chômage en Suisse et prenant en compte la dimension linguistique. A cette méta-analyse s'ajoutait une analyse statistique originale de données du SECO devant permettre de cerner au mieux le rapport entre registres langagiers des personnes au chômage et employabilité. Dans un second temps, il s'est agi de conduire une enquête extensive auprès des conseillers des offices régionaux de placement (ORP) afin d'interroger leurs représentations relatives à l'importance des compétences linguistiques des demandeurs d'emploi (DE), aux pratiques d'évaluation en vigueur ainsi qu'à la portée des mesures du marché du travail (MMT).

2.2 Statistiques du chômage (SECO) et données langagières

Notre méta-analyse d'un certain nombre d'études socioéconomiques et politiques établies sur la foi de données du SECO en lien avec le marché du travail et l'intégration au marché du travail s'est focalisée sur l'importance accordée aux compétences linguistiques des DE,

ce au travers d'un triple questionnaire à propos des éléments suivants :

- la conception et le design des études examinées,
- le poids que ces études accordent aux compétences linguistiques,
- les bases de données et les méthodes adoptées par leurs auteurs.

Les différentes études en question ici rendent compte de la multiplicité des facteurs qui pèsent sur l'intégration dans le marché du travail, facteurs tels le pays d'origine du DE, sa région linguistique, son canton de résidence ou encore la commune de son ORP. Structurellement, ces études portent au jour des différences notables en termes de taux de chômage principalement le long des frontières; nationales et linguistiques (Ecoplan, 2013; Brügger et al, 2007; Flückiger et al, 2007), entre les régions de l'Ouest et de l'Est de la Suisse (Brügger et al, 2007) ou encore entre cantons urbains et ruraux. Au niveau individuel, les principaux facteurs déterminants pour l'intégration au marché du travail se révèlent être respectivement: l'âge (Weder & Wyss, 2010), le sexe (Kempeneers & Wolf, 2013; Ecoplan, 2013; Flückiger et al, 2007), le statut de résidence (Sheldon, 2008; Flückiger et al, 2007; Spycher et al, 2006), le secteur d'emploi (Sheldon, 2008; Spycher et al, 2006) et la participation aux mesures du marché du travail (Flückiger et al, 2007; Marti & Osterwalder, 2006; Lalive d'Epinay & Zweimüller, 2000).

Au plan linguistique, la région d'extension de chacune des langues nationales et la compétence des demandeurs d'emploi dans la langue de leur zone de résidence paraissent les deux seuls facteurs à même de réduire le risque de se retrouver au chômage, ou d'y demeurer (Ecoplan, 2013; Kempeneers & Wolf, 2013; Weder & Wyss, 2010; Sheldon, 2008; Brügger et al, 2007; Flückiger et al, 2007; Spycher et al, 2006; Lalive d'Epinay & Zweimüller,

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

2000). Dans la plupart des études soumises à l'analyse, on relèvera que les compétences linguistiques ne sont guère approchées dans le détail ou en termes de graduation, à quelques exceptions près. Parmi celles-ci, on relève tout d'abord la recherche de Kempeneers et Wolf (2013) qui montre qu'à Genève les chômeurs récurrents ont, en moyenne, de meilleures compétences linguistiques en français que ceux qui ne retournent pas au chômage. Néanmoins, ce constat ne vaut qu'en prenant en considération les compétences linguistiques mentionnées par les chômeurs et non l'évaluation de ces compétences enregistrées dans le Système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail (PLASTA). On peut imaginer que cette différence tient au fait que les DE valorisent davantage leurs propres compétences dans le cadre d'une auto-évaluation.

Pour leur part, Kaltenborn & Kaps (2013) prennent en compte les compétences linguistiques tirées de la base de données de PLASTA pour opposer les « bonnes » (connaissances bonnes et très bonnes, niveau oral et écrit de la langue régionale) et les « pauvres » (connaissances de base ou nulle). Leurs résultats montrent qu'il est plus facile pour les ORP d'améliorer une intégration des DE au bénéfice de « bonnes » compétences linguistiques.

L'équipe de Spycher (2006), quant à elle, met en rapport compétences linguistiques des DE et risque de se trouver au chômage. L'enquête prend en compte deux types de savoirs langagiers : connaissances de la langue régionale et connaissances d'une autre langue nationale. S'appuyant sur les données du recensement, cette étude montre que les personnes les plus susceptibles de se trouver au chômage sont celles qui n'ont ni la langue régionale ni l'une ou l'autre des langues nationales à leur registre.

Enfin, notons que seul Sheldon (2008) prend en compte les compétences linguistiques dans des langues autres que nationales dans le but de les mettre en rapport avec l'obtention d'un emploi et la durabilité de la réinsertion. Cet auteur arrive à la conclusion qu'en règle générale, plus la langue maternelle des demandeurs d'emploi apparaît « exotique » ou très peu par-

lée en Suisse, plus il est difficile pour ces derniers de trouver un emploi. Cette règle ne va cependant pas sans exceptions. Ainsi, Sheldon relève – sans parvenir à l'expliquer – que les personnes de langue vietnamienne ou finnoise trouvent plus facilement un emploi que celles ayant l'anglais comme langue maternelle.

En résumé, les études précitées ne traitent que marginalement des compétences linguistiques des DE. Les entretiens menés avec un certain nombre d'auteurs de ces mêmes enquêtes confirment par ailleurs que les variables en question assurent surtout un rôle de variables de contrôle à valeur socio-démographique dans les plans expérimentaux retenus.

On trouvera dans la suite de ce rapport des éléments peut-être à même d'expliquer le traitement marginal réservé aux compétences linguistiques des DE, lequel pourrait être mis en lien tant avec le caractère multifactoriel du retour à l'emploi qu'avec la nature même des données amenées à rendre compte de ces compétences linguistiques.

2.3 Analyse descriptive propre des données du SECO

2.3.1 Portée de l'étude

Un des objectifs assignés à l'équipe de Lausanne visait à la conduite d'une analyse statistique des données du SECO qui prenne en compte certaines variables linguistiques, marginales dans le cadre des études précitées. A ce titre, l'équipe de recherche a rencontré à plusieurs reprises les responsables du SECO ainsi que le Chef de la section chômage du service public de l'emploi du canton de Fribourg. Ces divers entretiens nous ont conduit à resserrer la portée de notre investigation et à redéfinir la structure du plan expérimental en conséquence. On trouvera dans les pages qui suivent les choix méthodologiques de l'étude ainsi que les principaux résultats qu'ils autorisent.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

2.3.2 Description de l'échantillon

Après un examen approfondi des données disponibles auprès du SECO, il est apparu impossible, au vu de leur envergure – à quoi s'ajoutent certaines conséquences du fédéralisme suisse – de conduire une enquête à l'échelle nationale, tant le nombre de variables à contrôler s'avère important. A ce titre, l'investigation a été limitée à deux cantons : Zurich et Vaud. Peu sujets au chômage saisonnier, présentant un bon compromis entre urbanité et ruralité, ces cantons permettent bien évidemment de contraster canton francophone et germanophone.

Pour tenter d'échapper aux changements informatiques ainsi qu'à plusieurs révisions de la loi sur l'assurance-chômage survenues entre 2004 et 2012, seules deux années ont été retenues pour notre analyse comparée, en l'espèce janvier 2008 et janvier 2010. Ces deux moments présentent en effet l'avantage de s'approcher ensemble du chiffre annuel moyen des chômeurs (environ 130'000 personnes) et de correspondre à une phase de conjoncture économique plutôt stable.

Enfin, pour éviter certains impacts saisonniers sur les données, l'investigation s'est concentrée sur le seul mois de janvier. Ce dernier a en effet le mérite de disposer d'effectifs généralement plus élevés que les autres mois de l'année, d'exclure les chômeurs correspondant à un «code forfaitaire» (qui sont, par exemple, nettement plus nombreux au début de l'été en raison des étudiants achevant une formation) et d'être en conformité avec les publications du SECO qui se réfèrent également à ce mois.

Au plan de la nomenclature officielle, les personnes à la recherche d'un travail et qui sont inscrites dans un ORP sont définies comme «demandeurs d'emploi» (DE). Les DE se répartissent au sein de deux catégories : les chômeurs (environ 70%) et les non-chômeurs (environ 30%). Cette dernière catégorie comprend les DE inscrits aux ORP mais qui ne sont pas immédiatement disponibles pour un placement, soit :

- parce qu'ils disposent déjà d'un emploi temporaire,
- parce qu'ils suivent un programme de reconversion ou de perfectionnement (dont les mesures relatives au marché du travail),
- parce qu'ils sont bénéficiaires d'un gain intermédiaire,
- parce qu'ils entrent dans la catégorie «autres demandeurs d'emploi non-chômeurs» (il s'agit de personnes bénéficiaires d'allocation d'initiation au travail ou de prestations à titre d'encouragement à une activité indépendante ou encore de personnes qui, par exemple pour cause de maladie ou de service militaire, ne sont pas disponibles immédiatement pour placement).

Pour leur part, les chômeurs (CHO) s'avèrent être des «demandeurs d'emploi inscrits, qui sont sans travail et immédiatement disponibles (principalement dans les 30 jours) pour placement» (Fontaine et al., 2013, p.14). Il est encore à noter qu'au plan terminologique, les chômeurs actifs depuis plus d'un an obtiennent le statut des chômeurs dits de «longue durée». On notera que, sur les deux années à l'étude, le taux de chômage est sensiblement plus élevé sur Vaud (4.1% et 5.5%) que sur Zurich (2.7% et 4.1%), soit environ 40% en moyenne pour les deux années à l'étude. Signalons également que les places vacantes proposées par les ORP des deux cantons examinés ici ne couvrent que 5 à 15% de la demande, fidèle en cela à la moyenne suisse.³

L'entier des analyses effectuées a donc porté sur les CHO des cantons de Vaud et de Zurich pour les mois de janvier des années 2008 (n pour Vaud = 13'774, n pour Zurich = 19'376) et 2010 (n pour Vaud = 20'406, n pour Zurich = 32'265).

3 | Cf. SECO www.amstat.ch/v2/index.jsp [Dernière consultation : 22.10.2014].

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

2.3.3 Compétences plurilingues dans PLASTA

L'ordonnance PLASTA prévoit plusieurs variables destinées à inscrire les compétences linguistiques des DE. Pour chaque DE, en plus de sa langue maternelle ou première, le SECO enregistre ses langues dites étrangères, ou langues secondes. Le niveau de chacune de ces dernières est qualifié, à l'oral comme à l'écrit, à l'aide de deux variables ad hoc, admettant quatre modalités : très bien, bien, connaissance de base, pas de connaissance.

On peut se réjouir que les données collectées distinguent les compétences à l'oral et à l'écrit. Néanmoins, le nombre fini de modalités retenues pour qualifier les compétences linguistiques ne doit pas occulter l'hétérogénéité qui préside à la catégorisation des différentes langues des DE. Les interlocuteurs des ORP et du SECO sont les premiers à attirer l'attention des chercheurs sur les biais inhérents à la saisie de ces diverses modalités. En effet, à de rares exceptions près (relevant pour l'essentiel d'initiatives propres à quelques ORP), l'établissement du niveau des compétences linguistiques des demandeurs d'emploi ne fait pas l'objet d'une évaluation standardisée en dehors de l'encodage dans les modalités proposées par PLASTA. Le niveau de langue stocké dans la base de données du SECO est donc tributaire d'une « négociation » entre les conseillers en personnel (CP) et les demandeurs d'emploi.

A ce titre, les données du SECO relatives aux compétences linguistiques doivent être considérées soit comme des pratiques déclarées, soit comme des représentations informées tant par les DE que par les conseillers ORP. Comme confirment la littérature, nos entretiens et les résultats de l'étude du CSP (cf. chapitre 3) ces données peuvent être biaisées par la compétence (perçue) des conseillers ORP dans la langue évaluée, l'idéologie linguistique des conseillers ORP ainsi que la profession des DE.⁴

4 | En l'absence d'une évaluation stricte, la « maîtrise principalement orale » d'un médecin et d'un maçon peuvent amalgamer sous une même modalité des compétences très diverses.

Le questionnaire élaboré dans le cadre de cette étude aura également pour but d'interroger les CP sur ces biais.

Attendues les mises en gardes livrées ci-dessus, il est néanmoins possible de décrire notre échantillon en fonction des langues premières ainsi que des langues secondes. Nous avons également effectué des regroupements destinés à faciliter une appréhension statistique des liens unissant compétences langagières et accessibilité au travail. Ont ainsi été mobilisés, d'une part, les registres (maximum de quatre langues dont le niveau de compétence orale a été qualifié de « bien » ou « très bien ») et, d'autre part, les profils linguistiques (limités aux langues nationales et à l'anglais). On trouvera un détail de ces différentes catégories ci-après.

Les langues premières

Pour les deux cantons de Vaud et de Zurich, un peu plus de la moitié des chômeurs déclare avoir la langue officielle du canton comme langue première (L1).⁵ Le portugais (12%) s'avère être la L1 la plus souvent citée – après le français – dans le canton de Vaud. Il est suivi de l'albanais (5%), de l'espagnol (4%), de l'italien (3%) et de l'arabe (3%). Pour le canton de Zurich, on relève que la langue première (L1) la plus parlée après la langue officielle du canton est l'albanais (9%). Viennent ensuite l'italien (5%), le portugais (4%) et le turc (4%). Il est intéressant de noter que, dans le canton de Zurich, c'est l'allemand que les chômeurs – essentiellement des Suisses – désignent comme étant leur langue première, le suisse-allemand n'étant mentionné pour ainsi dire par personne (<1%).⁶

5 | Cf. Annexe I : Tableau 3.

6 | On notera ici que, conformément à une pratique courante dans le domaine administratif, « allemand » et « suisse-allemand » sont pris pour équivalents. C'est visiblement également le cas dans nos données où le suisse-allemand n'apparaît que de façon marginale.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Les langues secondes

L'examen de nos données révèle que près de 85% des CHO mentionnent une langue seconde (L2), tous niveaux confondus. Résultat de la migration interne et externe, un peu plus d'un tiers de l'échantillon déclare avoir pour L2 la langue cantonale.⁷ Viennent ensuite l'anglais (un cinquième environ pour 2008, et plus d'un quart pour 2010), puis l'italien (5%). En général, chez les CHO, les compétences parlées d'une langue seconde dépassent les compétences écrites.⁸

Une seconde L2, tous niveaux confondus, n'est mentionnée que par la moitié des CHO (entre 50% et 59%).⁹ L'anglais est le plus souvent cité. Seuls 20 à 30% des CHO inscrits signalent une troisième L2, tous niveaux de connaissance confondus. Cette dernière diffère selon le canton à l'étude : allemand, italien, anglais et espagnol pour Vaud ; italien, anglais, français et portugais pour Zurich.

Etendue du registre linguistique

Attendu le relativisme des modalités qualifiant les compétences linguistiques, une appréciation de l'étendue du registre linguistique est malaisée. Nous avons néanmoins tenté d'approcher cette étendue en tenant compte du contexte de l'étude qui envisage le capital linguistique (Bourdieu, 1982) comme une possible valeur ajoutée à l'employabilité des CHO. L'analyse ici se centre donc sur le nombre de langues connues, nationales ou non, dont le niveau parlé a été qualifié de « bien » ou de « très bien ». On doit ici prendre en considération que le jeu de données livré par le SECO présentait un maximum de quatre langues, L1 incluse, laquelle est par défaut considérée comme hautement maîtrisée. Pour les modalités bien et très

bien, la distribution de l'étendue du registre linguistique des CHO se présente comme suit :

- une langue : 30-36%,¹⁰
- deux langues : 34-39%,
- trois langues : 20-24%,
- quatre langues : 10%.

On notera ici que les CHO disposent pour les deux tiers d'entre eux, d'une connaissance bonne ou très bonne dans au moins deux langues, quel que soit le canton et l'année à l'étude.

Profil linguistiques

Comme on le sait, le capital linguistique d'une langue donnée n'est pas seulement déterminé en référence au marché linguistique (Bourdieu, 1982). Les autres langues à disposition des CHO peuvent contribuer, par combinaison, à accroître le capital de chacune. Pour étudier d'éventuels profils linguistiques à haut capital (Grin & Vaillancourt, 1997), nous avons effectué les regroupements de langues suivants, toutes déclarées comme maîtrisées à un niveau parlé « bien » ou « très bien ».¹¹ Les compétences orales ont été préférées à l'écrit afin de disposer d'échantillons plus étendus. On trouvera ci-dessous les quatre profils linguistiques les plus représentés :

- Groupe A – une langue : maîtrise orale élevée uniquement de la langue officielle du canton de résidence (36-48%),
- Groupe B – deux langues : maîtrise orale élevée de la langue officielle du canton et de l'anglais (15-20%),
- Groupe C – trois langues : maîtrise orale élevée de la langue officielle du canton, d'une autre langue nationale et de l'anglais (12-14%),

7 | Cf. Annexe I : Tableau 4 et Tableau 5.

8 | Cf. Annexe I : Tableau 6 à Tableau 9.

9 | Il convient de préciser que les pourcentages retenus représentent le minimum et le maximum des modalités, années et cantons confondus.

10 | Le minimum et le maximum des modalités sont indiqués ici, années et cantons confondus.

11 | Cf. Annexe I : Tableau 10 et Tableau 11.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

→ Groupe D – quatre langues : maîtrise orale élevée de la langue officielle du canton, de deux langues nationales et de l'anglais (1%).

Ces divers éléments, de la langue première aux profils, ont autorisé divers plans expérimentaux à même de déterminer l'impact de ces compétences sur l'accessibilité au travail.

2.3.4 Plan expérimental : objectifs et limites

L'équipe de recherche a tenté de produire des modèles statistiques à même de fournir un éclairage sur :

1. les langues ou combinaisons de langues disposant du meilleur capital en termes d'accessibilité au travail,
2. le niveau minimal requis dans ces mêmes langues pour assurer ladite accessibilité,
3. l'importance relative des compétences plurilingues face aux autres variables indépendantes consacrées par la littérature du SECO,
4. divers profils types à haute accessibilité au travail faisant interagir compétences plurilingues et autres variables.

Dans ce contexte, les variables linguistiques jouent toutes le rôle de variables indépendantes mises en rapport avec la variable « accessibilité au marché du travail » qui sert quant à elle de variable dépendante. On la trouvera commentée ci-dessous.

L'accessibilité au marché du travail : construction de la variable dépendante

D'un point de vue statistique, l'accessibilité au travail exige une construction ad hoc. Intéressé par les domaines d'activités et les flux de chômage, la base de données du SECO ne propose pas de variable fiable à même de mesurer l'accessibilité au travail d'un DE donné.¹² On le comprend : la tâche est tout sauf aisée. Si l'on décide de ne pas tenir compte de la durabilité du poste obtenu, on peut déterminer que les DE disposant d'une haute accessibilité au travail sont des DE dont le(s) épisode(s) de chômage sont plus brefs que la moyenne. Malheureusement, lesdits épisodes de chômage ne peuvent être extraits des données du SECO sans de longues et coûteuses transformations des variables disponibles.

En effet, ainsi qu'indiqué précédemment, les données collectées par le SECO le sont sous la forme de séries temporelles. A ce titre, les inscriptions dans la base de données au premier janvier 2010 ne contiennent que les données relatives aux personnes n'ayant pas accès au travail à cette même date. Ainsi, un individu ayant retrouvé du travail au 31 décembre ne sera plus visible dans la base de données le 1er janvier. Dans ce contexte, on comprend que les épisodes de chômage ne puissent pas être isolés. En l'état, nous avons donc été amenés à travailler avec deux variables à même d'approcher l'accessibilité au travail : le nombre de jours passés au chômage d'une part et le nombre d'entrées et de réentrées d'autre part.

12 | On notera qu'une variable « employabilité » est disponible dans PLASTA. Néanmoins, sa faible validité – reconnue au sein même du SECO – nous a conduit à ne pas la retenir pour nos analyses.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

L'accessibilité au marché du travail et la question du plurilinguisme : remarques conclusives

Des tests statistiques ont donc été menés de manière systématique afin d'évaluer l'impact des compétences linguistiques sur nos indicateurs d'accessibilité. En l'espèce, nous avons croisé, pour les variables dépendantes, la durée de chômage ainsi que les réentrées avec les différents indicateurs linguistiques, à savoir, la langue première, les registres ainsi que les profils. Il va sans dire que ces analyses ont été répétées tant à l'intérieur d'un canton et d'une année donnée, qu'à l'occasion de croisements de ces diverses variables. Une attention particulière a également été portée au sous-échantillon constitué par les chômeurs de longue durée.

Dans tous les cas, il s'agissait de déterminer dans quelle mesure certaines combinaisons de capitaux linguistiques pouvaient interagir, en termes de plus-values, sur le nombre de jours chômés, ainsi que sur le nombre de réentrées au chômage. En l'état, et contrairement à un discours répandu valorisant prioritairement les compétences linguistiques dans le retour à l'emploi, les résultats obtenus ne permettent pas d'établir de lien fort entre capital (pluri-) linguistique et accessibilité au travail. En effet, les différents résultats associés aux tests statistiques (Khi2, One-Way ANOVA et t-test), bien que ponctuellement significatifs, n'expliquent que faiblement les variances observées (moins de 1% de manière générale).¹³ De tels résultats sont évidemment tributaires des nombreux biais déjà mentionnés, tant concernant la validité des compétences linguistiques que la validité des indicateurs d'accessibilité au travail. Le questionnaire en ligne qui a fait suite à cette enquête a été mis à profit pour déterminer la conscience et les besoins des conseillers ORP en matière langagière, notamment concernant l'enregistrement des données dans PLASTA.

2.4

Compétences linguistiques et marché du travail : le point de vue des conseillers et conseillères en personnel

2.4.1

Questions de recherche

Au sortir de la méta-analyse des données du SECO, d'une analyse de la littérature ainsi que d'une enquête exploratoire croisant nos propres entretiens et ceux menés par l'équipe fribourgeoise dans le cadre de leur démarche ethnographique (cf. chapitre 3), l'équipe de recherche a mené une enquête exploratoire interrogeant l'hétérogénéité des pratiques et des représentations en matière de saisie, de valorisation et d'amélioration des compétences linguistiques des DE. Au sortir de cette enquête, un questionnaire en ligne a été établi. Destiné aux conseillers ORP de toute la Suisse, il visait à documenter et à analyser les trois axes de recherche principaux ci-après :

- Le premier axe visait à décrire les pratiques en matière d'évaluation des compétences linguistiques. Au-delà du simple inventaire, il s'est également agi d'interroger les représentations des conseillers ORP sur les diverses stratégies d'évaluations ainsi que, le cas échéant, de récolter les propositions d'amélioration en la matière.
- Le second axe cherchait à décrire les représentations des conseillers ORP concernant l'importance, chez les DE, des compétences linguistiques sur l'employabilité. Cet axe a été d'une part mobilisé afin de déterminer le poids relatif des compétences linguistiques face à des éléments reconnus comme l'expérience et le savoir-être et, d'autre part, afin d'apparier certains profils linguistiques, à des professions archétypiques de différents secteurs d'activité.
- Le troisième axe visait à étudier la valeur des instruments destinés à l'amélioration des compétences linguistiques des DE. Dans ce cadre, la qualité et la pertinence des MMT dans le domaine linguistique ont été récoltées.

¹³ | L'ensemble de ces résultats peut être obtenu par simple demande aux chercheurs.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

2.4.2

Points de méthode

Le protocole d'enquête

Le protocole d'enquête objectivant nos questions de départ a été rédigé en français, puis converti dans une version en ligne (LimeSurvey). Après avoir été pré-testé, ce protocole a été traduit en allemand et en italien. A noter que la qualité des versions traduites a été assurée au travers de la procédure dite de triangulation, versions également soumises à un pilotage. Au final, le questionnaire en ligne comportait 31 questions : 24 questions fermées, 7 questions ouvertes, ainsi que 8 questions sociodémographiques (cf. Annexe III).

La passation du questionnaire

La totalité des directions des bureaux cantonaux du travail en Suisse ont été contactées en vue d'obtenir l'autorisation de mener l'enquête au sein de leur personnel. 18 d'entre eux ont accédé à notre requête : Appenzell Rhodes-Intérieures, Appenzell Rhodes-Extérieures, Berne, Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Genève, Glaris, Grisons, Nidwald, Obwald, Schaffhouse, Soleure, Schwyz, Tessin, Uri, Vaud, Valais et Zoug. Les huit directions ci-après n'étaient pas disposées à participer à l'enquête, ou du moins pas dans les limites de notre mandat : Argovie, Fribourg, Jura, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Thurgovie et Zurich. Un courriel a été envoyé à chaque conseiller et conseillère ORP, contenant, en plus du lien de participation au questionnaire et les indications d'usage (durée de 6 à 8 minutes, anonymat), une brève description de l'étude ainsi que l'accord de la direction du bureau cantonal. La distribution dudit courriel a été assurée directement par les répondants désignés par les directions cantonales. L'étude s'est ensuite déroulée du 3 juin au 15 juillet 2014 avec une relance aux deux tiers de cette période.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

L'échantillon

Avec un total de 646 questionnaires remplis, notre échantillon se voit associé à un taux de réponse qui s'élève à 54% de la population mère.¹⁴ De tels résultats attestent d'un fort engagement de nos répondants sur ces sujets. Pour mémoire, dans le cadre des questionnaires en ligne, l'expérience montre qu'en règle générale, le taux de participation varie de 7 à 44%.¹⁵ On trouvera ci-après le profil de notre échantillon ventilé en fonction de quatre de nos variables socio-démographiques:¹⁶

Pour information, on précisera encore que les membres de l'échantillon se répartissent de sorte à ce que plus de la moitié d'entre eux (56,3%) travaillent dans un canton où le taux de chômage est supérieur à 4%.¹⁷ Le tiers des répondants vit dans des cantons avec un taux de chômage compris entre 2 et 2,9%, alors que le solde réside dans des cantons dont le taux est compris entre 3 et 3,9% (3,6%) ou inférieur à 2% (6,4%).

Tableau 1
Profil de l'échantillon

N=646	Modalité	Fréquence absolue	Fréquence relative
Sexe	femme	325	50,31%
	homme	301	46,59%
Région linguistique ¹⁸	germanophone	279	43,19%
	francophone	299	46,28%
	italophone	68	10,53%
Plurilinguisme déclaré	1	122	18,89%
	2	222	34,37%
	3 ou plus	282	43,65%
Niveau de formation	CFC	129	19,97%
	baccalauréat ou maturité	60	9,29%
	diplôme d'une haute école (Université ou HES)	288	44,58%
	autre	146	22,60%

14 | Données livrées par le SECO pour les 18 cantons ayant participé à l'étude et enregistrées au 31.12.2013 c'étaient 1'204 CP des toutes les CP de la Suisse (2'309).

15 | Cf. Schonlau, Fricker & Elliott (2002, p. 20).

16 | Cf. Annexe II : Tableau 12 à Tableau 17.

17 | Cf. www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/03/blank/key/registrierte_arbeitslose/nach_kanton.html [Dernière consultation : 22.10.2014].

18 | A trois exceptions près, tous les CP ont répondu dans la langue officielle en usage dans la région où se trouve leur ORP.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Dans leur grande majorité, les CP disposent d'une formation gymnasiale ou supérieure, sont plurilingues, âgés de plus de 40 ans et disposent d'une expérience moyenne de 9 ans dans un ORP. Une certaine surreprésentation des CP francophones est à noter, imputable à la participation du canton de Genève ainsi qu'à la non-participation de celui de Zurich.

2.4.3 Résultats choisis

On trouvera ci-après les résultats les plus typiques de l'étude. En plus des analyses univariées, des tests statistiques ont été effectués systématiquement pour différentes variables. Ont ainsi été considérés la région linguistique, le taux de chômage du canton concerné, ainsi que plusieurs caractéristiques socio-démographiques des répondants : genre, âge, formation, années d'activité en ORP, statut hiérarchique du conseiller et plurilinguisme. Les différents tests, allant du Khi-2 à l'ANOVA, ont été menés pour chaque combinaison de variables. Seuls la région linguistique et le taux de chômage ont été retenus dans ce document, admis leur importance tant d'un point de vue méthodologique que statistique. On notera que les deux facteurs étant fortement corrélés (Pearson $r=0.79$ à un niveau de signification de 0.01), l'impact détaillé de chacun n'a pas pu être établi dans les limites de cette étude.

Stratégies d'évaluations et propositions d'amélioration

Les différentes stratégies d'évaluation des compétences linguistiques des DE ont été investiguées au travers d'un cluster formé des questions suivantes : Q1 (degrés du détail des compétences linguistiques évaluées), Q2 (suggestions de la part des répondants en vue d'une amélioration de l'évaluation), Q3 et Q4 (difficultés rencontrées par les CP avec la diversité en termes d'évaluation), Q5 (stratégies de communication avec les DE qui ne parlent

pas la/les langue(s) officielle(s)), Q6 et Q7 (nécessité éventuelle d'une mesure du niveau de la langue maternelle) et Q8, Q8a et Q8b (mesures visant à améliorer la compétence du CP s'agissant d'évaluer les compétences linguistiques).

L'Évaluation des compétences linguistiques des « DE » (Q1 & Q2)

L'ensemble des DE voient le nombre de langues qu'ils ont à leur registre – tant à l'oral qu'à l'écrit – consigné dans PLASTA selon certaines modalités graduelles de compétence. Interrogés sur ces modalités,¹⁹ les répondants les tiennent dans leur majorité (61,9%) pour suffisamment détaillées pour leur activité de placement. Cependant, près de quatre répondants sur dix expriment l'avis contraire. Il apparaît que nombre de ceux-ci ($n=200$) ont énoncé, au travers d'une question ouverte, des propositions susceptibles d'améliorer l'instrument d'évaluation des compétences linguistiques des DE dont ils disposent pour l'heure. Pour les plus fréquemment formulées, le contenu de ces propositions peut se résumer dans les termes suivants :

- introduction d'un champ dans le programme PLASTA permettant de faire figurer les résultats à des tests de connaissances linguistiques agréés au plan européen tels le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) ou le Diplôme d'Études en Langue Française (DELFI),
- affinement de la gradation de certaines rubriques, en particulier s'agissant de la distinction entre « connaissances de base » et « bonnes connaissances »,
- introduction dans le programme PLASTA d'une distinction spécifique entre les compétences linguistiques comprises en termes de réception et de production, avec une attention particulière portée aux enjeux communicationnels,

¹⁹ | Cf. Annexe II : Tableau 18.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

→ introduction dans le programme PLASTA d'une rubrique liant activité langagière et activité professionnelle : compétences conversationnelles spécifiques, vocabulaire propre à telle ou telle profession, etc.

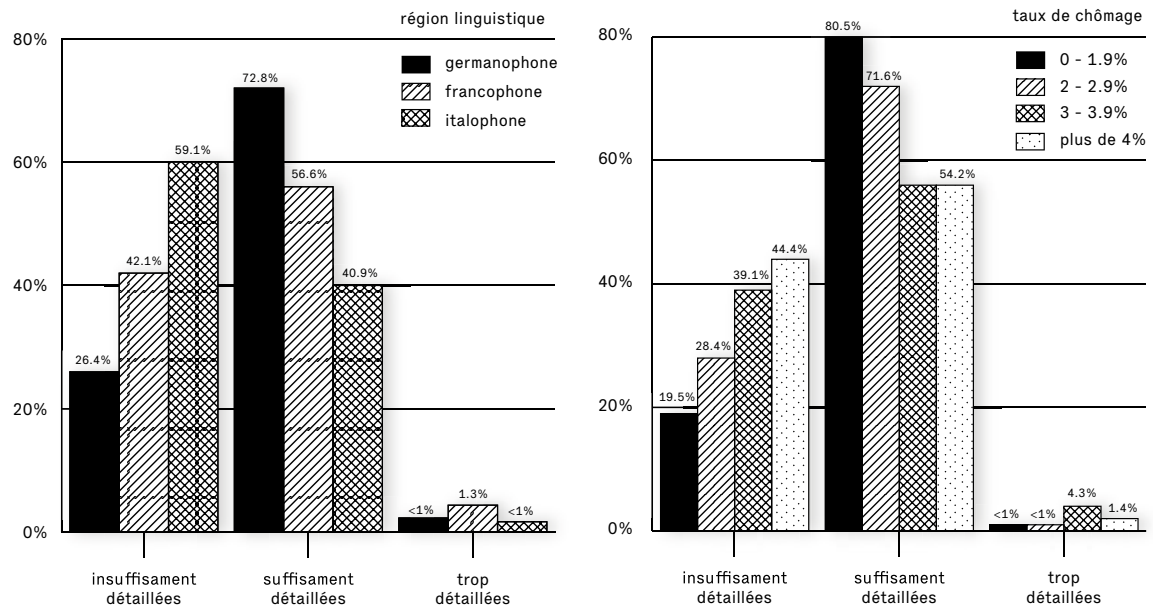
La prise en compte des variables « régions linguistiques » (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) et « taux de chômage cantonal » (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) conduit à une forte variabilité des réponses. Ainsi, comme l'indique le graphique ci-dessous, on note que les réponses soulignant le fait que les données sur les compétences linguistiques des DE sont insuffisamment détaillées dans PLASTA émanent claire-

ment plus des conseillers exerçant dans les régions italoophone (59,1%) et francophone (42,1%) que de ceux issus des cantons alémaniques (26,4%).

Pour sa part, un taux de chômage élevé tend à conduire les répondants à souligner avec beaucoup plus d'insistance le caractère insuffisamment détaillé de l'instrument visant à recenser les compétences linguistiques des DE. En effet, plus de 44% de ceux qui exercent dans un canton dont le taux de chômage est supérieur à 4% répondent dans ce sens contre moins de 20% de ceux travaillant dans un canton dont le taux de chômage est inférieur à 2%.

Figure 1

Question 1 : « Pour chaque demandeur d'emploi (DE), PLASTA consigne le nombre de langues maîtrisées ainsi que le niveau de cette maîtrise à l'oral et à l'écrit. Selon vous, en vue d'un placement, ces données sont : ... »



Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

L'hétérogénéité des méthodes d'évaluation (Q3 & Q4)

Les données relatives aux compétences linguistiques des DE qui sont consignées dans PLASTA peuvent résulter d'évaluations de nature diverse (informations tirées du CV des DE, évaluation externe, entretien en face-à-face, etc.).²⁰ Si cette diversité n'apparaît pas problématique pour les trois quarts de l'échantillon (75,5%), il en va tout autrement pour près **d'un quart des répondants** (24,5%). Un grand nombre d'entre eux (n=141) n'ont pas manqué de préciser leur réponse au travers d'une question ouverte prévue à cet effet. Les problèmes qu'ils relèvent concernent en priorité les quatre aspects suivants :

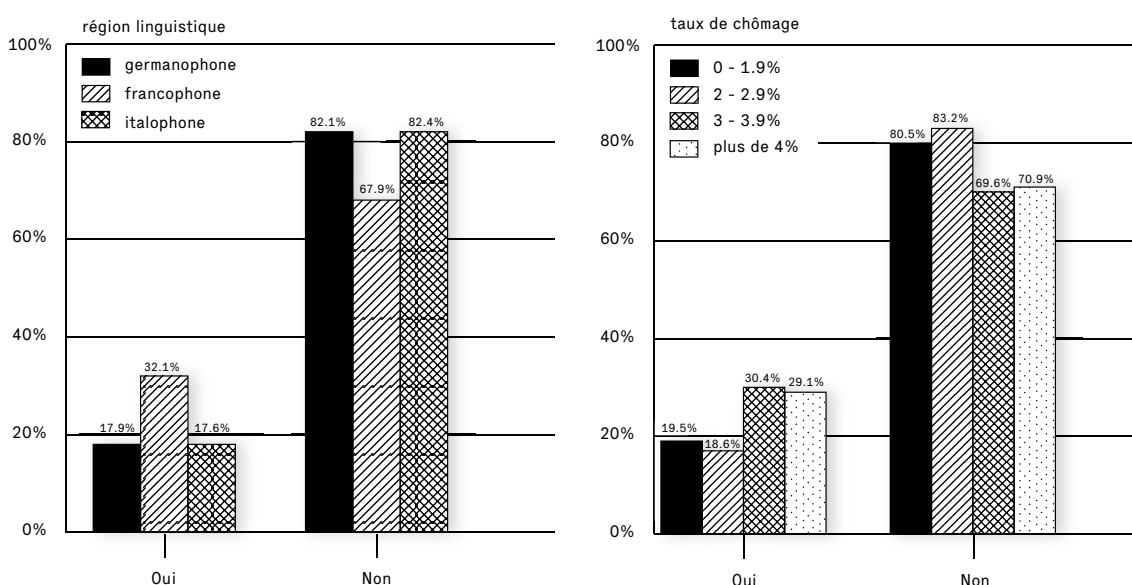
- place importante laissée à la subjectivité des CP lors de leur évaluation,
- manque de standardisation des tests évaluatifs,
- fiabilité de l'auto-évaluation des DE en matière de compétences linguistiques,

→ compétences plurilingues des CP quelquefois insuffisantes pour une évaluation idoine et généralement absentes pour ce qui concerne des langues peu parlées en Suisse.

Là encore, « région linguistique » (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) et « taux de chômage » (Pearson test chi-carré $p < 0,01$) exercent une incidence de poids sur les résultats. A cet égard, on peut signaler que les CP des régions francophones sont près de deux fois plus nombreux (32,1%) que ceux des autres régions linguistiques (environ 17%) à souligner le caractère problématique de l'hétérogénéité des moyens d'évaluation des compétences linguistiques des DE. Cette hétérogénéité est aussi bien plus souvent relevée par les CP exerçant dans des cantons dont le taux de chômage est supérieur à 3% (environ 30%) que chez ceux qui travaillent dans des cantons au taux de chômage moins important (environ 18%).

Figure 2

Question 3 : « Ces données dans PLASTA peuvent provenir de plusieurs types d'évaluations (report des informations du CV de DE, évaluation externe, entretien en face-à-face, etc.). Cette diversité est-elle quelquefois source de problèmes dans votre travail de conseiller/ère ? »



20 | Cf. Annexe II : Tableau 19.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Quid d'une évaluation de la langue maternelle du « DE » ? (Q6 & Q7)

Nos enquêtés ont été interrogés sur la pertinence d'une évaluation – pour l'heure inexistante – du niveau de maîtrise de la langue maternelle de certains DE, cela tant au plan de l'oral qu'à celui de l'écrit et indépendamment de leur nationalité.²¹ Si près des deux tiers de l'échantillon (65,8%) n'estiment pas utile d'instaurer une telle évaluation, **le tiers** restant des répondants (34,2%) y serait au contraire favorable. La plupart (n=198) ont, par ailleurs, explicité leur réponse. C'est ainsi qu'une évaluation du niveau de maîtrise de la langue maternelle des DE leur apparaîtrait comment étant fondée, surtout, dans les situations suivantes :

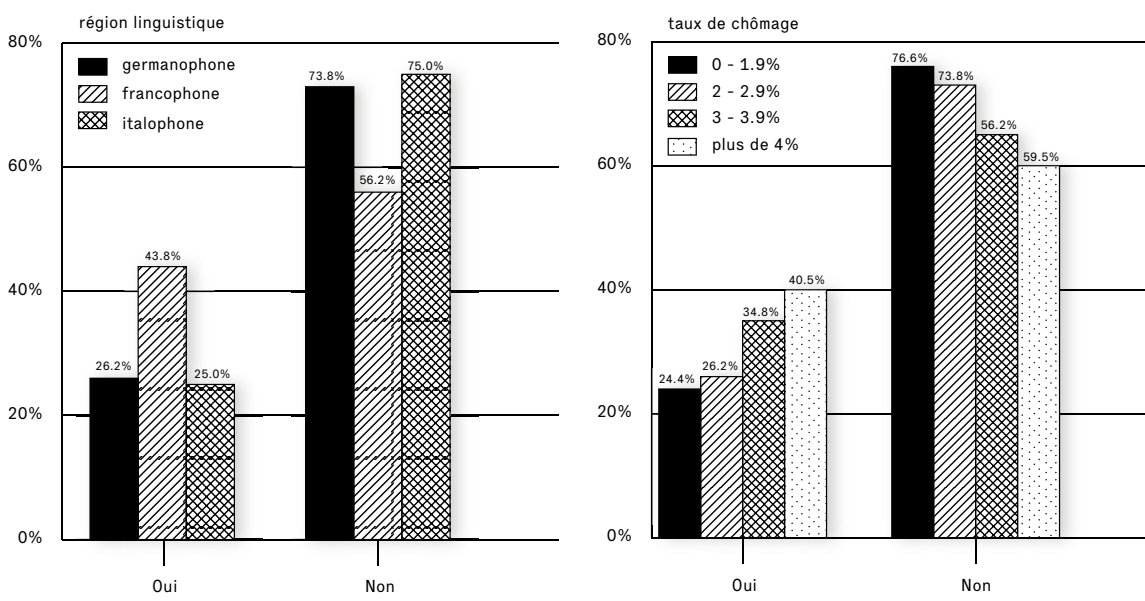
- face à des DE qui ambitionnent un emploi dans des professions touchant, par exemple, au commerce, à l'administration, à la santé ou encore aux forces de l'ordre,
- face à des DE dont on suspecte l'analphabétisme,

→ face à des DE dont le niveau d'éducation ou de formation semble très/trop élémentaire.

Les deux variables de contrôle « régions linguistiques » (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) et « taux de chômage cantonal » (Pearson test chi-carré $p < 0,01$) apparaissent à nouveau comme une source notable de variabilité des réponses. Tout comme pour la question relative à l'hétérogénéité de l'évaluation des compétences linguistiques des DE, les conseillers des zones francophones se distinguent clairement de leurs homologues des autres régions linguistiques. Ils sont ainsi près de 45% à regretter l'absence d'une évaluation de la langue maternelle de certains DE, réponse que ne livre pas plus d'un-e répondant-e germanophone ou italophone sur quatre. Pour ce qui est de l'incidence du taux de chômage cantonal, il apparaît que les réponses en faveur d'une évaluation de la langue maternelle de certains DE proviennent davantage des régions où le taux de chômage est supérieur à 3% (environ 37%) que dans les régions où ce taux est moins élevé (environ 25%).

Figure 3

Question 6 : « Y a-t-il des cas où le niveau de la langue maternelle des DE mériterait d'être évaluée ? »



21 | Cf. Annexe II : Tableau 21.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Stratégies de communication avec les « DE » sans connaissance de la/les langue(s) officielle(s) (Q5)

A la question de savoir comment se déroulent les entretiens avec des DE qui ne parlent pas la pas la/les langue(s) du canton concerné, la presque totalité des membres de l'échantillon (92,4%) se sont retrouvés dans des situations qui voient ces DE être accompagnés par un tiers traduisant issu de leur entourage (famille, amis).²² En outre, près de la moitié des répondants rapportent (45,5%) que leur ORP respectif attribue ce type de DE à des conseillers plurilingues. Par ailleurs, il importe de relever que le fait qu'un ORP mette à disposition d'interprètes demeure **clairement l'exception** (3,4%). Enfin, on signalera que quelques répondants évoquent ici certains moyens rudimentaires de communication – ou de « débrouille » pour le dire dans les termes d'un enquête – comme le recours à la gestualité et à des instruments informatiques de traduction (Google Translate, Dictionnaire, « Reverso »).

Quelle formation pour une évaluation des compétences linguistiques du « DE » ? (Q8, Q8a & Q8b)

Force est de constater que si une petite majorité des CP²³ (57,9%) déclarent avoir été spécifiquement sensibilisés à l'évaluation des compétences linguistiques des DE, **plus de 40% d'entre eux** déclarent le contraire. La moitié, environ, des CP « sensibilisés »²⁴ admettent l'avoir été au travers d'échanges informels avec des collègues, le solde restant déclarant l'avoir été par le biais d'une discussion avec des supérieurs, au travers d'une formation spécifique, à la lecture d'une documentation par le SECO ou encore par le biais d'autres canaux. Quant aux CP « non

sensibilisés »²⁵ à l'évaluation des compétences linguistiques des DE, ils sont nombreux (39,6%) à exprimer le souhait de le rester, alors qu'une part **notable d'entre eux** (27%) souhaiterait pouvoir suivre une formation spécifique ou disposer d'une documentation fournie par le SECO.

Importance des compétences linguistiques sur l'employabilité

Les représentations des CP relatives à l'importance des langues sur l'employabilité ont été évaluées à l'aide de questions visant à apparier une langue donnée (qu'elle soit nationale ou non) à un certain nombre d'emplois-types concernant les différents secteurs d'activité professionnelle (Q9 à Q12). La part relative des compétences linguistiques dans le retour à l'emploi, notamment par rapport à d'autres facteurs individuels, a fait l'objet d'une question ad hoc (Q13). Par ailleurs, les CP ont également été invités à qualifier la pertinence du niveau de compétences linguistiques exigé par les employeurs (Q14) ainsi que la proportion de situations où ces mêmes compétences ont conduit de manière décisive à un non-retour à l'emploi (Q15). Pour finir, l'impact des MMT de langue en la matière a été interrogé (Q16).

Quelles langues pour quels secteurs ? (Q9 à Q12)

Les CP interrogés dans le cadre de l'étude se rejoignent pour considérer que la maîtrise de certaines langues constitue une plus-value certaine en termes d'employabilité. C'est du moins ce qu'invitent à penser leurs réponses à un indicateur liant marché du travail et marché linguistique construit de sorte à objectiver les représentations qu'élaborent nos répondants à propos du poids de telle(s) ou telle(s) langue(s) dans le retour à l'emploi. En l'occurrence, huit professions ont été retenues en tenant compte

22 | Cf. Annexe II : Tableau 20.

23 | Cf. Annexe II : Tableau 22.

24 | Cf. Annexe II : Tableau 23.

25 | Cf. Annexe II : Tableau 24.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

de leur diversité sectorielle et du taux de chômage qui leur sont associés (Fontaine et al., 2013) :

- employé(e) agricole
- employé(e) de banque
- mécanicien(ne)
- vendeur/vendeuse
- réceptionniste (hôtel)
- serveur/serveuse
- employé(e) sur un chantier de construction
- aide-soignant(e)

(86,8%), vendeur/vendeuse (80,9%) et aide-soignant-e (58,8%). On conclura avec le sort réservé ici aux langues nationales en signalant que le suisse-allemand est compris comme un atout pour trouver un emploi dans toutes les régions linguistiques, francophone et italophone incluses.³⁰

– les langues nationales

Sans grande surprise, la maîtrise de la langue régionale principale des différents cantons de l'étude apparaît, aux yeux de nos répondants, comme l'atout décisif pour un retour à l'emploi, quelle que soit la profession envisagée.²⁶ Par ailleurs, un examen des résultats par région linguistique montre que le français constitue un atout décisif très largement reconnu parmi les CP germanophones, d'abord et avant tout s'agissant des professions de **réceptionniste dans un hôtel** (83,5%) et **d'employé-e de banque** (64,5%). Pour ces mêmes CP, l'importance de l'italien est aussi clairement soulignée (67%) dans le cas des réceptionnistes.²⁷ Dans une même logique, les CP francophones considèrent la maîtrise de l'allemand comme un atout majeur surtout pour les professions de réceptionniste (86,0%) et d'employé-e de banque (79,6%).²⁸ Pour la région italophone, les résultats sont quelque peu différents.²⁹ Si le français est plébiscité comme atout décisif dans le monde de l'hôtellerie (79,4%) et de la banque (51,5%), l'importance de la maîtrise de l'allemand concerne nombre de professions proposées dans le cadre de cet indicateur : employé-e de banque (97,1%), réceptionniste dans un hôtel (97,1%), serveur/serveuse

26 | Cf. Annexe II : Tableau 28.

27 | Cf. Annexe II : Tableau 25.

28 | Cf. Annexe II : Tableau 26.

29 | Cf. Annexe II : Tableau 27.

30 | En témoigne l'examen des tableaux 25, 26 et 27.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

– les langues étrangères

Les résultats établis pour les langues de la migration et pour **l'anglais** témoignent tout d'abord du statut d'idiome véhiculaire incontournable que représente ce dernier dans le domaine du tertiaire (cf. tableau ci-dessous).

Tableau 2

Question 11 : « Toujours selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues étrangères ci-dessous peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi dans la région linguistique de votre ORP ? »

	anglais	portugais	espagnol	albanais	serbo-croate
employé(e) agricole	2.3%	37.8%	18.0%	11.1%	9.6%
employé(e) de banque	88.9%	3.9%	13.6%	1.2%	1.4%
mécanicien(ne)	16.4%	7.6%	6.0%	4.0%	3.1%
vendeur/vendeuse	68.0%	6.8%	7.1%	4.3%	3.6%
réceptionniste (hôtel)	92.7%	11.8%	31.6%	4.0%	3.7%
serveur/serveuse	68.4%	10.8%	13.9%	4.6%	4.6%
employé(e) sur un chantier de construction	3.1%	49.1%	32.5%	22.8%	18.3%
aide-soignant(e)	24.3%	13.6%	13.0%	6.0%	7.0%

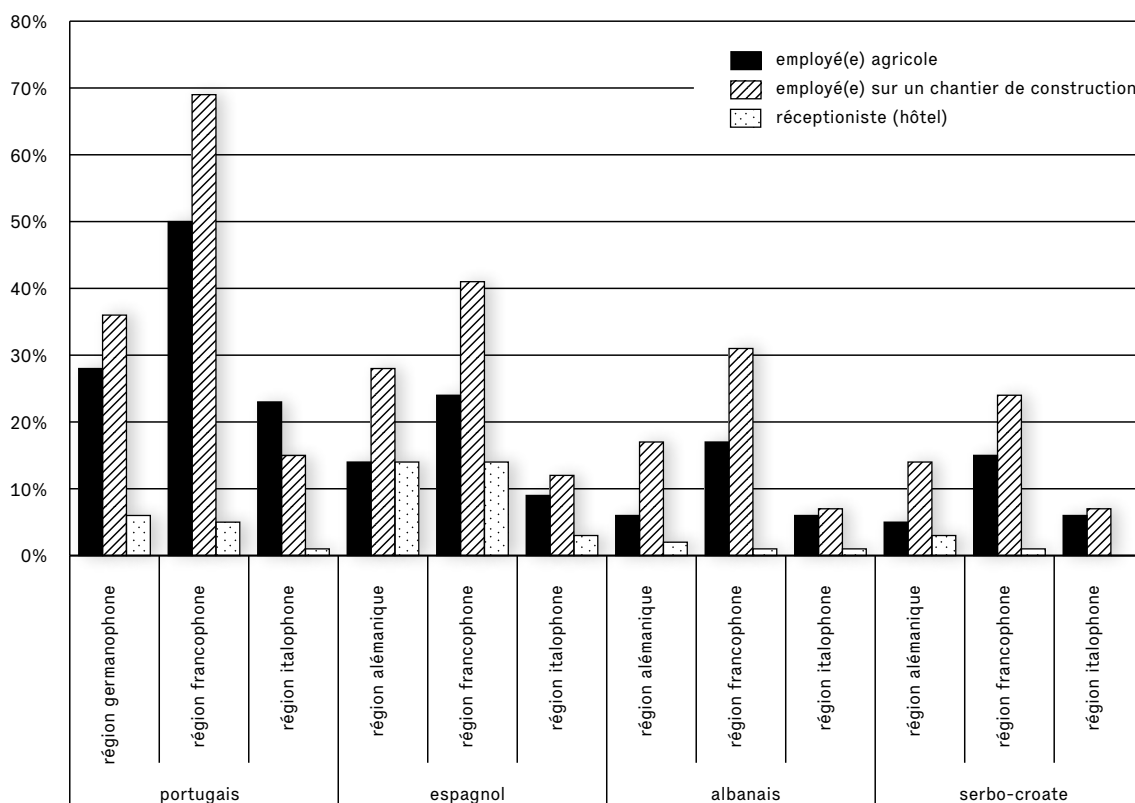
Au plan de l'échantillon pris dans son entier, le **portugais** occupe également une place privilégiée dans la mesure où sa maîtrise apparaît comme un atout décisif à l'embauche pour nombre de répondants, qu'il s'agisse des professions agricoles (37,8%) ou de celles liées à la construction (49,1%). Pour sa part, l'**espagnol** voit son importance ici soulignée par plus de trois CP sur dix pour les métiers de réceptionniste d'hôtel et d'employé-e dans le domaine du bâtiment. C'est avec ce même domaine qu'il faut mettre en lien l'incidence positive en matière de retour à l'emploi des deux langues de migration (albanais et serbo-croate), laquelle est relevée par le cinquième environ du collectif.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Figure 4

Question 11: «Toujours selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues étrangères ci-dessous peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi dans la région linguistique de votre ORP ? »



Le graphique donné ci-dessus illustre le sort particulier réservé, pour cet indicateur liant marché du travail et marché linguistique, **à toutes les langues de la migration** en région francophone. Limité à trois professions seulement pour une question de lisibilité, il témoigne des hauts scores observés dans cette région linguistique quand on les compare à ceux attachés aux deux autres régions. A titre d'exemple, on note que près de 70% des CP francophones considèrent que le portugais

s'avère un atout décisif pour le retour à l'emploi dans le domaine de la construction, réponse que livrent, par exemple, un peu moins de 30% seulement des CP germanophones. Si ce constat peut être mis en rapport avec une certaine tradition migratoire, c'est moins le cas avec celui que l'on peut formuler pour l'albanais qui obtient un score près de deux fois supérieur en région francophone (31,4%) qu'en région germanophone (17,2%).

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

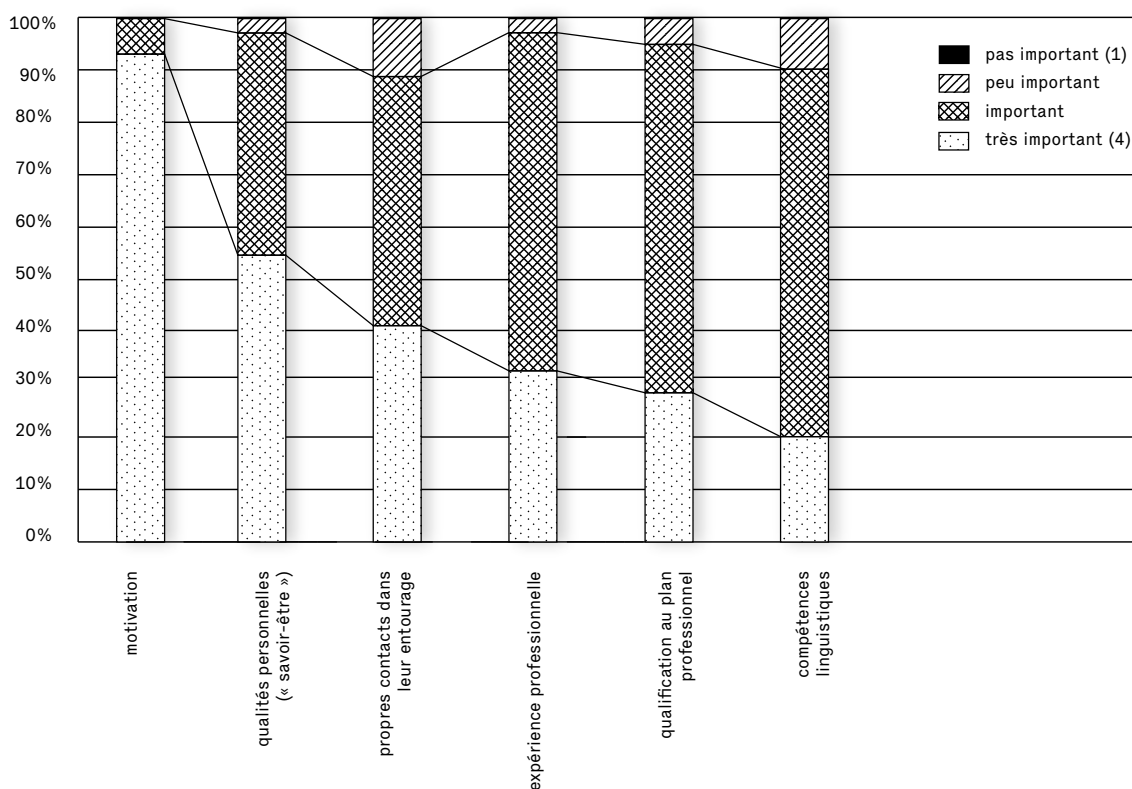
Quelle part revient au linguistique dans le retour à l'emploi ? (Q13)

Un classement ordinal montre que **la grande majorité (93%)** des CP valorisent en priorité la **motivation** des DE comme « très important » facteur de retour à l'emploi.³¹ Néanmoins, les réponses des CP confirment avec force **le caractère multi-factoriel de la sortie du chômage**. Ainsi, tous les items proposés sont considérés comme cruciaux par la très grande majorité de nos répondants, une fois les modalités « important » et « très important » amalgamées. **Les compétences linguistiques n'échappent pas à ce constat**, avec une valorisation au moins « importante » par 90% de nos répondants.

A noter qu'ici, la région linguistique permet d'effectuer un contraste significatif pour les compétences langagières (ANOVA $F = 3,1$; $p < 0,05$). Les CP italophones sont à la source de cette différence: ils valorisent davantage ces compétences (3,25) que leurs homologues germanophones (3,10) ou francophones (3,07).

Figure 5

Question 13: « Pourriez-vous évaluer l'importance des facteurs ci-dessous, qui, chez les DE, contribuent à trouver un emploi ? »



Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Compétences linguistiques des « DE » : des exigences de l'employeur trop élevées ? (Q14)

Quand on les interroge sur ce point, les membres de notre collectif **sont dans leur majorité convaincus** que les exigences des employeurs en matière de compétences linguistiques des DE sont généralement plus élevées que ne l'exigent les emplois proposés.³² En effet, **64,4% d'entre eux** répondent dans ce sens, alors que dans le même temps seul le tiers (32,8%) estime que ces exigences s'avèrent généralement adaptées aux besoins réels.

Tant la « région linguistique » (Pearson test chi-carré $p < 0,01$) que « le taux de chômage » (Pearson test chi-carré $p < 0,01$) influent de manière significative sur les résultats. Ainsi, les CP exerçant dans les régions de langue latine (italien 79,4% ; français 68,2%) répondent beaucoup plus massivement que les CP germanophones (56,6%) dans le sens d'une surévaluation des exigences patronales s'agissant

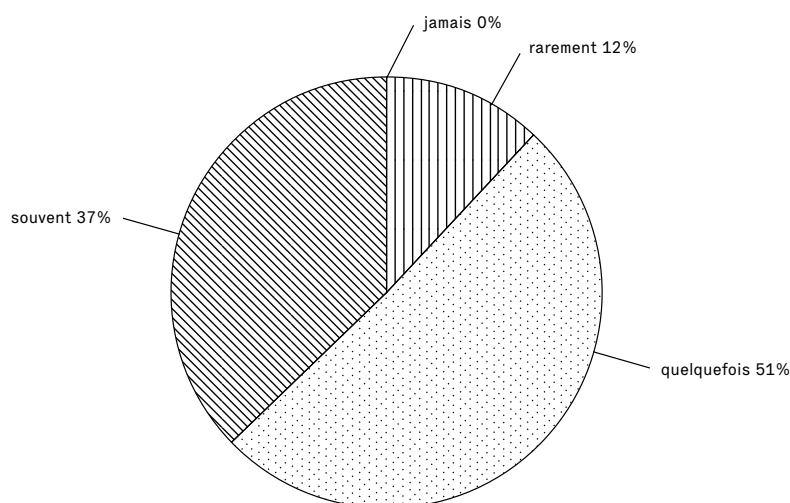
des compétences linguistiques des DE. Parallèlement, c'est au sein des cantons au taux de chômage le plus élevé que l'on observe le plus le score attaché à ce type de réponse : 69,8% pour les cantons dont le taux est supérieur à 4% contre, par exemple, 46,3% pour les cantons ayant un taux inférieur à 2%.

Des compétences linguistiques comme handicap à l'emploi (Q15)

Sur la foi de leur expérience, de **très nombreux répondants** reconnaissent que la maîtrise insuffisante d'une langue par des DE a empêché à elle seule l'obtention d'un emploi.³³ En termes de fréquence, ce résultat se traduit dans ce que pareille situation est un fait qui se produit souvent pour 37,3% et quelquefois pour plus d'un enquêté sur deux (50,6%).

Figure 6

Question 15: « En vous fondant sur votre expérience, à quelle fréquence la maîtrise insuffisante d'une langue par des DE a-t-elle empêché à elle seule l'obtention d'un emploi ? »



32 | Cf. Annexe II : Tableau 30.

33 | Cf. Annexe II : Tableau 31.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Utilités des MMT de langue

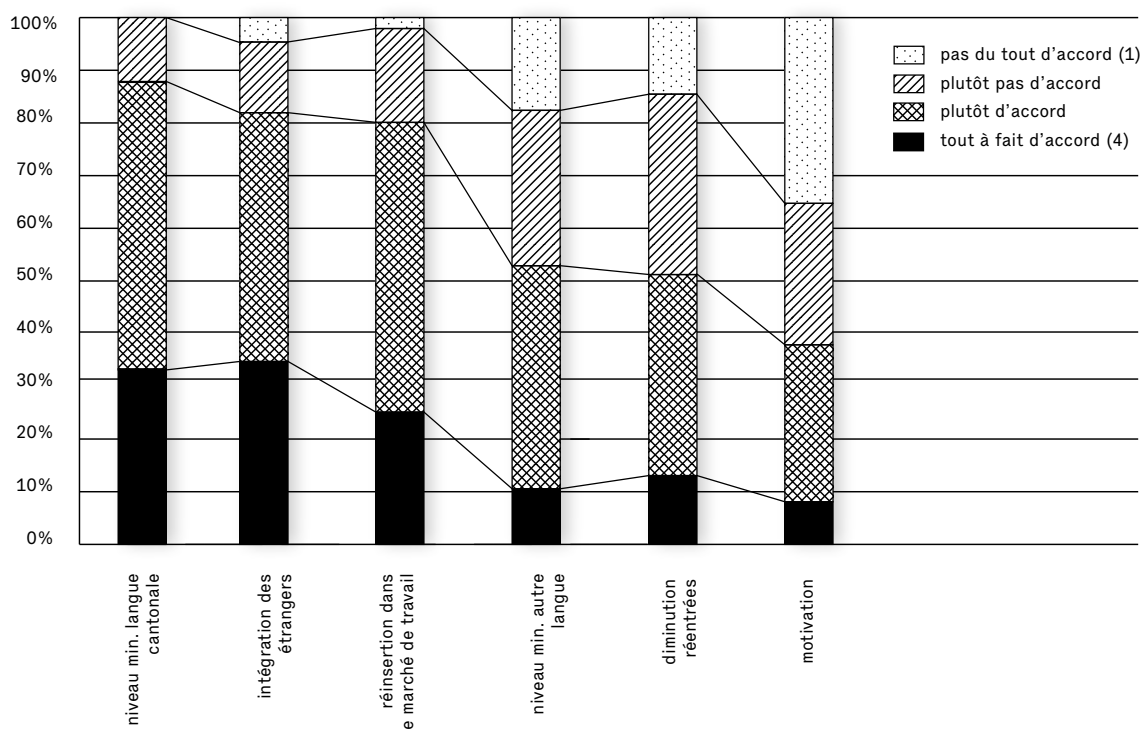
La pertinence, la forme et les enjeux des MMT de langue ont été investigués en se focalisant sur les cours collectifs destinés à améliorer la maîtrise des DE dans la langue officielle en usage dans la région où se trouve son ORP de rattachement. Les objectifs desdits cours (Q17 et Q18), ainsi que le bénéfice attendu (Q19) ont été interrogés. D'un point de vue plus global, les CP ont également été questionnés sur la part relative des cours de langue parmi l'ensemble des MMT (Q20), ainsi que sur les sources de financements légitimes à leurs yeux (Q21).

Quels enjeux pour les MMT de langues ? (Q17 & Q18)

L'enquête exploratoire a montré que les MMT de langue pouvaient servir d'autres buts que la seule amélioration des compétences langagières. D'aucuns attendent notamment de tels cours qu'ils augmentent l'intégration des DE ou aident les CP à quantifier la motivation des DE concernant leur projet de retour à l'emploi. Le tableau ci-dessous illustre l'importance relative de ces différents enjeux dans les représentations des CP :

Figure 7

Question 17 : « De manière générale, les cours de langues collectifs proposés par les MMT aux DE visent, selon vous, à permettre d'assurer : »



Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Sans surprise, **l'acquisition d'un niveau minimal dans la/les langue(s) cantonal(es) est fortement plébiscitée** (89.5% sont tout à fait d'accord où plutôt d'accord). Elle est suivie de près par l'intégration des étrangers (81,9%) et la réinsertion dans le marché du travail (80,5%). On attend moins de ces cours qu'ils renforcent des compétences dans une langue seconde (54,3%) ou diminuent les réentrées au chômage (51,6%). Néanmoins, on notera que **près de 40% des répondants se déclarent en accord avec l'idée que les MMT servent également à s'assurer de la motivation des DE.**

En plus de ces objectifs, 119 répondants ont saisi l'opportunité de mentionner des objectifs complémentaires. Une réduction typologique a permis de dégager quatre dimensions principales présentées ci-après par ordre décroissant. On retiendra donc que les CP disent également attendre des cours de MMT qu'ils :

- diminuent l'isolement des DE, notamment en favorisant son intégration auprès de ses pairs,
- structurent le quotidien des DE et favorisent une dynamique active d'amélioration personnelle,
- éprouvent la collaboration entre les DE et les CP, voire la renforcent dans une logique de don / contre-don,
- développent un certain nombre de compétences transversales utiles dans d'autres domaines de la vie des DE, allant de l'amélioration de la mémoire au renforcement de l'estime de soi.

Les MMT de langues satisfont-elles les attentes des CP ? (Q19)

Les CP se déclarent, dans leur grande majorité, satisfaits du retour sur investissement qu'implique l'attribution d'une mesure de MMT de langues.³⁴ Ils sont en effet **près de 80%** à estimer que lesdites mesures satisfont au moins assez souvent à leurs attentes. Une fois encore, ces taux de satisfaction subissent des variations significatives selon «la région linguistique» (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) et l'importance du «taux de chômage» cantonal dans la région d'exercice des CP (Pearson test chi-carré $p < 0,01$). De manière générale, les CP des cantons francophones sont deux fois plus satisfaits par les MMT que leurs homologues germanophones et italophones. On notera d'ailleurs que ces derniers sont les plus critiques en la matière puisqu'ils sont quatre fois plus nombreux que les francophones et deux fois plus nombreux que les germanophones à déclarer leurs attentes rarement satisfaites.

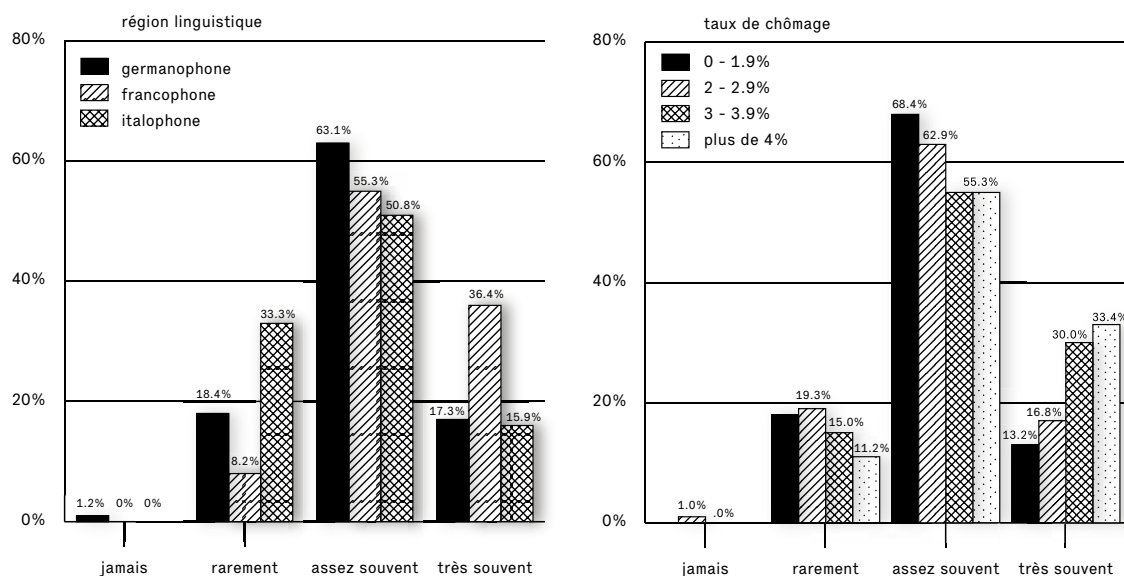
34 | Cf. Annexe II : Tableau 34.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Figure 8

Question 19: «Selon vous, dans quelle mesure les cours de langue collectifs que vous avez proposés à titre de MMT ont-ils répondu à vos attentes?»



Comme on peut le lire sur le graphique ci-dessus, le taux de chômage cantonal a également une forte incidence sur les taux de satisfaction enregistrés. De manière générale, plus le taux de chômage est élevé, plus les MMT de langues sont considérées comme atteignant leur objectif. Ainsi, au-delà d'un taux de chômage cantonal de 3%, les attentes sont déclarées deux fois plus satisfaites (30% contre 17%). A ce titre, l'offre semble la plus satisfaite là où la demande est la plus forte.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

Sur l'ensemble des MMT, quelle part revient aux langues ? (Q20)

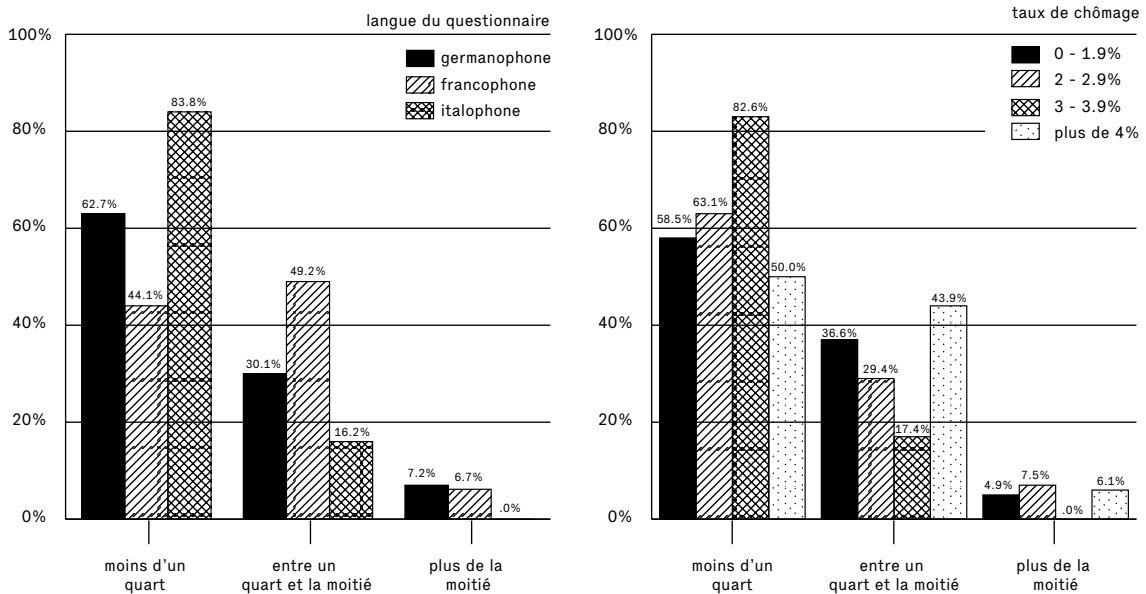
Selon les CP, les MMT de langues représentent une faible proportion des cours attribués. Six conseillers sur dix déclarent que moins d'un quart de leurs demandes de MMT visent à l'amélioration des compétences linguistiques, cours particuliers et collectifs confondus. Par ailleurs, 30% des conseillers restants estiment le nombre d'attributions entre 25 et 50%.³⁵

Conformément aux résultats obtenus jusqu'ici, ces résultats varient significativement une fois rapportés aux « régions linguistiques » des CP (Pearson test chi-carré $p < 0,001$) ainsi qu'à l'importance du « taux de chômage » dans le canton à l'étude (Pearson test chi-carré $p < 0,01$).

Une fois encore, les CP francophones arrivent largement en tête en matière d'attribution de MMT de langues (49,2%), à nouveau devant leurs homologues germanophones et italo-phones. On notera que la proportion de MMT de langues accordées croît avec le taux de chômage du canton à l'étude, ainsi qu'en témoigne le graphique ci-après :

Figure 9

Question 20 : « Globalement, parmi l'ensemble des MMT que vous avez proposées, combien d'entre elles étaient des cours de langues (cours collectifs, cours individuels, etc.) ? »



35 | Cf. Annexe II : Tableau 35.

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

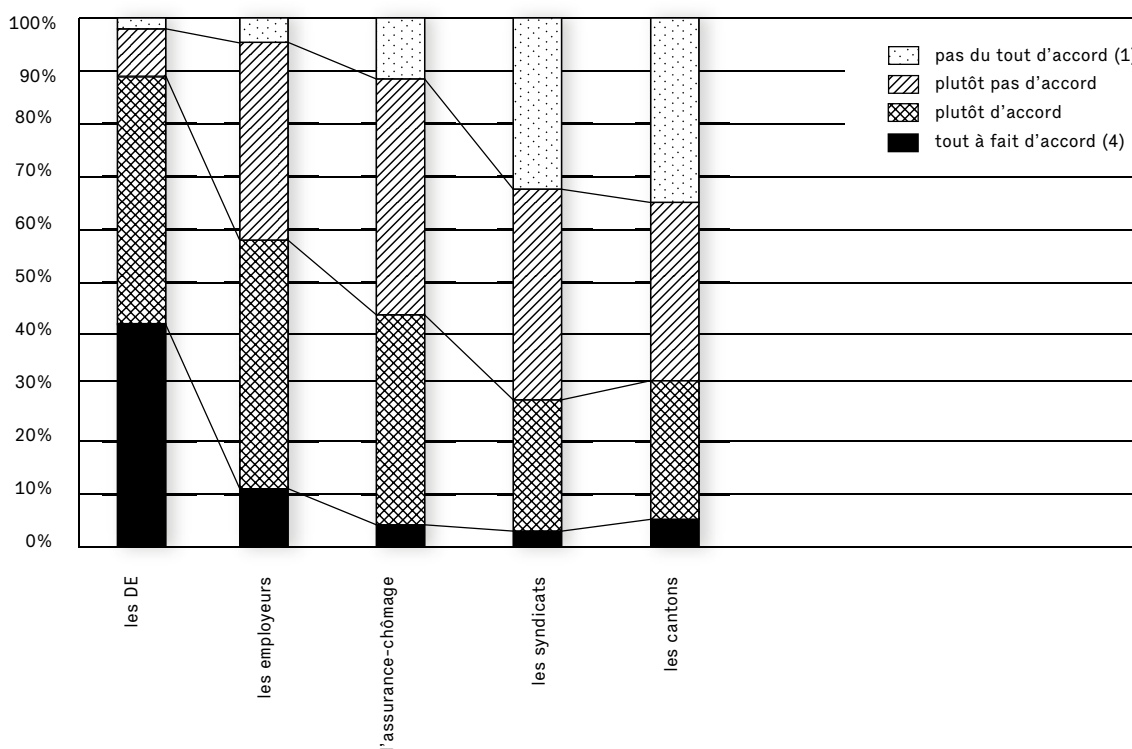
Quelle source de financement pour le renforcement des langues secondes ? (Q21)

La question 17 signalait déjà que l'amélioration des compétences linguistiques des DE dans une langue autre que régionale n'était pas une priorité des MMT de langue. En accord avec ces résultats, les CP privilégient des sources de

financement non étatiques.³⁶ Pour la majorité des CP, c'est donc aux DE eux-mêmes qu'il revient d'améliorer ces compétences (89,6% sont tout à fait d'accord où plutôt d'accord), le cas échéant, en étant secondé davantage par les employeurs (58,5%) ou l'assurance chômage (43,8%), que par les cantons (31,6%) ou les syndicats (28,0%).

Figure 10

Question 21: « Concernant les compétences linguistiques des DE dans une autre langue que celle(s) de votre région, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? L'amélioration de ces compétences doit être assurée financièrement par... »



Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

2.5 Résumé

Arrivé au terme de la présentation de cette première partie de l'étude, trois séries de constats méritent d'être formulées.

On retiendra tout d'abord que, dans les différentes analyses mandatées par le SECO soumises à notre examen, la part dévolue aux compétences linguistiques demeure résolument congrue. En effet, lesdites compétences se limitent pour l'essentiel à un rôle de variables de contrôle.

La deuxième série de constats porte pour sa part sur les analyses que nous avons menées sur les données du SECO. Ces dernières ne permettent pas d'établir de lien fort entre capital (pluri-)linguistique et accessibilité au travail. En effet, les différents résultats associés aux tests statistiques, bien que ponctuellement significatifs, n'expliquent que faiblement les variances observées (moins de 1% de manière générale). Les variables sur lesquelles repose le plan expérimental sont sans doute davantage en cause que les réalités qu'elles décrivent. En effet, bien qu'adaptées aux besoins du SECO, les variables linguistiques manquent de fiabilité pour jouer le rôle de variables indépendantes principales dans un plan expérimental destiné à étudier la plus-value du capital langagier en terme d'employabilité. Les données linguistiques consignées doivent en effet être considérées soit comme des pratiques déclarées, soit comme des représentations informées tant par les DE que par les CP, autrement dit, émanant de pratiques évaluatives hétérogènes. Par ailleurs, il n'a pas été possible de construire une variable dépendante «employabilité» pleinement satisfaisante, tant en raison de l'enregistrement des données sous forme de séries temporelles, qu'en raison du caractère multi-factoriel du retour à l'emploi (âge, conjoncture, genre, etc.). Des analyses purement descriptives permettent néanmoins de dégager des tendances sur les populations au chômage au premier janvier 2008 et 2010 dans les cantons de Vaud et de Zurich. Ainsi, l'analyse n'a pas manqué de mettre en évidence le

fait que plus des quatre cinquièmes des CHO sont au bénéfice d'une langue seconde tous niveaux confondus. De même, si l'on restreint à un niveau de compétence «bon» ou «très bon», le tiers de ces mêmes CHO se déclare au moins trilingue, état de fait particulièrement remarquable de notre point de vue.

La troisième série de constats porte sur la consultation menée à l'aide du questionnaire online auprès des conseillers ORP de dix-huit cantons suisses. On relèvera tout d'abord l'intérêt marqué pour la thématique langagière dont témoigne tant le fort taux de participation, que la générosité dans les réponses apportées aux questions ouvertes. Interrogés sur le caractère opératoire des instruments destinés à la consignation des compétences langagières des DE, les CP apparaissent clairement divisés. Ainsi quatre sur dix d'entre eux souhaiteraient voir affinés les champs proposés par PLASTA, notamment en détaillant davantage les degrés de maîtrise. De même, une évaluation du niveau de la langue maternelle est souhaitée par plus du tiers du collectif, notamment afin de tenir compte des DE disposant des compétences les plus élémentaires. Par ailleurs, une standardisation des méthodes d'évaluation est également souhaitée par un quart des CP. A cet égard il convient de relever qu'un peu moins de la moitié des CP interrogés n'a pas été sensibilisée aux techniques d'évaluation des compétences linguistiques, tandis que celle qui l'a été souligne l'hétérogénéité desdites sensibilisations. S'agissant des DE qui ne parlent pas la langue de leur CP, il importe de relever ici que la mise à disposition, par l'ORP, d'un tiers traduisant, demeure clairement l'exception. A ce titre, la plupart d'entre eux sont contraints de venir accompagnés d'un membre de l'entourage.

S'agissant du rapport unissant marché du travail et marché linguistique, les CP se rejoignent pour voir dans la maîtrise de certaines langues une claire plus-value en terme d'employabilité, allant même jusqu'à reconnaître que la maîtrise insuffisante d'une langue peut empêcher à elle seule l'obtention d'une place de travail. A cet égard, on aura vu que les exigences patronales sont perçues en ces matières

Chapitre 2

Compétences linguistiques et marché du travail : approche quantifiée

comme trop élevées par près des deux tiers des CP. Le poids des langues particulières est bien évidemment, à leurs yeux, à apparier au secteur d'activité concerné par la demande d'emploi. Dans toutes les régions, la maîtrise des langues nationales demeure essentielle dans les domaines des services, tout comme l'anglais, d'ailleurs. Nombre d'entre eux n'ont par ailleurs pas manqué de relever la valeur attachée à certaines grandes langues de la migration qui constituent un atout essentiellement dans la construction et dans le domaine agricole. Ainsi, les compétences linguistiques participent selon eux du caractère plurifactoriel du retour à l'emploi et sont ainsi valorisées au même titre que l'expérience et la qualification professionnelles.

En matière de MMT linguistiques, on retiendra surtout que les CP – très majoritairement satisfaits par ces mesures – ne se limitent pas à leur attribuer la seule amélioration de compétences langagières spécifiques, mais également à permettre de faciliter l'intégration des DE étrangers et d'évaluer la motivation des DE en général.

Enfin, l'entier de ces constats est à nuancer en fonction de deux principaux facteurs qu'il est difficile, dans les limites de cette étude, de dissocier clairement. Il s'agit de la région linguistique et du taux de chômage cantonal dont la prise en compte conduit très souvent à une variabilité des résultats. A titre d'exemple, on mentionnera que les CP francophones et italophones tendent à souligner bien davantage que leurs homologues alémaniques les faiblesses des instruments d'évaluation des compétences linguistiques des DE, à l'instar des CP oeuvrant dans des cantons à fort taux de chômage.

La méta-analyse, les statistiques effectuées sur les données du SECO ainsi que les représentations collectées dans le cadre de l'enquête en ligne convergent donc vers la nécessité de croiser les différents niveaux d'analyse, en prenant notamment en considération les logiques propres aux ORP.

3 Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Untersuchung (KFM)

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Forschung des KFM-Teams zusammengefasst: Präsentiert wird eine Analyse der Praxis und der Prozesse in den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) im Kanton Freiburg. Stellensuchende (STES) und ihre PersonalberaterInnen (PB) wurden über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet, um die Prozesshaftigkeit der beruflichen Arbeitsvermittlung adäquat analysieren zu können. Aufgrund unserer Beobachtungen haben wir diverse Momente der öffentlichen Arbeitsvermittlung definiert, in denen die Sprache resp. die Sprachkompetenzen der STES von ihnen selber oder von ihren PB thematisiert werden. Diese Momente gilt es im Folgenden genauer zu untersuchen, um den drei für die qualitativ-ethnografische Forschung präzisierten Forschungsfragen auf den Grund zu gehen: 1) Unter welchen Bedingungen und für wen spielt die Sprache eine Rolle für die öffentliche Arbeitsvermittlung? 2) Was sind die Konsequenzen der Variabilität bezüglich der Valorisierung von Sprachkompetenzen? 3) Was steht für wen auf dem Spiel?

3.1 Die Feldforschung

3.1.1 Kanton Freiburg

Die Schweizer Arbeitsmarktpolitik ist föderalistisch ausgerichtet. Dies bedeutet, dass die Kantone ihre RAV gemäss AVIG selbständig organisieren können (Budgetplanung, AMM-Strategien, Beratungsintensität etc.). Der Kanton Freiburg soll für die Beantwortung der oben formulierten drei Fragen als Fallbeispiel dienen resp. einen Lupeneffekt ermöglichen, um im Detail und vertieft die Praktiken und Prozesse der öffentlichen Arbeitsvermittlung bzgl. Sprachkompetenzen nachzuvollziehen und zu verste-

hen. Im Rahmen der Feldforschung wurden die relevanten Rahmenbedingungen berücksichtigt, welche die kantonale Arbeitsmarktpolitik bestimmen und prägen. Diese werden im Folgenden skizziert.

Häufig als modellhafter Kanton präsentiert, zeichnet sich Freiburg durch eine innovative Arbeitsmarktpolitik und tiefe Arbeitslosenzahlen aus. Über den nationalen Gesetzesrahmen und die Leistungsvereinbarung mit dem Bund hinaus hat der Kanton Freiburg eigene entsprechende Gesetzesgrundlagen geschaffen. So wurde am 6.10.2010 das Gesetz über die Beschäftigung und den Arbeitsmarkt (BAMG; Französisch „Loi sur l'emploi et le marché du travail“; LEMT) in Kraft gesetzt. Dieses Gesetz wurde mit dem Ziel geschaffen, die bestehenden unterschiedlichen kantonalen und nationalen gesetzlichen Bestimmungen in einem einzigen Erlass zusammenzufassen.³⁷ Des Weiteren verfügt der Kanton Freiburg über eine eigene Strategie zu den Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM), die gemäss Information des Leiters des AMM-Sektors den Plafond so gut wie möglich ausschöpfend, folgende Vision verfolgt: gezielte, effiziente und koordinierte Massnahmen zu treffen, die auf das Individuum, seine Bedürfnisse und Fähigkeiten abgestimmt sind. Das explizite Ziel der Strategie ist die Optimierung der Vermittelbarkeit der STES. Den PB wird eine Strategie mit Richtlinien vorgegeben, in der definiert wird, welche AMM wem zu welchem Zeitpunkt im Verlauf der registrierten Arbeitslosigkeit zustehen. Im Rahmen der „AMM-Strategie 2013“ wird als erste Priorität zum einen die Massnahme der Bewerbungstechnik genannt, zum anderen die sogenannten Beschäftigungsmassnahmen (Qualifikation durch Beschäftigung), worunter

37 | Siehe Ausführungen des Kantons Freiburg zum 2005 lancierten Vernehmlassungsverfahren: www.etatfr.ch/cha/de/pub/aktuelles.cfm?fuseaction_pre=Detail&NewsID=29791 [Letzter Zugriff: 19.09.2014].

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

z.B. Praktika, Programme zur vorübergehenden Beschäftigung (PvB) oder aber Einsätze in kaufmännischen Praxisfirmen fallen. Im Jahr 2013 wurden im Kanton Freiburg gemäss Jahresbericht des AMA 2013 (S.9) denn auch 1198 PvB verfügt (bei einem Total von 7381 STES).³⁸ Bei der Zuweisung zu solchen Programmen besteht die Möglichkeit, STES zur Teilnahme zu verpflichten (die Nicht-Teilnahme würde finanziell sanktioniert). Sprach- und Informatikkurse sowie alle anderen Kurse werden in dieser AMM-Strategie als zweite Priorität gehandelt und sollen nur dann verfügt werden, wenn eindeutige Hinweise darauf bestehen, dass ungenügende Kenntnisse ein Hindernis bei der Arbeitssuche darstellen. Im Endeffekt wurden im Jahr 2013 im Kanton Freiburg 5309 solcher Kurse zugewiesen, 37% davon Sprachkurse (siehe Jahresbericht AMA 2013, S.9).³⁹ Die PB werden zusätzlich darauf hingewiesen, dass sie die STES bezüglich Fähigkeiten und Motivation für die Teilnahme an einem derartigen Kurs einschätzen sollen.

Wirtschaftlich verfügt der Kanton Freiburg über einen diversifizierten Arbeitsmarkt, wobei der Hauptanteil der Beschäftigten im Tertiärsektor angestellt ist. Verglichen mit dem Rest der Schweiz gibt es im Kanton Freiburg allerdings eine überdurchschnittlich hohe Beschäftigungsquote im primären (dreimal so hoch) wie auch im sekundären Sektor.⁴⁰ Die kantonale Arbeitslosenquote beläuft sich im Jahr 2013 durchschnittlich auf 2,7% (Stellensuchende: 4,8%), wobei fast die Hälfte der registrierten Arbeitslosen eine ausländische

Nationalität aufweist.⁴¹ Der Unterschied zwischen Stellensuchenden und Arbeitslosen wird folgendermassen umschrieben („Statistisches Jahrbuch des Kantons Freiburg 2014“, S.96):

Registrierte Stellensuchende: Registrierte Stellensuchende sind alle arbeitslosen und nichtarbeitslosen Personen, welche beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum gemeldet sind und eine Stelle suchen.

Eingeschriebene Arbeitslose: Eingeschriebene Arbeitslose sind alle bei einem Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum eingeschriebenen Personen, die keine bezahlte Arbeit ausüben, sofort verfügbar sind und eine Arbeit suchen. Nicht gezählt werden Stellensuchende, die mehr als 30 Tage nicht vermittelbar sind (z.B. kranke oder verunfallte Arbeitslose, Arbeitslose, die sich in der Rekrutenschule oder einem Programm zur vorübergehenden Beschäftigung befinden, usw.). Die Zahlen in diesem Jahrbuch stammen vom SECO, welches die administrativen Daten der Arbeitsämter auswertet.⁴²

Voll- und Teilzeitbeschäftigte gab es im Jahr 2012 laut dem Freiburger Amt für Statistik 142'574 Personen. Die drei Sektoren sind alleamt im Kanton vertreten, wobei der Tertiärsektor mit 97'475 Beschäftigten am stärksten vertreten ist; im Vergleich, Primärsektor: 8830 und Sekundärsektor: 36'269 Beschäftigte.⁴³ Im Sekundärsektor sind die meisten Beschäftigten im Baugewerbe (10'865) angestellt oder aber in der Warenherstellung. Der wichtigste Arbeit-

38 | Rapport annuel du Service de l'emploi: http://appl.fr.ch/friactu_inter/handler.ashx?fid=8781 [Letzter Zugriff: 07.11.2014].

39 | Schweizweit waren im Oktober 2014 15% der registrierten STES in einem PvB und 3% in einer Umschulung resp. Weiterbildung eingeschrieben. Siehe Bericht SECO „Die Lage auf dem Arbeitsmarkt. Oktober 2014“. Online verfügbar unter: www.seco.admin.ch/themen/00385/00387/index.html?lang=de [Letzter Zugriff: 08.11.2014].

40 | Siehe z.B. Publikation der Freiburger Kantonalbank (2010): „Perspektiven der Freiburger Wirtschaft“ (<https://de.bcf.ch/News/Neuheiten/Publikationen/Perspektiven-der-Freiburger-Wirtschaft>) [Letzter Zugriff: 18.09.2014].

41 | Siehe zum Beispiel „Infobulletin September 2014“ des Amts für den Arbeitsmarkt AMA (http://appl.fr.ch/friactu_inter/handler.ashx?fid=9344) [Letzter Zugriff: 28.10.2014].

42 | Da die Kategorie „registrierte Stellensuchende“ umfassender ist als diejenige der „registrierten Arbeitslosen“ (auch Arbeitslose, die sich in einem PvB befinden, werden als STES bezeichnet), wird in diesem Bericht der Begriff Stellensuchende (STES) verwendet.

43 | Zahlen auf Anfrage erhalten: www.stat-fr.ch [Letzter Zugriff: 05.11.2014].

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

geber ist in diesem Bereich die Lebensmittelindustrie (z.B. Nestlé und vor allem dessen Kaffeeproduzent Nespresso). Sogar der wichtigste Arbeitgeber des Kantons, neben der kantonalen Verwaltung, kommt aus diesem Segment: die Migros mit 3370 Mitarbeitenden (MA) (Micarna: 1325 MA, Detailhandel: 1225 MA, ELSA: 580 MA, Mifroma: 241 MA).⁴⁴

Der Kanton Freiburg ist ein offiziell zweisprachiger Kanton mit den Amtssprachen Französisch und Deutsch. „Offizielle Zweisprachigkeit“ bedeutet im Schweizer Kontext, dass offiziell zweisprachige kantonale und kommunale Ämter ihre Unterlagen und Dienste zweisprachig zur Verfügung stellen. Zweisprachigkeit bedeutet in diesem Zusammenhang nicht, dass die Bevölkerung des Kantons zwangsläufig zweisprachig ist. Im Jahr 2013 zählten 284'668 Personen zur ständigen Wohnbevölkerung des Kantons, wovon 35'680 (12,5%) in der Stadt Freiburg ansässig waren. Das sprachliche Profil der Bevölkerung gestaltet sich folgendermassen: Die Mehrheit der im Kanton Freiburg ansässigen Personen spricht als Hauptsprache Französisch (68,1%).⁴⁵ Deutsch (ohne Unterscheidung zwischen Schweizer- und Standarddeutsch) sprechen 29,4% (vor allem im Norden/Nordosten des Kantons), Italienisch 2,0% und „andere Sprachen“ 16,9%.⁴⁶

Es spricht somit ein beträchtlicher Prozentsatz der ständigen Wohnbevölkerung hauptsächlich eine „andere Sprache“. Dies kann mit der ökonomischen Situation des Kantons und der einzelnen Gemeinden in Zusammenhang gebracht resp. als Resultat von arbeitsbedingter Migration in den Kanton gelesen werden. Ein grosser Prozentsatz der Fremdsprachigen

stammt aus Portugal: Im gesamten Kanton sind die PortugiesInnen die grösste ausländische Gruppe. Im Jahr 2012 waren sie mit 21'118 Personen vertreten; gefolgt von der zweitgrössten Gruppe der Franzosen und Französischen mit 7127 Personen und von den ItalienerInnen mit 3878 Personen (Statistisches Jahrbuch, S.23). Die Population der PortugiesInnen ist zwar auf den gesamten Kanton verteilt, doch gibt es Gemeinden, in denen besonders viele von ihnen wohnhaft sind. Die Gemeinde Courtepin z.B. weist einen überdurchschnittlich hohen Anteil an PortugiesInnen auf, was darauf zurückzuführen ist, dass sich in Courtepin der Hauptsitz von Micarna, Fleischverarbeiter der Migros, befindet. Seit der Niederlassung von Micarna im Jahr 1960 hat sich die Bevölkerung Courtepins um das Vierfache vergrössert, wobei die PortugiesInnen die grösste ausländische Bevölkerungsgruppe ausmachen.⁴⁷ Die hier skizzierte wirtschaftliche, sprachliche und sozio-demografische Situation des Kantons Freiburg wirkt sich nicht zuletzt direkt auf die Zusammensetzung der Kundschaft der RAV aus und somit auch auf diejenige der TeilnehmerInnen im vorliegenden Projekt.

3.1.2 Ethnografische Forschung

Die Analyse der institutionellen Prozesse, Praktiken und Diskurse bei der öffentlichen Arbeitsvermittlung erfolgte im Rahmen einer ethnografischen Untersuchung. Der Fokus lag auf den dominierenden Konzeptionen von Sprache, Sprachkompetenzen und Sprachzugehörigkeit sowie auf dem Stellenwert von sprachlichen Qualifikationen für die öffentliche Arbeitsvermittlung (auf nationaler, kantonaler und regionaler Ebene). Dabei wurden folgende Erhebungs- und Analysemethoden angewandt:

44 | Auflistung der wichtigsten Arbeitgeber der Lebensmittelindustrie (2010): http://geo.friportail.ch/de/system/files/FR_10Unternehmen.pdf?download=1 [Letzter Zugriff: 09.09.2014].

45 | Diese Zahlen des Freiburger Amts für Statistik stammen aus dem Jahr 2010: <http://www.stat-fr.ch>. Siehe auch die Publikation des Kantons „Statistisches Jahrbuch des Kantons Freiburg 2014“ (www.fr.ch/sstat/files/pdf61/Ann-2014-internet8.pdf) [Letzter Zugriff: 09.09.2014].

46 | Das Total überschreitet 100%, da Mehrfachantworten möglich waren (www.stat-fr.ch).

47 | Siehe Artikel „Vom Röstigraben ist in Courtepin nichts zu sehen“ in Schweizer Gemeindeverband: www.chgemeinden.ch/wAssets/docs/fachartikel/deutsch/gemeindeportraits/2012/12_05-Gemeindeportraet.pdf [Letzter Zugriff: 09.09.2014].

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

- Policy-Analyse: Analyse der schriftlichen Dokumente (Gesetze, Verordnungen, Kreisschreiben, Strategien, Broschüren etc.) der wichtigsten Akteure (Bund und Kanton Freiburg),
- semidirektive Interviews mit kantonalen Verantwortlichen der RAV und AMM im Kanton Freiburg,
- semidirektive Interviews mit LeiterInnen und PersonalberaterInnen in den Feldforschungs-RAV im Kanton Freiburg.

Zusätzlich wurden die Perspektiven von VertreterInnen einer Gewerkschaft und einer Arbeitgeberorganisation wie auch von ArbeitgeberInnen berücksichtigt (Interviews, Dokumentenanalyse). Die Interviews wurden alle digital aufgenommen und transkribiert. Im Rahmen einer Masterarbeit hat Frau Rebecca Schär zudem Interviews mit sieben Human Resources (HR)-Verantwortlichen von sieben Unternehmen im Kanton Freiburg durchgeführt. Eine Übersicht zu diesen Interviews und zur allgemeinen Datenlage figuriert im Anhang IV.

Die ethnografische Feldforschung wurde im Zeitraum Juni 2013 bis März 2014 in drei RAV des Kantons Freiburg durchgeführt. Nach der Vorbereitung des Feldzugangs konnten STES und ihre PB über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und interviewt werden. Mit ihrem Einverständnis erfolgten:

- teilnehmende Beobachtung bei Erst- und Beratungsgesprächen (EG resp. BG),
- Interviews mit STES zu ihren Eindrücken und Erfahrungen aus den Beratungs- und allfälligen Vorstellungsgesprächen,
- Analyse der den Bewerbungsdossiers beigelegten Lebensläufe,
- Interviews mit den zuständigen PB,
- teilnehmende Beobachtung an RAV-Stellenvermittlungssitzungen und Interviews mit den Arbeitgeberverantwortlichen der RAV,
- teilnehmende Beobachtung und informelle Gespräche mit PB während Kaffee- und Mittagspausen.

Die EG, BG sowie die Interviews wurden aufgenommen. Die Beobachtungen wurden in Form

von Feldnotizen dokumentiert. Zusätzlich zu der teilnehmenden Beobachtung in den RAV wurden auch drei Kurse von sprachbezogenen AMM besucht. Um der prozessualen Begleitung der STES durch ihre PB im Rahmen der öffentlichen Arbeitsvermittlung gerecht zu werden und die RAV-Praxis in ihrer ganzen Komplexität zu begreifen, wurde für die Analyse auf das Instrument der Einzelfallstudie zurückgegriffen. Es wurden zwölf Fälle ausgesucht, welche die Spannbreite und Variabilität der im Feld anzutreffenden Typen und Konstellationen möglichst abdecken. Bei der Selektion wurden folgende Faktoren berücksichtigt: eine ausgeglichene Vertretung 1) der drei RAV und der teilnehmenden PB; 2) von STES in unterschiedlichen Lebenslagen und mit unterschiedlichen Ausbildungen resp. Berufen; 3) von STES mit Sprachkompetenzen, die von den PB als „Vorteil“ oder aber als „Problem“ für die öffentliche Arbeitsvermittlung beurteilt worden waren. Die Daten dieser zwölf Einzelfälle wurden vollständig transkribiert (d.h. die EG, BG und die Interviews mit ihnen und ihren PB). Die Daten der weiteren STES, die in der Studie mitgemacht hatten, wurden teilweise transkribiert (v.a. die Interviews mit ihnen und ihren PB). Eine Übersicht zu allen STES, die am Projekt teilgenommen haben, findet sich im Anhang IV.

Die Einzelfallanalyse ist in der (linguistischen) Ethnografie ein gängiges Vorgehen, um spezifische Merkmale individueller Ereignisse und Verläufe zu ermitteln. Auch in anderen Disziplinen als der Soziolinguistik findet sie Anwendung, da sie „ein multiples Begriffsverständnis gewährleisten“ kann und „Untersuchungsobjekte nicht auf einige wenige Variablen reduziert“ (Hoffman, 2009, S.125). Gerade als „multiperspektivische Methode“ (ebd.) bietet sie sich an, um die prozessuale Dynamik und Praxis der öffentlichen Arbeitsvermittlung möglichst detailreich zu erfassen. So können auch allfällige Gruppenzugehörigkeiten (beispielsweise das Netzwerk einer Person oder die Gemeinschaft aus dem Herkunftsland bei ausländischen STES) und die institutionellen Rahmenbedingungen (in diesem Fall v.a. diejenigen des RAV) berücksichtigt werden (Hoff-

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

mann, 2009, S.126-127). Um diese Dimensionen erfassen zu können, wurden die Einzelfallstudien bezüglich Tendenzen, Muster, Gemeinsamkeiten oder aber Unterschiede in einem weiteren Schritt miteinander verglichen und zu Kategorien zusammengefasst.

Die in der ethnografischen Studie begleiteten STES und PB haben ihr informiertes schriftliches Einverständnis zur Teilnahme am Forschungsprojekt gegeben, wobei ihnen das Recht zustand, jederzeit ihre Teilnahme zu beenden. In Absprache mit dem SECO sowie den kantonalen und regionalen RAV-Verantwortlichen erhielten sie eine schriftliche Projektinformation und die Zusicherung, dass sich die Forschenden strikt an die Vorgaben des Daten- und Persönlichkeitsschutzes halten. Die Resultate werden nur in anonymisierter Form resp. mit Pseudonymen veröffentlicht.

3.2

Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Forschung

Im Folgenden präsentieren wir die wichtigsten Ergebnisse der qualitativ-ethnografischen Forschung, wobei wir dreierlei Perspektiven einbeziehen: diejenigen der PersonalberaterInnen (PB), der Stellensuchenden (STES) und der Arbeitgeber. Mit diesem dreifachen Fokus versuchen wir, den potenziell divergierenden Perspektiven der Hauptakteure gerecht zu werden. Es werden vier Themenkreise näher beleuchtet: 1) das Sprachmanagement des RAV, wobei uns die institutionellen und individuellen Praktiken interessieren; 2) der Faktor der „Employability“ resp. der variable Stellenwert der Sprache für die öffentliche Arbeitsvermittlung bei den verschiedenen Akteuren; 3) die Beratung, Vermittlung und Kontrolle der STES durch die PB und die Rolle der Sprache darin; und 4) die Verfügung von AMM, mit besonderem Interesse für die Frage, wann sprachbezogene AMM erteilt werden und wann nicht.

Diese Analyse fokussiert die RAV-Praxis im Kanton Freiburg, wie wir sie in den drei Feldforschungs-RAV beobachten konnten. Es

besteht nicht der Anspruch, unsere Beobachtungen und die daraus resultierenden Schlussfolgerungen generalisieren zu können – weder für den gesamten Kanton Freiburg, noch etwa für die Schweiz. Dennoch vermittelt die Spannweite der untersuchten Fälle ein Bild der (kantonalen) Praxis, welches zeigt, wie und wann Sprache bei der öffentlichen Arbeitsvermittlung zum Thema wird und wie institutionell mit Mehr- und Fremdsprachigkeit umgegangen wird.

3.2.1

Sprachmanagement des RAV: institutionelle und individuelle Praxis

Das gesamte Sprachmanagement beim RAV steht in einem Spannungsfeld von institutionellen und individuellen Praktiken; einerseits gibt es Vorgaben «von oben», andererseits verfügen die PB über persönliche Handlungsspielräume und Strategien. Mit „Sprachmanagement“ bezeichnen wir beide Ebenen: institutionelle Vorgaben bezüglich Umgang mit Sprache, Mehrsprachigkeit und Fremdsprachigkeit sowie deren praktische Umsetzung. Folgende Akteure spielen dabei eine zentrale Rolle: 1) das SECO, welches keine expliziten sprachlichen Vorgaben macht, sich aber bzgl. der Bereitstellung von Dokumenten an die Amtssprachenregelung hält (Art. 70 BV), 2) die kantonalen Arbeitsämter, welche die Vorgaben des SECO für ihre RAV ausdefinieren bzw. im gesetzlich erlaubten Rahmen modifizieren, 3) die PB der RAV, welche die nationalen und kantonalen Vorgaben in der Praxis umzusetzen haben, wobei sie über einen individuellen Spielraum verfügen. Dieses Spannungsfeld – definiert sowohl durch klare Vorgaben wie auch durch Interpretationsspielräume – stellt die Ausgangslage unserer Analysen dar.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

Spracherfassung bei Anmeldung und Erstgespräch

Bereits bei der Anmeldung im RAV werden die Sprachkompetenzen der STES in der nationalen Datenbank AVAM (Französisch: PLASTA) des SECO erfasst, d.h. die Angaben des Anmeldeformulars werden ins System übertragen. Im Erstgespräch hat der PB alle erfassten Daten und Angaben in Rücksprache mit den STES zu kontrollieren und gegebenenfalls anzupassen. Was die Sprachkompetenzen betrifft, gibt es einige Besonderheiten:

- Die Erstsprache wird als „Muttersprache“ definiert. Dies impliziert die Annahme, dass alle in ihrer Muttersprache über ähnliche Kompetenzen verfügen, sowohl schriftlich wie auch mündlich (siehe dazu auch Online-Umfrage, Kap. 2.4.3, Q6 & Q7).
- Im zweisprachigen Kanton Freiburg gibt es eine Besonderheit bei der Erfassung der „Muttersprache“: Wenn jemand im offiziell deutschsprachigen Teil des Kantons besser Französisch spricht als Deutsch, aber beispielsweise aus Portugal kommt, wird bei dieser Person Französisch als Muttersprache aufgeführt, weil ansonsten die gesamte RAV-Korrespondenz automatisch auf Deutsch erfolgen würde.
- Bei den anderen Sprachen kann differenziert werden zwischen „sehr gute Kenntnisse“, „gute Kenntnisse“, „Grundkenntnisse“ und „keine Kenntnisse“. Es liegt im Ermessen der PB, wie sie die Kenntnisse einstufen. Sie haben eine „Übersicht über die verschiedenen Kenntnisstufen und Sprachdiplome“ zur Anleitung, erstellt von der Sektion Arbeitsmarktlche Massnahmen des kantonalen Amts für Arbeitsmarkt (AMA). Diese Übersicht listet die Niveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) auf und erläutert, welche Kompetenzen diese beinhalten und mit welchen Zertifizierungen und Prü-

fungen sie korrelieren.⁴⁸ Auch nachdem diese Sprachkompetenzen im EG durch die PB erfasst worden sind, können sie kontinuierlich angepasst werden.

- Zur Kontrolle der von den STES angegebenen Sprachniveaus rapportieren die meisten PB, dass sie ihre eigenen Sprachkenntnisse als Massstab verwenden – auch bei Fremdsprachen, die sie selber nur bedingt sprechen.
- Es werden nicht immer alle Sprachen erfasst, die ein STES zu sprechen angibt, sondern nur diejenigen, welche den PB für die öffentliche Arbeitsvermittlung als relevant erscheinen.

Bereits das Sprachmanagement resp. die Praktik der Erfassung der Sprachkompetenzen der STES zeigt einige Logiken auf, die mit der Zielsetzung der öffentlichen Arbeitsvermittlung zusammenhängen: Es geht den PB um die Optimierung der STES-Profile. Dabei legen die PB einerseits Wert darauf, die Profile der STES möglichst wahrheitsgetreu zu erfassen, andererseits versuchen sie, diese Profile gemäss ihrer auf beruflicher Erfahrung basierenden persönlichen Einschätzung für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung möglichst zu optimieren. Wie die PB diese subjektive bzw. nicht standardisierte Erfassung der Sprachkompetenzen einschätzen, wurde im Kontext der Online-Umfrage (siehe Kap. 2.4.3, Q3 & Q4) besprochen.

Sprachmanagement im Beratungsgespräch

In den drei RAV gab es bezüglich Sprachverhalten der PB bei STES mit minimalen Kenntnissen in der Amtssprache (meistens handelte es sich dabei um Französisch) unterschiedliche Strategien:

- Im Normalfall wird darauf hingewiesen, dass die STES jemanden mitzunehmen haben, der übersetzen kann. Oftmals erscheinen sie

48 | Siehe folgende Webseite für Ausführungen zum GER: www.europaeischer-referenzrahmen.de [Letzter Zugriff: 05.11.2014].

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

dann in Begleitung der Ehepartner und nicht von professionellen Übersetzern.

- Wenn jemand ohne Übersetzer erscheint, wird wenn möglich ad hoc eine Lösung gesucht. So sprang in einem RAV (RAV2) eine der gesuchten Fremdsprache mächtige Sekretärin kurzfristig als Übersetzerin für ein EG ein. In anderen Fällen wird mit den STES ein neuer Termin vereinbart, damit sie einen Übersetzer organisieren können.
- Wenn PB und STES über Kompetenzen in einer anderen Sprache als der lokalen Amtssprache verfügen, kann diese zur Beratungssprache werden. Besonders PB mit Kenntnissen der romanischen Sprachen (Spanisch, Portugiesisch, Italienisch etc.) setzen diese regelmässig zu Beratungszwecken ein. Auch bei englischsprachigen STES wurde von den PB oft eine sprachliche Anpassung vollzogen. Das sprachliche Entgegenkommen wird auch institutionell geregelt: Während in einem RAV gewisse PB explizit aufgrund ihrer romanischen Sprachkenntnisse eingestellt wurden (RAV1), werden in einem zweiten RAV (RAV3) die PB angewiesen, höchstens das erste Gespräch auf bspw. Portugiesisch durchzuführen, um danach die Kenntnisse in der lokalen Amtssprache zu fördern.

Diese Strategien belegen, dass die RAV und die PB ein pragmatisches Sprachmanagement verfolgen und bereits vorhandene Ressourcen nützen. Es bleibt jedoch das (oft auch von den PB explizit formulierte) Ziel, dass die STES das BG früher oder später alleine bestreiten können – in der entsprechenden Amtssprache. Um dieses Ziel zu erreichen, greifen die PB gemäss unseren Beobachtungen auf verschiedene Massnahmen zurück, welche das BG betreffen, aber auch darüber hinausgehen können:

- Explizite und möglichst konsequente Verwendung der Amtssprache zur Verbesserung der Kompetenzen der STES: Zum Beispiel wollte ein PB seinen (englischsprachigen) STES beim Französischerwerb unterstützen, weshalb er auch in den BG auf die Verwendung von Französisch insistierte. Der STES verstand

allerdings noch nicht alles und so kam es wiederholt zu Missverständnissen. In solchen Momenten konnte der PB auf seine eigenen Englischkenntnisse zurückgreifen.

- Tipps und Ratschläge, wie die STES Französisch lernen sollten: In diesem Zusammenhang kamen weit verbreitete Vorstellungen zum Tragen, wie sich eine Sprache am besten lernen lasse, beispielsweise durch Medienkonsum (TV, Zeitungen etc.), durch aktive Sozialisierungsbemühungen (Mitglied in einem Verein, Kontakte bei der Arbeit) oder durch regelmäßige Anwendung (Französisch als Familien- und Umgangssprache).
- Verfügung von bestimmten AMM durch die PB: Es werden entweder Sprachkurse oder aber Beschäftigungsprogramme verfügt, in denen die STES ihre bereits vorhandenen resp. neu erworbenen Sprachkenntnisse anwenden und verbessern sollen.

Es kann zusammengefasst werden, dass Kenntnisse in der lokalen Amtssprache institutionell sehr hoch bewertet werden, insbesondere auch für das erfolgreiche Abwickeln der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Die Frage stellt sich nun, wie die verschiedenen involvierten Akteure die Rolle von Sprachkenntnissen insgesamt für die „Employability“, also für die berufliche Vermittelbarkeit einschätzen.

3.2.2

„Employability“: der variable Stellenwert von Sprache für die berufliche Vermittelbarkeit

Das Ziel der öffentlichen Arbeitsvermittlung in den RAV ist in erster Linie, die „Employability“ (Vermittlungsfähigkeit und Vermittelbarkeit) der STES abzuklären und zu optimieren, wofür in einem weiteren Schritt geeignete AMM eingesetzt werden können. Während im AVIG offiziell der Begriff „Vermittlungsfähigkeit“ (Art.15; Französisch: „Aptitude au placement“) verwendet wird, ist in der Vermittlungspraxis oftmals von Vermittelbarkeit die Rede (oder vom französischen Pendant „employabilité“).

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

Art. 15 AVIG: Vermittlungsfähigkeit

- ¹ Der Arbeitslose ist vermittlungsfähig, wenn er bereit, in der Lage und berechtigt ist, eine zumutbare Arbeit anzunehmen und an Eingliederungsmassnahmen teilzunehmen.
- ² Der körperlich oder geistig Behinderte gilt als vermittlungsfähig, wenn ihm bei ausgeglichener Arbeitsmarktlage, unter Berücksichtigung seiner Behinderung, auf dem Arbeitsmarkt eine zumutbare Arbeit vermittelt werden könnte. Der Bundesrat regelt die Koordination mit der Invalidenversicherung.
- ³ Bestehen erhebliche Zweifel an der Arbeitsfähigkeit eines Arbeitslosen, so kann die kantonale Amtsstelle eine vertrauensärztliche Untersuchung auf Kosten der Versicherung anordnen.
- ⁴ Der Versicherte, der mit der Bewilligung der kantonalen Amtsstelle eine freiwillige Tätigkeit im Rahmen von Projekten für Arbeitslose ausübt, gilt als vermittlungsfähig.

Es geht hier somit um die prinzipielle Fähigkeit einer Person, eine Arbeit auszuüben. Diese Fähigkeit wird in Art. 15 AVIG, wie oben ersichtlich, mit einer persönlichen Vermittlungsbereitschaft in Verbindung gebracht oder aber mit einer tatsächlich reduzierten Arbeitsfähigkeit aufgrund körperlicher, geistiger resp. kognitiver oder psychischer Probleme. Die genaue Bedeutung von „Vermittlungsbereitschaft“ wird in einem Kreisschreiben des SECO zur AVIG-Praxis (2014, B219) folgendermassen ausformuliert:⁴⁹

Die bloss verbal geäusserte Vermittlungsbereitschaft genügt nicht. Vielmehr muss sich die versicherte Person der öffentlichen Arbeitsvermittlung zur Verfügung stellen, jede zumutbare Arbeit annehmen, sich selbst intensiv um eine zumutbare Arbeit bemühen und an Eingliederungsmassnahmen teilnehmen.

Weitere Elemente der Vermittlungsfähigkeit sind gemäss Kreisschreiben des SECO u.a. der Obhutsnachweis (gewährleistete Kinderbetreuung), rückwirkende Ablehnung der Vermittlungsfähigkeit (z.B. wegen fehlendem Nachweis der gewährleisteten Kinderbetreuung), anderweitige Disposition (z.B. Ausbildung, Militärdienst, Auslandsaufenthalt oder bereits zu einem späteren Zeitpunkt definierter Stellenantritt) und nicht zuletzt die gesetzliche Arbeitsberechtigung. Im Sinne des Ziels der öffentlichen Arbeitsvermittlung, die Vermittlungsfähigkeit der STES abzuklären und zu optimieren, können in einem weiteren Schritt geeignete Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) eingesetzt werden. In Art. 59 Abs. 2 wird der Einsatz der AMM folgendermassen begründet:

Art. 59 AVIG: Grundsätze

- ² Mit arbeitsmarktlichen Massnahmen soll die Eingliederung von Versicherten, die aus Gründen des Arbeitsmarktes erschwert vermittelbar sind, gefördert werden. Solche Massnahmen sollen insbesondere:
 - a. die Vermittlungsfähigkeit der Versicherten verbessern, damit diese rasch und dauerhaft wieder eingegliedert werden können;
 - b. die beruflichen Qualifikationen entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes fördern;
 - c. die Gefahr von Langzeitarbeitslosigkeit vermindern; oder
 - d. die Möglichkeit bieten, Berufserfahrungen zu sammeln.

In einem engen (versicherungstechnischen) Sinn werden unter „Vermittlungsfähigkeit“ folglich diejenigen Voraussetzungen zusammengefasst, die einen STES zum Leistungsbezug aus der ALV berechtigen, d.h. „wenn er bereit, in der Lage und berechtigt ist, eine zumutbare Arbeit anzunehmen und an Eingliederungsmassnahmen teilzunehmen“ (Art. 15 Abs. 1 AVIG). Im AVIV wird des Weiteren ausdefiniert, dass in den BG regelmässig die Vermittlungsfähigkeit und -bereitschaft der STES durch die PB kontrolliert wird (Art. 22 AVIV), dass die Vermittlungsfähigkeit abgeklärt werden kann (Art. 24

49 | Siehe Online-Ausgabe des Kreisschreibens „AVIG-Praxis ALE: Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung (TC)“ vom Januar 2014: www.treffpunkt-arbeit.ch/dateien/Kreisschreiben/D-AVIG-Praxis_ALE_2014-komp.pdf [Letzter Zugriff: 09.01.2015].

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

AVIV) und wann jemand vorübergehend von der Vermittlungsfähigkeit befreit wird (Art. 25 AVIV). Entsprechend diesen gesetzlichen Vorgaben erfassen die PB zu Beginn der Beratungstätigkeit im AVAM die Variable Vermittlungsfähigkeit der STES (siehe dazu auch Fussnote 12).

In der Praxis wird ersichtlich, dass das Konzept der „Employability“ nicht nur in dieser engen Definition verwendet wird. Seine Verwendung deutet vielmehr darauf hin, dass es für eine umfassendere Einschätzung nicht nur der Vermittlungsfähigkeit, sondern auch der Vermittelbarkeit eines STES steht bzw. aller Faktoren, die bei der Stellensuche zum Vor- resp. Nachteil werden können. In diesem Verständnis kommen beispielsweise Elemente zum Tragen, die persönlichkeitsbedingt sind, wie Auftreten, „savoir-être“ und Erscheinungsbild. Weitere Faktoren können sein: Ausbildung resp. berufliche Qualifikationen, Alter und Sprachkompetenzen. All diese Faktoren beeinflussen die Möglichkeit, wieder eine Arbeit zu finden (siehe dazu auch die Online-Umfrage, Kap. 2.4.3, Q13). Die Vielschichtigkeit der beruflichen Wiedereingliederung und der damit verbundenen Rolle der öffentlichen Arbeitsvermittlung kommt somit in diesem einen Begriff der Employability zum Ausdruck. Um dieser Vielschichtigkeit Nachdruck zu verleihen, verwenden wir ihn auch in diesem Schlussbericht.

Die Sprachkenntnisse stellen somit einen Faktor unter mehreren dar, welche die Einschätzungen der PB bezüglich Employability beeinflussen, auch wenn 1) Ortssprachenkenntnisse für die meisten Stellen als erforderlich und 2) Kenntnisse einer zweiten Amtssprache als vorteilhaft eingestuft werden. Dennoch wurden von allen Beteiligten unter gewissen Umständen die Sprachkompetenzen als entscheidender negativer oder positiver Faktor herausgestrichen. Es lassen sich einige systematische Unterschiede ausfindig machen, die aufzeigen, bei welchen STES Sprachkompetenzen valorisiert werden und bei welchen nicht; welche Sprachkompetenzen überhaupt valorisiert werden, und schliesslich wann Sprachkompetenzen als zu gering resp. als genügend eingestuft werden.

In diesem Zusammenhang werden die Perspektiven der drei wichtigsten Akteurguppen (PB, Arbeitgeber und STES) getrennt voneinander dargestellt.

Einschätzung der Employability aus der Perspektive der PB

Es sei daran erinnert, dass die PB aufgefordert waren, TeilnehmerInnen für das Projekt zu rekrutieren, die gemäss ihren Erfahrungen und Einschätzungen Sprachkompetenzen aufweisen, welche entweder einen Vorteil oder aber ein Problem für ihre Arbeitsvermittlung darstellen würden. Diese Einteilung der STES beruht auf Evaluationen der PB, die nicht unbedingt mit den Erfahrungen der STES übereinstimmen müssen. Die Einschätzungen der PB bezüglich des Zusammenhangs zwischen Sprachkompetenzen und Vermittelbarkeit beziehen immer auch die Herkunft und das Qualifikationsniveau der STES mit ein. Sie lassen sich folgendermassen zusammenfassen:

- Qualifizierte Mehrsprachige, d.h. STES mit ausgewiesenen Sprachkompetenzen (in den beiden Amtssprachen Deutsch und Französisch, ggf. in zusätzlichen Fremdsprachen, v.a. Englisch) und mit beruflichen Qualifikationen werden von den PB als sehr schnell vermittelbar eingeschätzt. Die PB betonen, dass diese generell nur selten arbeitslos würden resp. sich nur selten beim RAV anmelden müssten.⁵⁰
- Qualifizierte Fremdsprachige, d.h. STES ohne Kenntnisse von Deutsch oder Französisch, werden als schnell vermittelbar eingestuft, sobald sie sich die entsprechenden Sprachkenntnisse aneignen. In diesem Fall wird auch der Spracherwerb tendenziell als unproblematisch betrachtet, da die STES über einen Bildungshintergrund verfügen.
- Gering-/Nicht-qualifizierte Fremdsprachige mit (sehr) geringen Französischkenntnissen werden unterschiedlich behandelt (Deutsch

50 | Als „qualifiziert“ gilt im Allgemeinen, wer ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis vorweisen kann oder aber ein ausländisches Diplom, welches offiziell als Äquivalent anerkannt wurde.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

tritt hier oft in den Hintergrund, da der Arbeitsmarkt im Kanton Freiburg – und v.a. in der Stadt Freiburg – stark französisch geprägt ist). Auf der einen Seite wird davon ausgegangen, dass diese Population im Bereich der Hilfsarbeit relativ schnell eine Arbeit finden kann; ob mit oder ohne Sprachkenntnisse. Dies aufgrund der Tatsache, dass gering-/nicht-qualifizierte STES oft durch ihr persönliches Netzwerk niederschwellig zu Anstellungen kommen, bei welchen beispielsweise auf ein Rekrutierungsverfahren verzichtet wird. Auf der anderen Seite wird der Spracherwerb zugunsten einer generellen Integration als grundlegend betrachtet (siehe dazu auch die Online-Umfrage, Kap. 2.4.3, Q17). Es wurde von verschiedenen Seiten darauf hingewiesen, dass Sprachanforderungen gerade im unqualifizierten Bereich stark zugenommen haben und zunehmend passive Kenntnisse verlangt werden.⁵¹

Schlussfolgernd kann man feststellen, dass vor allem fremdsprachige Nicht-Qualifizierte von den PB als „Problem“-Fälle eingestuft wurden, was ihre Vermittelbarkeit aufgrund von Sprachkompetenzen betrifft. Diese negative Korrelation von Sprache und Employability wurde von den PB aber wiederum relativiert in Bezug auf weitere „Problem“-Faktoren wie Gesundheitsprobleme, hohes Alter, reduziertes Pensum auf Kaderstufe, eingeschränkte Mobilität (z.B. fehlendes Auto oder Führerschein) und fehlende Berufsqualifikation. Des Öfteren wurde von den PB darauf verwiesen, dass der Arbeitsmarkt generell darüber entscheide, welche Kompetenzen eine Rolle spielen resp. erwünscht sind. Gleichzeitig beobachteten sie eine Zunahme

von Anforderungen auf Seiten der Arbeitgeber in Bezug auf Qualifikation, Arbeitserfahrung und Alter des STES.

Einschätzung der Employability aus der Perspektive der Arbeitgeber

Die Analyse der Perspektive der Arbeitgeber basiert auf Interviews, die a) mit HR-Verantwortlichen von sieben KMU im Kanton Freiburg (Masterarbeit Schär, 2014; für eine synthetisierte Übersicht der Resultate siehe Anhang IV), b) mit der verantwortlichen Person einer Arbeitgeberorganisation und c) mit den Arbeitgeberverantwortlichen (AV) der drei im Projekt teilnehmenden RAV geführt worden sind. Als erstes kann zusammengefasst werden, dass für die VertreterInnen der Wirtschaft (im Gegensatz zu den in der öffentlichen Arbeitsvermittlung tätigen AV) bei der Personalrekrutierung die Sprachkompetenzen eine eher zweitrangige Rolle spielen, wobei je nach Sektor und Position unterschiedliche Faktoren geltend gemacht werden:

- Für Produktionsangestellte in den Betrieben des Primärsektors spielen Sprachkompetenzen nur eine begrenzte Rolle. Obwohl die Personalfachleute Grundkenntnisse in der Ortssprache begrüßen würden, bezeichnen sie diese nicht als Selektionsbedingung. Bei Produktionsangestellten im Sekundärsektor werden über verständigungssichernde Grundkenntnisse mindestens einer der Unternehmenssprachen hinaus keine weiteren sprachlichen Anforderungen gestellt. In diesem Bereich wird zudem oft kein standardisiertes Rekrutierungsverfahren durchgeführt; für die Rekrutierung neuer Angestellter wird vielmehr auf das bestehende persönliche Netzwerk der Arbeiterschaft zurückgegriffen.
- Für Administrationsangestellte sind zweisprachige Kompetenzen in den Kantonsprachen von Vorteil; für Angestellte mit Kundenkontakten in der ganzen Schweiz sind sie ein Muss, und es werden zusätzliche Sprachkompetenzen erwünscht.

51 | Nicht-/Gering-qualifizierte SchweizerInnen resp. Deutsch- oder Französischsprachige haben im Forschungsprojekt nicht teilgenommen resp. wurden uns von den PB nicht vermittelt. Ob dies damit zusammenhängt, dass deren Sprachkompetenzen von den PB weder als Vor- noch als Nachteil verstanden wurden oder aber ob die PB diese Fälle für das Projekt als uninteressant einschätzten, bleibt unklar. Man kann sich jedoch durchaus vorstellen, dass auch die nicht-/gering-qualifizierten SchweizerInnen die auf dem lokalen Arbeitsmarkt erforderlichen Sprachen nicht immer beherrschen (Französisch und Deutsch).

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

- Für Angestellte, die im technischen Bereich tätig sind und/oder Kundenkontakte mit ausländischen Bevölkerungsgruppen in der Schweiz sowie internationale Kontakte zu pflegen haben, werden darüber hinaus auch Englischkompetenzen gesucht.
- Gerade in national tätigen Unternehmen sind gemäss Aussagen einiger HR-Verantwortlichen Kenntnisse sowohl in Deutsch wie auch in Französisch grundlegend; fehlten diese, so sei der Austausch erschwert und die Organisationskultur gefährdet, zudem würden (kostspielige) Übersetzungen notwendig. Fremdsprachenkompetenzen hingegen würden vor allem dort begrüsst, wo sie für die Kundenkontakte und/oder für Übersetzungsleistungen genutzt werden können.

Sprachkompetenzen werden somit als wirtschaftlich nutzbare Ressource geschätzt, so z.B. für die Erweiterung des wirtschaftlichen Handlungsspielraums, für eine höhere Angebotspalette dank mehr Sprachkompetenzen und für einen kommerzialisierbaren Vorteil eines Unternehmens aufgrund vorhandener Sprachkompetenzen. In der Regel werden zusätzliche Fremdsprachenkompetenzen in den lokalen Unternehmen allerdings nicht gesondert entlohnt. Die interviewten Personalfachleute von zwei landwirtschaftlichen Unternehmen beispielsweise agieren selber als Übersetzer für die der Ortsprache unkundigen Produktionsangestellten, was jedoch in ihrem Pflichtenheft nicht explizit aufgeführt ist. Systematisch vermerkt werden zusätzliche Fremdsprachenkompetenzen von (künftigen) Angestellten nur bei einer Firma, deren Rekrutierungsprozesse stark standardisiert sind.

Die AV ihrerseits nehmen eine Vermittlerfunktion zwischen Unternehmen und STES im RAV wahr. Aufgrund ihrer vorangehenden Tätigkeit als PB und ihrem engen Kontakt mit Arbeitgebern kennen sie beide Perspektiven. Sie vermitteln STES bzw. deren Dossiers kostenlos an Unternehmen oder klären die Möglichkeit von finanziellen Zuwendungen durch die Arbeitslosenversicherung ab, mittels welcher Unternehmen potenzielle Kandidaten einarbeiten und ausbilden können (so genannte Einarbeitungs-

zuschüsse: EAZ). Aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung schätzen sie – analog zu den PB – zweisprachige Kompetenzen (Deutsch-Französisch) von STES als grossen Vorteil ein: Zweisprachige STES meldeten sich jedoch selten im RAV an oder blieben nicht lange arbeitslos. Und analog zu den HR-Verantwortlichen bezeichnen sie Kenntnisse nicht nur von einer, sondern von zwei Amtssprachen als Voraussetzung für Stellen in der Administration bzw. im kaufmännischen Bereich in einem zweisprachigen Kanton. Prinzipiell halten die AV also Kenntnisse in Deutsch und/oder Französisch für grundlegend: Der Arbeitsmarkt sei brutal, wer nicht Deutsch oder Französisch könne, habe keine Chance. Auch private Stellenvermittler würden Bewerbungsdossiers von Kandidaten ohne Deutsch- oder Französischkenntnisse gar nicht mehr annehmen. Deshalb sollten sich AusländerInnen auf alle Fälle sprachliche Grundlagen aneignen, z.B. via vom RAV finanzierte integrative Sprachkurse, so das Fazit der AV.

Einschätzung der Employability aus der Perspektive der STES

Die STES werden im EG im Rahmen des im Kanton Freiburg durchgeführten Pilotprojekts „baromètre d'insertion“ vom SECO um ihre persönliche Einschätzung gebeten, wie lange sie arbeitslos bleiben würden resp. wie lange es dauern werde, eine neue Anstellung zu finden. Wie wir in den EG beobachten konnten, scheinen einige STES eine klare Idee davon zu haben, während andere mit der Beantwortung dieser Frage überfordert sind, wobei kein Zusammenhang zwischen Qualifikationsstufe und „Optimismus“ zu eruieren war. Bei der persönlichen Einschätzung kam eher der Wille oder das Bedürfnis zum Ausdruck, möglichst schnell eine Anstellung zu finden. Es gilt an dieser Stelle in Erinnerung zu rufen, dass es sich bei den am Projekt teilnehmenden STES allesamt um Arbeitslose handelt, wodurch die Vermittelbarkeit a priori bis zu einem bestimmten Grad als beeinträchtigt zu betrachten ist. Die Rolle der Sprache wurde in diesem Moment nur begrenzt

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

thematisiert. Es gab jedoch einige STES, die bereits im EG (allenfalls auch in späteren Beratungsgesprächen) explizit den Wunsch äusseren, zur Optimierung ihrer Vermittelbarkeit einen Sprachkurs besuchen zu können; dabei handelte es sich jeweils um einen Sprachkurs auf Französisch.

In den Forschungsinterviews fragten wir die STES explizit nach einer persönlichen Einschätzung des Zusammenhangs zwischen Vermittelbarkeit und Sprachkompetenzen. Obwohl jeder Fall von Arbeitslosigkeit unterschiedlich verläuft und spezifische Elemente oder aber Probleme aufweist, haben sich alle STES überzeugt davon gezeigt, dass Kompetenzen in der Amtssprache Französisch oder in Fremdsprachen ihre berufliche Vermittelbarkeit erhöhen würden. Auch wenn diese Aussagen durch die Teilnahme am Projekt veranlasst sein könnten, wurde offensichtlich, dass alle ursprünglich fremdsprachigen STES in irgendeiner Form Französisch lernten oder lernen wollten. Zwischen den unterschiedlichen Fällen lassen sich zudem einige weitere Überschneidungen ausmachen, welche den Zusammenhang zwischen Vermittelbarkeit und Sprachkompetenzen betreffen:

- Sprachkompetenzen werden obsolet: Eine Gruppe von STES hat die Erfahrung gemacht, dass ihre Vermittelbarkeit früher positiv von ihren Sprachkenntnissen beeinflusst war; mittlerweile werde sie überlagert von anderen (negativen) Faktoren: Alter und reduzierte Verfügbarkeit und Flexibilität (Kinderbetreuung). Insbesondere die qualifizierten und arbeitserfahrenen Schweizer Teilnehmerinnen im Projekt mit ausgeprägter deutsch-französischer Zweisprachigkeit scheinen derartige Erfahrungen zu machen. Diese STES scheinen zu resignieren: Sie schätzen ihre eigene Vermittelbarkeit zunehmend negativ ein und räumen den Sprachkompetenzen eine geringere Relevanz im Vergleich zu früher ein.
- Sprachzugehörigkeit erhöht Vermittelbarkeit: Einige STES machen die Erfahrung, dass ihre Vermittelbarkeit vor allem durch das persönliche Netzwerk positiv beeinflusst wird, wobei die Erstsprache oftmals das verbindende

Element ist. Die STES erzählten von vorherigen Anstellungen, Zwischenverdiensten oder möglichen Anstellungsoptionen, welche sie durch solche Kontakte vermittelt erhielten. Diese Kontaktpersonen sprachen oftmals dieselbe Sprache (z. B. Englisch) oder aber stammten aus demselben Land. Die nationale Herkunft spielte vor allem bei den portugiesischen STES eine Rolle.

- Sprachkompetenzen in Französisch spielen keine Rolle bei Nicht-/Gering-Qualifizierten: Gerade die portugiesischen STES waren oftmals nicht qualifiziert und fanden dennoch relativ oft eine Stelle (siehe auch vorherigen Punkt). Ausgehend von entsprechenden früheren persönlichen Erfahrungen waren diese STES meistens auch eher unbesorgt darüber, bald wieder einen Job zu finden. Diese Perspektive deckt sich eindeutig mit derjenigen der Arbeitgeber: Unqualifizierte Stellen vor allem im Produktionsbereich setzen kaum Kompetenzen in den Amtssprachen voraus. Es kommt auch vor, dass ein Unternehmen ein Team einsprachig halten möchte und so einen Bewerber aus dieser Sprachgruppe bevorzugt – mögen andere Bewerber noch so erfahren sein.
- Fremdsprachenkenntnisse überwiegen Qualifikationen: Ein STES mit Englischkompetenzen wurde von einem Bekannten für eine qualifizierte Position angestellt, für die er keine Ausbildung hatte. Hier waren folglich seine Sprachkenntnisse entscheidender als seine Qualifikationen.
- Fehlende Sprachkompetenzen erfordern eine erhöhte Mobilität: Wenn jemand im zweisprachigen Kanton Freiburg eine andere als die im Wohngebiet dominante Amtssprache spricht, sieht er sich gezwungen, in andere Sprachgebiete inner- oder ausserhalb des Kantons auszuweichen. So konzentrierte eine junge, im frankofonen Kantonsteil wohnhafte deutschsprachige Frau ihre Arbeitssuche ausschliesslich auf die Deutschschweiz (inkl. entsprechend langer Arbeitswege), da sie auf ihrem erlernten Beruf arbeiten wollte. Ihre Vermittelbarkeit hing somit mit ihrer Bereitschaft zur Mobilität zusammen, die

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

aufgrund ihrer begrenzten Sprachkenntnisse nötig wurde.

Die Einschätzungen und Erfahrungen der STES decken sich mehrheitlich mit denjenigen der PB und der Arbeitgeber. Allerdings liess sich auch feststellen, dass die PB teilweise die Ressourcen unterschätzten, welche von den STES mobilisiert werden konnten, z. B. ihre Netzwerke (besonders im Fall von niedrig-qualifizierten STES, die nicht aus Portugal kamen), welches positiv auf die Arbeitsuche einwirkte; zum anderen hatten die PB zu Beginn der Arbeitslosigkeit der Relevanz gewisser Faktoren wenig Bedeutung eingeräumt, welche die Vermittelbarkeit im Endeffekt negativ beeinflussten (z. B. Kinderbetreuung oder Arbeitspensum).

Als Fazit lässt sich festhalten, dass zwar alle Parteien die Sprachkompetenzen für wichtig erachten, aber diese in einem weiteren Schritt relativieren. Zusammenfassend kann Folgendes festgehalten werden:

- Bei einer Stellenausschreibung und dem von den Arbeitgebern gesuchten idealen Sprachprofil sind unterschiedliche Faktoren ausschlaggebend: Je nach Standort, Branche und Aktionsradius des Unternehmens, je nach Aufgaben bzw. Tätigkeitsbereich und hierarchischer Position des gesuchten Arbeitnehmers und sprachlicher Zusammensetzung des Teams, aber auch je nach Einschätzung des Angebots hinsichtlich der gesuchten (fachlichen) Kompetenzen auf dem Arbeitsmarkt werden unterschiedliche sprachliche Ressourcen geltend gemacht bzw. valorisiert und kapitalisiert.
- Aus Arbeitgeberperspektive scheint den Sprachkompetenzen von künftigen Angestellten jedoch ein zweitrangiger Stellenwert zuzukommen. In der Regel wird zuerst auf die Qualifikationen, Erfahrungen und auf die Persönlichkeit von Bewerbern und Bewerberinnen geachtet.
- Aus der Perspektive der PB spielen die Sprachkompetenzen je nach Qualifikation eine unterschiedliche Rolle: Bei qualifizierten STES werden Fremdsprachenkenntnis-

se als Plus eingestuft, allfällig mangelhafte Kompetenzen in der lokalen Amtssprache als erlernbare (Zusatz-)Qualifikation. Bei gering- oder nicht-qualifizierten STES werden Fremdsprachenkenntnisse kaum valorisiert, allfällig mangelhafte Ortssprachenkompetenzen teilweise als sekundär betrachtet (da sie als nicht ausschlaggebend für die Suche nach Hilfsarbeiten gelten), teilweise hingegen als problematisch angesichts der damit gekoppelten fehlenden sozialen Integration.

- Für die STES scheint sich insbesondere ihr Netzwerk als positiver Faktor zu manifestieren. Negative Erfahrungen machen sie hingegen mit zunehmendem Alter, bei limitierter zeitlicher Flexibilität oder aber bei eingeschränkter räumlicher Mobilität.

3.2.3

Beratung, Vermittlung und Kontrolle: der begleitete Prozess der Arbeitsuche

Die drei Hauptaufgaben der PB sind die Beratung, Vermittlung und Kontrolle der ihnen zugewiesenen STES. In allen Bereichen sind bestimmte Vorstellungen vorhanden, welche die Sprachkompetenzen der STES betreffen. Im Folgenden soll auf zwei Punkte eingegangen werden, auf welche die PB im Prozess der beruflichen Wiedereingliederung in Bezug auf Sprache wiederholt verwiesen haben: die Gestaltung des Curriculum Vitae (CV) sowie der Bewerbungsraum der STES. Die Erläuterung dieser beiden Punkte soll aufzeigen, inwiefern die Einschätzung auf Seiten der PB von den Sprachkompetenzen ihrer STES in den Beratungsverlauf der öffentlichen Arbeitsvermittlung einfließen kann.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

CV: Sprachkompetenzen

Der CV wird von den unterschiedlichen Akteuren der institutionellen beruflichen Wiedereingliederung grundsätzlich als Kernelement einer jeden Bewerbung angesehen. Wer bei der Registrierung beim RAV keinen CV vorweisen kann, erhält eine Vorlage mit den wichtigsten Rubriken (u.a. Personalien, Berufserfahrungen und Sprachen), die durch die STES von Hand ausgefüllt und danach von RAV-SekretärInnen in ein standardisiertes Word-Dokument übertragen werden. Wenn die STES bereits über einen CV verfügen, kontrollieren die PB im Normalfall auch die darin aufgeführten Angaben zu den Sprachkompetenzen. Die PB wie auch die AMM-Anbieter (insbesondere die LeiterInnen des beobachteten Coachingkurses) sehen den CV einerseits als persönliches Aushängeschild, andererseits als Visitenkarte, die man ggf. bei einem potenziellen Arbeitgeber oder aber bei privaten Stellenvermittlungsagenturen deponieren kann. Dass die PB (und die entsprechenden AMM-Fachleute) dem CV eine grosse Bedeutung einräumen, wird dadurch bestätigt, dass die meisten CVs der von uns begleiteten STES standardisiert resp. sprachlich korrigiert und grafisch (um-)gestaltet worden sind. Es wird in den CV somit an zwei sprachlichen Ebenen gearbeitet: an der Sprache des CV an und für sich und an der Rubrik „Sprache“, wo die Sprachkompetenzen der STES aufgelistet werden.

Aus einigen Fällen, in denen wir die CV vor und nach der Massnahme CV-Flash (eine halbtägige AMM zwecks Verbesserung des CV) erhalten haben, wird ersichtlich, dass die Sprachangaben im CV verändert wurden. In den vorhandenen Vergleichsmöglichkeiten ist überall eine Verbesserung der Sprachkompetenzen festzustellen, gleichzeitig aber auch eine Ausdifferenzierung hinsichtlich der Kompetenzen. Folgendes Beispiel soll dies verdeutlichen. So hiess es im CV bei den aufgeführten Sprachkompetenzen lediglich:

- Portugais: Langue maternelle,
- Français.

Nach der Korrektur konnte man dem neuen CV folgende Angaben zu Sprachkompetenzen entnehmen:

- Portugais: Langue maternelle,
- Français: Bonnes connaissances orales, quelques connaissances à l'écrit,
- Espagnol: Connaissances orales.

Nicht nur wurden also die Französischkenntnisse spezifiziert, die STES wird in einem weiteren Schritt noch mehrsprachiger durch die zusätzliche Auflistung von Spanischkenntnissen. Hier kann man somit von einer Aufwertung des Sprachprofils der STES sprechen.

Auch wenn die Sprachangaben in den CV als wichtig eingestuft werden, scheint es keine standardisierten Vorgaben zu geben, wie man die Sprachkompetenzen umschreiben sollte. Die Angaben variieren von den GER-Niveaus (A1–C2) über vage Einschätzungen der Kenntnisse („Bonnes connaissances“) zu adverbialen Bezeichnungen („Bien“) – oder aber es gibt Kombinationen von GER-Niveaus und erklärenden Formulierungen („A2 (bonnes connaissances)“). Teilweise wird zwischen schriftlichen und mündlichen Kenntnissen unterschieden; dies aber nicht konsequent. Weder PB, STES noch die AMM-LeiterInnen oder Arbeitgeber haben sich bezüglich dieses terminologischen „Wildwuchses“ negativ geäussert (im Gegensatz zu den Resultaten der Online-Umfrage, siehe Kap. 2.4.3, Q1–Q4).

Bewerbungsraum: Sprache, Geografie und Netzwerk

Der Bewerbungsraum der STES im Rahmen der öffentlichen Arbeitsvermittlung gestaltet sich zum einen geografisch und zum anderen sozial (gemäss Herkunft und/oder Sprachgruppe), wobei in beiden Fällen die Sprache eine zentrale Rolle spielt. Der *sprachlich-geografisch* determinierte Bewerbungsraum resultiert aus dem vom PB vorgeschlagenen Bewerbungsradius, der sich an sprachlichen Grenzen orientiert. Das heisst, dass französischsprachigen STES

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

von ihren PB nahegelegt wurde, sich in der gesamten Romandie und sogar in Genf zu bewerben (als zumutbar gelten gesetzlich zwei Stunden Arbeitsweg: Art.16 Abs.2f AVIG). Interessanterweise wird allerdings auch denjenigen STES dieser Bewerbungsraum nahegelegt, die zweisprachig sind und ggf. schon in der Deutschschweiz gearbeitet haben und dabei ihre (Schweizer-) Deutschkenntnisse aktivieren konnten. Dies wirft die Frage auf, inwiefern der deutschsprachige Wirtschaftsraum im zweisprachigen Kanton Freiburg von den frankofonen PB mitberücksichtigt wird. Auch ein aus Westafrika stammender STES, der nebst Englisch bereits ein bisschen Deutsch spricht und dabei ist, sich Französisch anzueignen, wird auf den französischsprachigen Arbeitsmarkt verwiesen und explizit aufgefordert, sich für die Arbeitssuche Französisch anzueignen. Generell kann schlussgefolgert werden, dass Fremdsprachige in der Stadt und im Kanton Freiburg über die französische Sprache integriert werden. Dies wurde auch aus der RAV-Praxis ersichtlich, integrative Sprachkurse im Kanton Freiburg nur auf Französisch anzubieten. Für ein entsprechendes Angebot auf Deutsch müssten die STES in den Kanton Bern ausweichen. Diese Beobachtungen zeigen auf, dass der Amtssprache Französisch im Kanton Freiburg bezüglich Zugang zum Arbeitsmarkt in der öffentlichen Arbeitsvermittlung mehr Gewicht beigemessen wird als der zweiten Amtssprache Deutsch.

Der von den PB evozierte *sprachlich-soziale Bewerbungsraum* orientiert sich an der Herkunft der STES und bezieht sich auf ihre Sprachkenntnisse wie auch auf ihre persönlichen Netzwerke. Letztere üben gemäss Einschätzung der PB und einer SECO-Studie (Lalive et al. 2013) einen grossen Einfluss auf die berufliche Wiedereingliederung aus – besonders bei Nicht-/Gering-Qualifizierten. Die PB forderten ihre STES denn auch auf, ihr persönliches Netzwerk für die Stellensuche zu nutzen. Bei STES, die sich erst seit Kurzem in der Schweiz aufhielten, war meistens das grösste Bedenken der PB, dass diese noch über ein gering ausgeprägtes Netzwerk verfügten. Etliche PB in unserem Projekt meinten auch, dass ge-

rade die portugiesischen Arbeitslosen über diverse persönliche Kontakte verfügten, über die sie zu neuen Anstellungen gelangen würden. Gerade der Vorteil der dicht vernetzten und in gewissen Sektoren stark präsenten portugiesischen Gemeinschaft wird von STES aus anderen Sprachregionen sehr wohl wahrgenommen und teilweise als Hindernis oder gar diskriminierend empfunden.

Diese beiden Bewerbungsräume sind als praxisrelevante Konstrukte zu verstehen, die in den BG von den PB und STES bezüglich Ausdehnung und Wichtigkeit unterschiedlich definiert werden. Bei der Auslotung der Grenzen dieser beiden Bewerbungsräume kann es zwischen PB und STES auch zu Konflikten resp. zu gegenteiligen Meinungen kommen. Letzten Endes allerdings liegt in diesem Kontext die Definitionsmacht bei den PB, da sie ggf. Sanktionen aussprechen können, wenn die STES die von den PB geforderten Vorgaben bezüglich des Bewerbungsraums nicht einhalten. Zusammenfassend kann folgende Tendenz festgestellt werden: Beim geografischen Bewerbungsraum wird vor allem der französische Sprachraum berücksichtigt, während beim sprachlich-sozialen Bewerbungsraum vor allem die Herkunftssprachen eine wichtige Rolle spielen.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

3.2.4 Arbeitsmarktliche Massnahmen

Es ist das Ziel der RAV, mittels AMM die Vermittelbarkeit der STES abzuklären und zu optimieren (siehe Art. 59–72 AVIG). Die AMM können somit auch als Kontrollmassnahme eingesetzt werden, um die Motivation eines STES zu prüfen. Gemäss Aussagen diverser PB melden sich regelmässig STES ab, sobald sie eine in ihren Augen unangenehme oder zu zeitintensive Massnahme besuchen müssen. Eine AMM kann aber auch als motivierendes Instrument eingesetzt werden, mittels dessen die STES ihre Qualifikationen optimieren können. Es stellt sich darum die Frage, welchen STES welche Massnahme(n) verfügt werden und welches Ziel mit den AMM verfolgt wird.

Im Rahmen des Projektes haben wir uns vor allem für die Verfügung von Sprachkursen resp. sprachbezogenen AMM interessiert, welche von den PB oftmals als Gegensatz oder aber als Ergänzung zu PvB präsentiert wurden. Die Strategie des Kantons Freiburg (siehe Kap. 3.1.1) sieht vor, dass in erster Priorität PvB verordnet werden, Sprachkurse hingegen erst nach Abklärung der Vermittelbarkeit, d. h. wenn sich fehlende Sprachkompetenzen (in einer Amts- oder in einer Fremdsprache) für das Bewerbungsverfahren als nachteilig erwiesen haben. Trotz dieser Vorgabe können die PB diese Strategie unterschiedlich interpretieren resp. umsetzen. Diese individuellen Unterschiede wurden vermutlich auch durch Vorgaben oder zumindest durch verbreitete Praktiken der jeweiligen RAV geprägt: Während in RAV1 Kollektivsprachkurse und Integrationssprachkurse regelmässig verfügt wurden, bevorzugten die von uns begleiteten PB des RAV2 PvB oder Massnahmen wie die EAZ. Die PB des RAV3 schliesslich befolgten ziemlich genau die kantonale Strategie. RAV-übergreifend konnten wir zudem folgende Tendenzen beobachten:

→ Die grosse Mehrheit der von uns begleiteten STES des RAV1 erhielt eine Verfügung für die AMM CV-Flash, wo sie ihren Lebenslauf gestalterisch modernisieren, sprachlich

korrigieren und inhaltlich anpassen konnten (siehe Kap. 3.2.3); bei den STES der anderen beiden RAV wurde diese AMM je nach PB unterschiedlich oft angeordnet. Dies wiederum verdeutlicht die individuellen und institutionellen Praktiken und Präferenzen für bestimmte AMM. PB6 zum Beispiel (RAV2) verzichtete in den von uns begleiteten Fällen zwar auf die CV-Flash-Massnahme, doch zählte er darauf, dass die CV im Rahmen eines PvB um- resp. ausgearbeitet würden.

- Es werden prinzipiell nur motivierte STES für einen Kurs vorgesehen. STES, die von den PB in den BG als „schwierig“ empfunden werden, werden eher für ein PvB angemeldet, womit einerseits die Aufrechterhaltung, andererseits aber auch die Überprüfung ihrer Vermittelbarkeit angestrebt wird.
- Qualifizierte Fremdsprachige werden in der Regel dabei unterstützt, sich (höhere) Kompetenzen in der Amtssprache oder in einer Fremdsprache anzueignen – oder auch andere Kompetenzen in entsprechenden Weiterbildungskursen zu entwickeln. Die Finanzierung von Kursen zur beruflichen Umorientierung wird allerdings konsequent abgelehnt, da die Aufgabe der öffentlichen Arbeitsvermittlung auf die Optimierung von bestehenden Kompetenzen bzw. Zusatzqualifikation im angestammten Beruf beschränkt sei. Die meisten qualifizierten STES in unserem Projekt verfügten bereits über hohe Kenntnisse in den Amtssprachen (und oftmals Fremdsprachen), weshalb ihnen eher z. B. ein Coaching vermittelt oder ein Praktikum resp. die Teilnahme in einer Praxisfirma vorgeschlagen wurde.
- Bei STES, die keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld haben, ist eine gewisse Flexibilität bzgl. Verfügung von Kursen zu beobachten. Art. 59d AVIG regelt die Anspruchsberechtigung, kommt aber je nach PB unterschiedlich zur Anwendung. So ordnen einige PB auch für STES ohne Leistungsanspruch Sprachkurse an, andere PB hingegen sehen sich als nicht dazu befugt an.
- Für Fremdsprachige mit (sehr) geringen Sprachkenntnissen in Französisch und keinen/ geringen Qualifikationen wird im Nor-

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

malfall entweder die Teilnahme an einem Integrationssprachkurs (RAV1) oder an einem PvB (RAV2/RAV3) verfügt. Es kann auch vorkommen, dass zuerst ein Sprachkurs und danach die Teilnahme an einem PvB verfügt wird, damit die im Kurs erworbenen Kenntnisse geübt werden können (RAV2/RAV3).

Als Schlussfolgerung lässt sich festhalten, dass der Einfluss der einzelnen PB auf die Verfügung der AMM sehr gross ist. Auch wenn das Verfügen von spezifischen Kursen vom Profil der STES abhängt, scheinen die PB darüber hinaus auch über unterschiedliche persönliche Strategien und Präferenzen zu verfügen. Es spielt somit eine entscheidende Rolle, von welcher/m PB die STES beraten werden: Nicht alle mit ähnlichem Profil erhalten dieselbe AMM. Gleichzeitig scheinen sich unterschiedliche Umsetzungspraktiken der AMM-Strategie zwischen den RAV herauszukristallisieren. Während RAV2 und RAV3 eine ähnliche Umsetzung der Strategie aufweisen, scheint RAV1 einen eigenen Weg zu gehen. Dies kann mit der sozio-demografischen Zusammensetzung der STES zusammenhängen, die in RAV2 und RAV3 ähnlicher ausfällt als in RAV1. Die beobachteten Unterschiede zeigen des Weiteren auf, dass das Verständnis der Rolle der Sprache für die Vermittelbarkeit die institutionelle Praxis prägt und umgekehrt: Je nach Wichtigkeit, die die PB den Sprachkompetenzen beimessen, werden die Vermittlungspraktiken (insbesondere AMM-Verfügungen) entsprechend beeinflusst. Im Gegenzug weisen die institutionelle kantonale AMM-Strategie und die Ausrichtung der einzelnen RAV durch die Priorisierung von bestimmten AMM Sprachkompetenzen eine sekundäre Relevanz zu. Dieses Spannungsfeld wird von den einzelnen PB individuell ausgelotet.

3.2.5 Kategorisierung der begleiteten STES

Basierend auf den obigen Ausführungen resp. unseren Beobachtungen während der Feldforschung erfolgt eine Kategorisierung der begleiteten STES. Diese Kategorisierung beruht auf der im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung unterschiedlich gewichteten Rolle von Sprachkompetenzen. Es ist das Ziel dieser Kategorisierung aufzuzeigen, unter welchen Bedingungen Sprache überhaupt als entscheidender Faktor gewichtet wird und was die Konsequenzen dieser unterschiedlichen Gewichtungen sind. Ohne die Komplexität und Variabilität des Zusammenhangs zwischen Sprache und Zugang zum Arbeitsmarkt reduzieren zu wollen, soll die Kategorisierung also eine Übersicht bieten und gleichzeitig ein Fazit darstellen.

An dieser Stelle sei vermerkt, dass die Arbeitslosigkeitsverläufe der STES nicht nur institutionell determiniert werden (z.B. durch die Zusammenarbeit mit dem/der PB oder durch die Verfügung von AMM), sondern auch durch biografische Begebenheiten. Wenn man die Gesamtpopulation der von uns begleiteten STES betrachtet, so kann man feststellen, dass die einzelnen Verläufe sehr unterschiedlich ausgefallen sind und einige gar unvorhersehbare Wendungen genommen haben.⁵² Nicht alle Verläufe waren regulär, sondern es kam auch zu vorzeitigen Abmeldungen. So meldete sich ein STES ohne Anspruch auf Arbeitslosenunterstützung ab, weil er die für das RAV erforderlichen Leistungen (Stempelsuche) als kontraproduktiv empfand. Ein weiterer STES, ein fremdsprachiger „Hilfsarbeiter“, brach nach dem Erstgespräch die Anmeldung ab, weil er von den Vorgaben und Informationen sprachlich überfordert war. Eine dritte STES meldete sich aufgrund ihres schlechten gesundheitlichen Zustands aus eigenen Stücken ab. Diese Abgänge waren somit allesamt freiwillig; keiner der von uns begleiteten STES wurde als Sanktions-

52 | Über den weiteren Verlauf der Stellensuche der begleiteten STES nach Abschluss der Datenerhebung sind wir nicht mehr informiert.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

massnahme abgemeldet. Hingegen gab es eine STES, die während des Projekts am Ende ihrer Rahmenfrist ausgesteuert wurde. Es gab aber auch positive Gründe für Abmeldungen: Sechs STES fanden während der Laufzeit des Projektes eine Stelle. Weitere befanden sich am Ende der Datenerhebung in einem Zwischenverdienst oder aber in einer AMM. All diese Begebenheiten führten dazu, dass wir schliesslich zehn STES vollständig begleiten konnten (d.h. drei BG inkl. Interview).

In der Einzelfallanalyse ging es darum zu verstehen, wie die Verläufe der Arbeitslosigkeit und der entsprechenden Begleitung im RAV mit Aushandlungen der Relevanz von Sprachkompetenzen zusammenspielen. Sie ermöglichte uns, systematisch vertiefte Erkenntnisse zu der prozessualen Praxis und institutionellen Logik der öffentlichen Arbeitsvermittlung zu gewinnen. Sie erlaubte zudem, biografische Elemente besser zu berücksichtigen, ebenso wie interindividuelle Aushandlungsprozesse zwischen STES und PB in Bezug auf Sprachkompetenzen und ggf. entsprechende AMM. Wie in Kapitel 3.1.2 erörtert, wurden zwölf Fälle von STES genauer untersucht, wovon hier wiederum nicht alle im Detail vorgestellt werden können (im Anhang IV lässt sich eine tabellarische Übersicht mit biografischen und institutionellen Informationen zu den zwölf Einzelfällen finden). Vielmehr ist das Ziel, konzis einzelne Momente herauszugreifen, um einerseits die Perspektive der STES aufzuzeigen und andererseits allfällige Inkongruenzen dieser Perspektiven mit der institutionellen Perspektive (resp. derjenigen ihrer PB) aufzuzeigen. Drei Fälle sollen im Folgenden kurz umrissen werden, ohne die nachfolgende Kategorisierung vorwegzunehmen: Herr Aronu, Herr Pereira und Frau Matas. Diese drei Fälle zeigen auf, wie unterschiedlich die Sprachkompetenzen der STES im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung von den PB gewichtet und behandelt werden und welche anderen Faktoren zum Tragen kommen können.

Herr Aronu ist seit Anfang 2013 in der Schweiz und hat sich im Mai desselben Jahres beim RAV gemeldet. Westafrikanischer Herkunft, war er vor der heiratsbedingten Migra-

tion in die Schweiz in Österreich und Italien beruflich aktiv und hatte dort diverse Hilfsarbeiten ausgeführt. Als wir ihn kennenlernen, spricht er nebst Englisch ein bisschen Deutsch und Italienisch. Französisch wolle er lernen. Der PB zögert allerdings aufgrund seiner schnellen Auffassungsgabe, ihn in einen integrativen Sprachkurs für Französisch zu schicken, den er mit bildungsungewohnten fremdsprachigen Arbeitslosen assoziiert. Anspruch auf sonstige Leistungen hat Herr Aronu nicht, d.h. einen anderen, weiterführenden Sprachkurs kann der PB nicht verfügen. Gleichzeitig insistiert der PB auf der Relevanz des Französischerwerbs zwecks beruflicher Integration im Kanton und in der Stadt Freiburg. Seine bereits vorhandenen Grundkenntnisse im Deutschen spielen somit für den PB bei der Arbeitssuche in diesem Umfeld eine zu vernachlässigende Rolle. Um Herrn Aronu von der Relevanz des Französisch zu überzeugen, versucht der PB, die BG auf Französisch zu führen. Herr Aronu zeigt sich selber überzeugt von der Notwendigkeit der sprachlichen Assimilation und schreibt sich auf eigene Initiative in einen Rotkreuz-Kurs ein, würde aber gerne einen intensiveren Kurs besuchen. Interessant ist in diesem Fall, dass seine anderen vorhandenen Sprachkompetenzen vom PB nur marginal berücksichtigt werden. Tatsächlich verhalfen ihm aber gerade sein English und sein englischsprachiges afrikanisches Netzwerk im Kanton zu einem Zwischenverdienst als Küchenhilfe in einem nur im Sommer betriebenen Hotelresort. Nach zwei BG meldet er sich vom RAV ab, weil er keinen Nutzen darin sieht, weiter eingeschrieben zu bleiben. Die Stempel-Vorgabe findet er gar kontraproduktiv: Wenn man potenzielle Arbeitgeber darum bitte, die Anfrage nach einer offenen Stelle mit einem Stempel zu belegen, mache dies den Eindruck, man wolle nur den Stempel und nicht unbedingt Arbeit. Herr Aronus Employability wird von seinem PB letztlich eng mit dem Erwerb der lokalen wirtschaftlich relevanten Sprache (Französisch) verbunden.

Eine etwas andere Ausgangslage treffen wir bei Frau Matas an: Sie ist eine hochqualifizierte STES, die fließend Französisch, Deutsch

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

und Schweizerdeutsch spricht. Des Weiteren verfügt sie über gute Englischkenntnisse und Grundkenntnisse in Italienisch. Ihre Vermittelbarkeit scheint v.a. aufgrund ihrer familiären Situation beeinträchtigt: Wegen der Betreuung ihrer einjährigen Tochter sucht sie eine Anstellung zu 60%. Gleichzeitig befindet sich die Tochter, ganz gemäss RAV-Reglement (Obhutsnachweis), trotz Arbeitslosigkeit bereits zu fixen Tagen in Fremdbetreuung, was die Flexibilität der STES weiter reduziert. Zum einen wird also die limitierte zeitliche Flexibilität zum Problem, zum anderen findet sie mit reduziertem Pensum keine Stelle, die ihrer früheren Kaderposition entsprechen würde. Bei Frau Matas stehen denn auch diese beiden Punkte im Zentrum des Beratungsprozesses. Ihr PB führt aus, dass bei einem solchen Profil sowohl Sprachkurse wie auch Bewerbungskurse unnötig seien. Er bietet ihr vielmehr an, ein spezifisch für hochqualifizierte STES konzipiertes Coaching zu absolvieren, womit sie einverstanden ist. Frau Matas ist selber erstaunt über die Schwierigkeit der Arbeitssuche, da sie früher vor allem auch ihre Mehrsprachigkeit als Vorteil einsetzen konnte.

Herr Pereira ist ein 20-jähriger Portugiese, der Anfang 2012 zu seiner älteren Schwester in die Schweiz gezogen ist, um hier im selben Unternehmen wie sie als Hilfskraft zu arbeiten. Aufgrund wiederholter unfallbedingter Abwesenheiten erhielt er im Sommer 2013 die Kündigung und meldete sich in der Folge beim RAV an. Seine in Portugal absolvierte berufliche Ausbildung wird in der Schweiz nicht anerkannt und so muss Herr Pereira in der Schweiz nicht-/gering-qualifizierte Arbeit suchen. Er scheint sehr sprachbegabt und hat sich Grundkenntnisse in Französisch wie Spanisch selber beigebracht. Dennoch bekundet er Mühe, vor allem in Bezug auf die in Stelleninseraten gesuchten Profile und Berufsbezeichnungen, da er diese nicht immer verstehe. Eine sprachbezogene AMM wird weder von ihm noch von seiner PB in Erwägung gezogen. Er kann aber mittels der Massnahme CV-Flash seinen Lebenslauf optimieren und wird zu einem späteren Zeitpunkt für ein PvB angemeldet, wo er nebst moralischer Unterstützung

und Arbeitserfahrung auch Übung in Französisch erhalten könne. Damit hält sich die PB an die offizielle kantonale AMM-Strategie. Gemäss Angaben der PB scheint es ihm dort durchaus gefallen zu haben. Herr Pereira wird somit nicht direkt sprachlich gefördert; auch eine Weiterbildung wird nicht in Erwägung gezogen. Bei ihm liegt der Fokus der PB vielmehr auf der Nutzung seines portugiesischen Netzwerks in der Schweiz. Er wird angehalten, weiterhin im selben Segment der Hilfsarbeit eine Stelle zu suchen. Die Relevanz von Französischkenntnissen für die Arbeitsvermittlung resp. den Zugang zum Arbeitsmarkt tritt bei Herrn Pereira in den Augen seiner PB somit in den Hintergrund.

Diese drei Fallbeispiele geben einen Eindruck von der Vielfältigkeit der individuellen Verläufe und den unterschiedlichen Problematiken und Faktoren, welche die Vermittelbarkeit betreffen. Sie verdeutlichen, dass den Sprachkompetenzen unterschiedliche Rollen zukommen – je nachdem, wie die übrigen Faktoren gewertet werden: Herrn Aronu fehlt in den Augen seines PB das Netzwerk, über welches beispielsweise Herr Pereira zu verfügen scheint, weshalb der Erwerb von Französischkompetenzen bei Ersterem wichtiger wird. Herr Pereira hingegen wird als prinzipiell schnell vermittelbar eingestuft, wenn er den Anweisungen der PB folgen würde. Seine noch mangelhaften Französischkenntnisse werden nicht als zwingendes Problem konstruiert. Bei Frau Matas wiederum verlieren die Sprachkenntnisse an Wert in Anbetracht ihrer familiären Situation, die sich negativ auf ihre Vermittelbarkeit auswirkt. Es sind diese und weitere Erkenntnisse, welche wir systematisch gebündelt und dabei folgende drei Kategorien von STES kreiert haben: „geförderte Mehrsprachige“, „zurückgesetzte Mehrsprachige“ und „vernachlässigte Mehrsprachige“.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

„Geförderte Mehrsprachige“: Sprachkompetenzen werden entwickelt

In dieser Kategorie figurieren diejenigen STES, deren Sprachkompetenzen von den PB gefördert werden. Es handelt sich hierbei um die grösste Gruppe. Dabei kann man zwei Untertypen ausmachen: 1) (nicht-/gering-)qualifizierte ausländische oder deutschsprachige STES, die für einen Französischkurs (GER-Niveau A0–B2) angemeldet werden und 2) qualifizierte STES, denen man einen Fremdsprachenkurs finanziert (zumeist einen Englischkurs). Bei beiden Gruppen wird die Motivation der STES als zentrale Voraussetzung für einen (erfolgreichen) Kursbesuch definiert. Die PB gehen davon aus, dass verbesserte Sprachkompetenzen die Chancen dieser STES auf dem Arbeitsmarkt erhöhen. Besonders bei den qualifizierten STES geht man davon aus, dass die Sprachkompetenzen für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung den letzten, entscheidenden Ausschlag geben könnten. In dieser Kategorie finden wir somit die weitverbreitete Auffassung wieder, dass Sprachkompetenzen eine wichtige Rolle spielen; aufgrund dieser Auffassung werden auch die Prozesse der öffentlichen Arbeitsvermittlung ausgerichtet.

„Zurückgesetzte Mehrsprachige“: Sprachkompetenzen verlieren Vorteilscharakter

In dieser Kategorie figurieren diejenigen STES, die die Erfahrung machen, dass die vorhandenen Sprachkompetenzen (deutsch-französische Zweisprachigkeit und z.T. zusätzliche Fremdsprachenkenntnisse) an Relevanz eingebüsst haben. Früher, so diese STES, hätten sie bei der Stellensuche von den vorhandenen Sprachkompetenzen profitieren können, da diese ihnen einen entscheidenden Vorteil gegenüber anderen BewerberInnen gebracht hätten. Allerdings befinden sich diese STES momentan in einer Situation, wo diese Sprachkompetenzen ins Hintertreffen geraten sind. Dies kann gemäss Einschätzung der PB sowie der STES unter-

schiedliche Gründe haben. In den uns bekannten Fällen wurden v.a. folgende Gründe geltend gemacht: 1) hohes Alter und 2) reduzierte Verfügbarkeit wegen Kinderbetreuungspflichten. Angesichts dieser Umstände verlieren die Sprachkompetenzen für die Arbeitssuche und -vermittlung der STES ihren Vorteilscharakter. Gerade diese Kategorie zeigt die Variabilität von Sprachkompetenzen als Faktor bei der öffentlichen Arbeitsvermittlung deutlich auf. Wenn alle anderen Komponenten in Bezug auf eine Ausschreibung stimmen (Qualifikation, Alter, Arbeitspensum, Flexibilität etc.), können Sprachkompetenzen den Ausschlag geben. Sobald aber eine oder mehrere Komponenten fehlen, verlieren die Sprachkompetenzen ihren Vorteilscharakter.

„Vernachlässigte Mehrsprachige“: Sprachkompetenzen werden ausgeblendet

Unter dieser Kategorie fassen wir diejenigen STES zusammen, welche mit geringen resp. keinen Qualifikationen und geringen Kompetenzen in der lokalen Amtssprache eine neue Anstellung finden müssen. Da die PB davon ausgehen, dass diese STES keine über Basiskenntnisse in der Amtssprache hinausgehenden Kompetenzen für das Ausüben ihrer Funktion benötigen, ziehen sie für diese auch keine Sprachfördermassnahmen in Betracht. Es ist tatsächlich so, dass diese STES aufgrund ihres mit ihrer Herkunft zusammenhängenden Netzwerkes oftmals ziemlich schnell vermittelt werden können. Zudem werden für das Besetzen von Hilfsfunktionen oftmals keine standardisierten Rekrutierungsverfahren durchgeführt, weshalb geringe Kenntnisse der lokalen Amtssprache nicht als unüberwindbares Hindernis für die Vermittelbarkeit eingestuft werden. Weder die Herkunfts- noch die lokalen Amtssprachen spielen für die Ausübung von Hilfsfunktionen eine grosse Rolle – abgesehen von der Formierung von Netzwerken. Als Konsequenz dieser Anstellungs- und Vermittlungspraxis bleiben diese STES allerdings meistens im Bereich der Hilfsarbeiten verhaftet.

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

3.3 Zusammenfassung

Die vorangehend präsentierten Analysen verdeutlichen, dass die Sprachkompetenzen allgemein sowohl von PB wie auch von STES als zentrales Element für den Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung betrachtet werden. Generell wird davon ausgegangen, dass Kompetenzen in der lokalen Amtssprache grundlegend sind: für die Integration im lokalen Kontext, für institutionelle Interaktionen und für die Arbeitssuche. Gerade im RAV möchte man die Sprachkompetenzen in der lokalen Sprache fördern (zumeist ist dies das Französisch) und hält die STES dazu an, diese Sprache zu erwerben. Von Seiten des RAV gibt es im Rahmen der Beratungstätigkeit eine ressourcenabhängige Anpassung (Sprachkenntnisse der PB oder anderer RAV-Angestellter) an die Fremdsprachigkeit der STES, die aber nicht systematisch ist und institutionell nicht unbedingt gefördert wird.

Das vorliegende Projekt konnte aufgrund des qualitativ-ethnografischen Vorgehens (u.a. teilnehmende Beobachtung, längerfristige Begleitung von STES und PB sowie Einzelfallanalyse) aber auch aufzeigen, dass sich die Relevanz von Sprachkompetenzen für die öffentliche Arbeitsvermittlung variabel gestaltet. Die Variabilität ist aus soziolinguistischer Perspektive besonders interessant, denn sie scheint von spezifischen Faktoren determiniert zu sein. Zum einen werden von den PB und aus Arbeitgeberperspektive bestimmte Faktoren aufgezählt, welche ihnen wichtiger erscheinen: Motivation, „savoir-être“ und berufliche Qualifikationen. Im negativen Sinn werden ebenfalls Faktoren aufgezählt, welche das Gewicht von vorhandenen Sprachkompetenzen schmälern. Insbesondere sind dies, wie auch von den STES bestätigt wurde: Alter, Krankheit, eingeschränkte Mobilität und limitierte zeitliche Flexibilität. Unabhängig von dieser (positiven wie negativen) Einschränkung der Relevanz des Faktors Sprachkompetenzen wird grosser Wert darauf gelegt, die Sprachkompetenzen in den CV aufzulisten und die CV selber sprachlich korrekt zu gestalten. Auch wird die Bewerbungsberatung resp.

Stellenvermittlung gewissermassen sprachlich gesteuert; dies in Bezug auf die Herkunftssprache der STES wie auch auf das sprachlich determinierte Bewerbungsgebiet. Gerade im französischsprachigen Teil des Kantons Freiburg lässt sich eine vorwiegende Förderung der Französischkompetenzen sowie der Arbeitsbemühungen im französischen Sprachraum ausmachen.

Es lässt sich zudem eine Variabilität bezüglich der Relevanz des Faktors Sprachkompetenzen ausmachen, welche eng mit der Ausbildung und Qualifikationsstufe der STES zu tun hat. Dies drückt sich insbesondere in der Verfügung von sprachbezogenen AMM aus: Je besser qualifiziert die STES, umso eher wird ihnen ein Sprachkurs finanziert (vorausgesetzt der/die PB teilt die Ansicht des STES, ein Sprachkurs würde die Employability entscheidend verbessern). Bei nicht-/gering-qualifizierten STES hängt es viel stärker vom zugeteilten PB ab, ob dieser einen Kurs als vorteilhaft für die Employability einstuft oder nicht. Für STES in diesem Segment (z.B. Hilfsarbeiten auf dem Bau oder in Restaurationsbetrieben) werden denn auch eher integrative Sprachkurse finanziert, als weiterführende Kurse in Sprachschulen. Von den PB wird dahingehend argumentiert, dass diese STES-Population aufgrund ihrer Netzwerke und der informellen Anstellungsstrategien vieler Unternehmen relativ schnell wieder eine Anstellung finden werde – ob mit oder ohne Kenntnisse der lokalen Sprache. Diese Annahme wurde von den Arbeitgebern bestätigt.

Welche Konsequenz diese Variabilität mit sich bringen könnte, soll im Folgenden (siehe Kapitel 4) aus soziolinguistischer Sicht kurz umrissen werden. Valorisiert werden vornehmlich die Sprachkompetenzen, welche einen wirtschaftlichen Nutzen bringen, wie z.B. die deutsch-französische Zweisprachigkeit im Kanton Freiburg, Englisch-Kompetenzen u.ä. Hierbei lassen sich klare Parallelen zu den Ausführungen verschiedener SprachwissenschaftlerInnen ausmachen, die eine Hierarchisierung zwischen den unterschiedlichen Sprachen und ihren SprecherInnen feststellen. Nicht zuletzt hängt dies mit dem (wirtschaftlichen) Prestige der einzel-

Kapitel 3

Die Rolle der Sprache im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung: qualitative Ergebnisse

nen Sprachen zusammen (Bourdieu, 1982). Grin & Sfreddo (1998) haben in ihren sprachökonomischen Studien beispielsweise einen Zusammenhang zwischen Englisch-Kenntnissen und höheren Löhnen in der Schweiz nachgewiesen, gleichzeitig aber auch eine finanzielle Diskriminierung von SprecherInnen der italienischen Sprache. Investiert wird vor allem in STES mit Berufsqualifikationen (z.B. mittels Verfügungen von Einzelsprachunterricht), d.h. vor allem in STES, bei denen es sich aus Perspektive der PB lohnt (basierend auf Einschätzung von Fähigkeit und Motivation). Diese Logik der Kosten-Nutzen-Analyse wurde uns in diversen Kontexten präsentiert, was damit zusammenhängt, dass die RAV und das SECO in einer Versicherungsoptik agieren und sich nur in begrenztem Umfang für die (sprachliche) Aus- und Weiterbildung von STES zuständig sehen.

4 Schlussfolgerungen

Die Frage nach dem Zusammenhang zwischen Sprachkompetenzen und Arbeitsmarktzugang wird in der heutigen Zeit, angesichts zunehmender Mobilität und Internationalisierung, immer wichtiger. Das Forschungsprojekt „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen“ hat sich dieser Frage angenommen und den Stellenwert von Sprachkompetenzen bei der öffentlichen Arbeitsvermittlung, wie sie in den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) stattfindet, mit quantitativen und qualitativen Methoden (Statistikanalysen, Online-Umfrage und qualitativ-ethnografische Forschung) untersucht. Die hier präsentierten Resultate der Forschungsteams der „Section des sciences du langage et de l'information“ der Universität Lausanne (UNIL) und des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit (KFM) verdeutlichen die Komplexität und die Variabilität der Rolle von Sprachkompetenzen, die nur einen unter anderen Faktoren darstellen, die für die berufliche Vermittelbarkeit von Bedeutung sind.

Statistisch schwache Korrelation von Sprachkompetenzen und Arbeitsmarktzugang

Die Metaanalyse der vom SECO mandatierten und publizierten Studien zur Arbeitslosigkeit in der Schweiz verdeutlicht die Vielzahl von Faktoren, die den Zugang zum Arbeitsmarkt beeinflussen. Die Studien untersuchen beispielsweise auf struktureller Ebene den Einfluss von Sprachregion, West-/Ostschweiz, Stadt-/Landkanton und auf individueller Ebene den Einfluss von Alter, Geschlecht, Aufenthaltsstatus, Arbeitssektor und/oder Teilnahme an AMM auf das Risiko, den Verlauf und die Dauer der Arbeitslosigkeit. Der Faktor Sprachkompetenzen wird nur in wenigen Studien berücksichtigt und wenn, dann meistens als Kontrollvariable. Dennoch wird generell ein positiver Einfluss von Kenntnissen in der lokalen Amtssprache ausgemacht und, im Gegenzug, ein negativer Einfluss von fehlenden Kenntnissen in einer Amtssprache sowie ein Nachteil für SprecherInnen von in der Schweiz selten gesprochenen Sprachen. Statistische

Auswertungen eines AVAM-Datensatzes aus den Kantonen Zürich und Waadt verweisen auf einen hohen Anteil von Stellensuchenden (STES), die mehr als eine Sprache gut bis sehr gut können (rund 2/3). Es lässt sich jedoch insgesamt nur ein sehr schwacher statistischer Zusammenhang zwischen den sprachlichen Repertoires und dem Arbeitsmarktzugang ausmachen (wobei sich erwartungsgemäss erneut Amtssprachen- und Englischkenntnisse als vorteilhaft erweisen für eine rasche Arbeitsmarktintegration). Diese Auswertungen müssen relativiert werden angesichts der Probleme bezüglich Verlässlichkeit der Sprachangaben aus AVAM (siehe unten).

Unterschiedliche Sprachanforderungen je nach Wirtschaftssector, Branche und Funktion

Die Online-Umfrage bei PersonalberaterInnen (PB) in RAV in 18 Kantonen mit einer ausserordentlich hohen Rücklaufquote (54%) sowie die bereitwillige Teilnahme der PB an der ethnografischen Feldforschung im Kanton Freiburg lassen auf ein beträchtliches Interesse an der Fragestellung der Relevanz von Sprachkompetenzen schliessen. Die PB und die interviewten Arbeitgeber betonen denn auch alle den hohen Stellenwert der Beherrschung der lokalen Amtssprache(n). Für den Tertiärsektor und für administrative Funktionen halten sie gute Kenntnisse von zwei Landessprachen und des Englischen für sehr vorteilhaft. Insbesondere für Stellen mit überregionalem und nationalem Kommunikationsbedarf gilt diese klare ökonomische Hierarchisierung der Sprachen: Deutsch-, Französisch- und Englischkenntnisse werden von allen Akteuren als wichtiges sprachliches Kapital bezeichnet. Für andere Positionen (v.a. Produktionsangestellte) und Branchen (z.B. Baugewerbe und Landwirtschaft) hingegen werden Kompetenzen in der Amtssprache nicht als zwingend betrachtet, sondern teilweise eher Kenntnisse von Migrationssprachen (wie Portugiesisch oder Spanisch) als Vorteil bezeichnet. Bezüglich des gesuchten und effektiv notwendigen sprachlichen Profils und Niveaus lässt

4 Conclusions

La mondialisation économique croissante ainsi que la mobilité et la migration qui en résultent ont un impact sur les pratiques linguistiques et les besoins du monde du travail. Le projet de recherche «Placement public et compétences linguistiques» analyse, à l'aide de méthodes quantitatives et qualitatives (analyses statistiques, questionnaires en ligne et données ethnographiques), l'importance des langues pour l'accès au marché du travail lors du processus de placement public des offices régionaux de placement (ORP). Les résultats présentés ici par les équipes de recherche de la «Section des sciences du langage et de l'information» de l'Université de Lausanne (UNIL) et du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme (CSP) mettent en lumière la complexité et la fluctuation du rôle des compétences linguistiques, lesquelles ne représentent qu'un facteur professionnel parmi d'autres requis à l'embauche.

Faible corrélation statistique entre compétences linguistiques et accès au marché du travail

La méta-analyse des études sur le chômage en Suisse mandatées et publiées par le SECO illustre la multiplicité des facteurs qui influencent l'accès au marché du travail. Les études analysent par exemple les influences d'éléments structurels tels que la région linguistique, la position géographique (Suisse orientale ou occidentale), ainsi que la typologie du canton (ville/campagne). Au niveau individuel, les études analysent l'influence de facteurs tels que le sexe, l'âge, le type de permis de séjour, le secteur d'activité et/ou la participation à des MMT sur le risque de chômage, son déroulement et sa durée. Le facteur compétences linguistiques n'est par contre que rarement pris en compte dans les études, ou pour l'essentiel en tant que variable de contrôle. Néanmoins, l'effet positif des connaissances de la langue officielle locale est généralement avancé, de même que l'effet négatif des lacunes dans la maîtrise d'une langue officielle,

ainsi que l'obstacle lié au fait de parler des langues rarement pratiquées en Suisse. Certaines analyses statistiques des données de PLASTA relatives aux cantons de Zurich et de Vaud font état d'une forte proportion de demandeurs d'emploi qui parlent bien ou très bien plus d'une langue (près de 2/3). Cependant, dans l'ensemble, il n'existe qu'une très faible corrélation entre les répertoires linguistiques et l'accès au marché du travail, alors même que, comme on pouvait s'y attendre, la connaissance des langues officielles et de l'anglais s'avère à nouveau un avantage pour une rapide intégration professionnelle. Ces analyses doivent être relativisées en regard des problèmes liés à la fiabilité des données linguistiques émanant de PLASTA (cf. ci-dessous).

Exigences linguistiques différentes selon le secteur économique, la branche et la fonction

Le taux de réponse très élevé (54%) au sondage online auprès des CP des ORP dans 18 cantons ainsi que la participation des CP à la recherche ethnographique dans le canton de Fribourg révèlent un intérêt marqué pour la question de la pertinence des compétences linguistiques. Les CP sondés et suivis, de même que les employeurs interrogés soulignent tous l'importance que revêt la maîtrise de la/des langue(s) officielle(s) locale(s). Dans le secteur tertiaire et pour les fonctions administratives, on considère que de bonnes connaissances de deux langues nationales et de l'anglais sont un atout important. En particulier, pour les postes nécessitant de communiquer au niveau supra-régional et national, une hiérarchisation économique claire des langues s'établit, à savoir: les connaissances en allemand, français et anglais sont considérées par tous les acteurs comme un capital linguistique important. En revanche, pour d'autres postes (avant tout les employés de la production) et d'autres branches (p. ex. construction et agriculture), les compétences dans la langue officielle ne sont pas jugées indispensables, et ce sont plutôt les connais-

Kapitel 4

Schlussfolgerungen

sich jedoch ein Spannungsfeld ausmachen: Die PB halten die von den Arbeitgebern formulierten Sprachanforderungen in der Regel für zu hoch, verglichen mit den für die ausgeschriebene Stelle de facto notwendigen Kompetenzen.

Institutionelles Sprachmanagement und variable Gewichtung der Sprachkompetenzen

Die Analysen verdeutlichen, dass Sprache im öffentlichen Arbeitsvermittlungsprozess sowohl in Zusammenhang mit dem institutionellen Sprachmanagement als auch in Zusammenhang mit den (zu optimierenden) Sprachkompetenzen der STES zum Thema wird. Zu Beginn des Beratungsprozesses erfassen die PB die Sprachkompetenzen der STES in AVAM. Dies erfolgt zum einen auf der Grundlage des vorliegenden Lebenslaufs, zum anderen mittels spontaner resp. subjektiver Einschätzung des PB, weshalb diese AVAM-Angaben nur bedingt zuverlässig resp. nur bedingt für statistische Auswertungen geeignet sind. STES mit fehlenden oder sehr geringen Kenntnissen der lokalen Amtssprache stellen für das institutionelle Sprachmanagement der RAV eine Herausforderung dar. Die PB bewegen sich bei solchen Fällen in einem Spannungsfeld zwischen institutioneller Vorgabe (die Beratung möglichst in einer offiziellen Amtssprache des Kantons durchzuführen, z.B. mittels Übersetzer) und Verständigungssicherung (ggf. auf andere Sprachen auszuweichen). Teilweise konzipieren die PB die Beratungsgespräche auch als Gelegenheit für fremdsprachige STES, ihre Kenntnisse der Amtssprache zu üben und zu verbessern. Die begleiteten STES bringen ihrerseits individuelle (biografische, berufliche etc.) Voraussetzungen mit, die jeweils den Verlauf ihrer Arbeitslosigkeit mitbestimmen. Sprachkompetenzen spielen in den Augen der involvierten Akteure in diesem Bündel von Faktoren jeweils eine wichtige, aber keine starre, unveränderbare Rolle, die im Zusammenspiel mit anderen persönlichen Faktoren und in Zusammenhang mit den Anforderungen einer Stelle jeweils eher in

den Vorder- oder Hintergrund treten. Sprachkurse als AMM werden von den RAV denn auch nicht zwangsläufig oder automatisch verfügt. Ganz grundsätzlich wird durch die PB vor der Verfügung eines Sprachkurses die Einstellung der STES eingeschätzt, wobei die Motivation als unerlässliche Voraussetzung für jede Kursverfügung betrachtet wird. Wenn ein Sprachkurs verfügt wird, geschieht dies bei fremdsprachigen STES vor allem zur Förderung von Kompetenzen in der lokalen Amtssprache. Während nicht-/gering-qualifizierte fremdsprachige STES tendenziell für Integrationssprachkurse oder für Programme zur vorübergehenden Beschäftigung angemeldet werden, denen die PB eine positive Auswirkung auf die Aneignung der lokalen Amtssprache zuschreiben, kommen bei qualifizierten STES intensivere Sprachkurse zum Tragen.

Kategorien von Stellensuchenden bezüglich Sprachfördermassnahmen

Aufgrund der Analyse der gesamten Kohorte und von zwölf vertieften Einzelfallanalysen konnten drei Kategorien von STES gebildet werden, welche die Ausprägungen des variablen Stellenwertes von Sprachkompetenzen bei der beruflichen Wiedereingliederung zum Ausdruck bringen: Eine Gruppe von STES, die von den PB als besonders motiviert erlebt werden, wird mittels sprachbezogener AMM gefördert, um die Chancen auf Erwerbsarbeit zu erhöhen, je nach Herkunft und Qualifikation entweder in der lokalen Amtssprache oder aber in einer Fremdsprache, meist in Englisch („geförderte Mehrsprachige“). Eine zweite Gruppe von STES, die sich durch überdurchschnittliche Sprachkompetenzen auszeichnen, dank welcher sie in der Vergangenheit oft auch Vorteile bei der Stellensuche erfahren haben, findet sich plötzlich in der Situation, in welcher ihr sprachliches Kapital nicht mehr den Ausschlag für eine Anstellung gibt und die Nachteile, die eine veränderte biografische Situation mit sich bringt (z.B. Kinderbetreuungspflichten, Alter), nicht aufwiegen kann („zurückgesetzte Mehrsprachige“).

Chapitre 4

Conclusions

sances de langues de migration (comme le portugais ou l'espagnol) qui sont perçues comme un avantage. En ce qui concerne le profil et le niveau recherchés par rapport aux profils et niveaux effectivement nécessaires, on constate cependant un décalage : les CP considèrent en général que les exigences linguistiques formulées par les employeurs dans la description de poste sont généralement excessives par rapport à celles qui seront réellement nécessaires.

Gestion institutionnelle des langues et pondération variable des compétences linguistiques

Les analyses démontrent que les langues sont un sujet d'actualité dans le processus de placement public, tant dans le cadre de la gestion institutionnelle des langues que dans le contexte (d'optimisation) des compétences linguistiques des DE. Lors du premier entretien de conseil, les CP saisissent les compétences linguistiques des DE dans PLASTA sur la base du curriculum vitae d'une part, et de leur propre estimation spontanée, voire subjective, d'autre part. A ce titre, les données de PLASTA doivent être manipulées avec prudence, notamment dans le cadre d'un traitement statistique. Les DE dont les connaissances de la langue officielle locale sont lacunaires ou très sommaires représentent pour les ORP un réel défi dans le cadre de la gestion institutionnelle des langues. Dans ce contexte, les CP évoluent dans une zone de tension entre objectif institutionnel (si possible mener les entretiens de conseil dans une des langues officielles du canton, p. ex. par l'intermédiaire d'un interprète) et la nécessité de s'assurer la compréhension du DE (le cas échéant, en recourant à d'autres langues). Les CP conçoivent parfois aussi leurs entretiens de conseil de sorte que les DE de langue étrangère aient l'opportunité d'exercer et d'améliorer leurs connaissances dans la langue officielle concernée. Pour leur part, les DE suivis dans l'étude ont un profil individuel (biographique, professionnel, etc.) qui impacte grandement leur parcours de chômage. Aux

yeux des acteurs impliqués, les compétences linguistiques jouent dans ce faisceau de facteurs un rôle important qui n'est ni figé ni immuable, et apparaît dans le contexte des exigences d'un poste tantôt au premier plan, tantôt au second plan, en combinaison avec d'autres facteurs personnels. A ce titre, les cours de langue en tant que MMT ne sont ni imposés, ni mis à disposition automatiquement par les ORP. Avant de proposer un cours de langue, le CP évalue avec soin l'attitude du DE, à commencer par sa motivation, considérée comme déterminante pour toute mise à disposition d'une formation. Lorsqu'un cours de langue est proposé, c'est avant tout pour développer les compétences du DE de langue étrangère dans la langue officielle locale. Alors que la tendance est d'inscrire les DE de langue étrangère peu ou non qualifiés à des cours de langue d'intégration ou à des programmes d'occupation temporaire (auxquels les CP attribuent des effets positifs pour l'acquisition de la langue officielle locale), les DE qualifiés sont amenés, pour leur part, à suivre des cours de langue plus intensifs.

Catégories de demandeurs d'emploi et mesures visant à encourager le développement des compétences linguistiques

Sur la base de l'analyse de l'intégralité de la cohorte et de douze cas individuels étudiés de manière approfondie, trois catégories de DE ont pu être formées qui reflètent l'appréciation variable des compétences linguistiques dans la réinsertion professionnelle : Les DE d'un premier groupe (« plurilingues favorisés ») que le CP considère comme particulièrement motivés sont soutenus par des MMT dans le domaine des langues afin d'améliorer leurs chances de retrouver une activité rémunérée, selon leur origine et leurs qualifications, soit dans la langue officielle locale, soit dans une langue étrangère, la plupart du temps l'anglais. Les DE d'un second groupe (« plurilingues relégués ») se distinguent par des compétences linguis-

Kapitel 4

Schlussfolgerungen

Eine dritte Gruppe von STES schliesslich, deren begrenzte Sprachkompetenzen (und oft auch geringe berufliche Qualifikation) in der Vergangenheit kein Hindernis bei der Erwerbsarbeit dargestellt hatten, wird auch während der Phase der Arbeitslosigkeit nur bedingt mit sprachbezogenen AMM gefördert, da die PB die Arbeitsuche, die Mobilisierung des sozialen Netzes und die Zwischenverdienste als hilfreicher einstufen als allfällige Sprachfördermassnahmen, um möglichst rasch wieder in den Arbeitsmarkt integriert zu werden („vernachlässigte Mehrsprachige“).

Sprachkompetenzen als ein Faktor der Employability

Aus den Statistikanalysen, der Online-Umfrage und der qualitativ-ethnografischen Forschung geht hervor, dass Sprachkompetenzen keine eindeutige „Variable“ im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung darstellen. Biografische (z.B. Alter, Gesundheit, familiäre Situation), berufliche (Ausbildung, Erfahrung etc.) und persönlichkeitsbedingte (z.B. Motivation, „savoir-être“) Faktoren üben oft einen grösseren Einfluss aus. Der Stellenwert von Sprachkompetenzen ist nicht zuletzt vom Arbeitssektor und von der beruflichen Funktion abhängig, wie oftmals bereits in den Stelleninseraten ersichtlich wird. Unabhängig von diesem variablen Stellenwert werden Sprachkompetenzen (insbesondere Kenntnisse der lokalen Amtssprachen wie auch des Englischen) als wichtig erachtet, von STES, PB und Arbeitgebern. Die Diagnostik und Modalisierung der Employability, d.h. die Vorhersage und Unterstützung derjenigen Faktoren, die letztlich ausschlaggebend sein werden für die berufliche Vermittelbarkeit eines STES, erweist sich deshalb als äusserst schwierig. Da den Sprachkompetenzen jedoch immer wieder eine (berufliche und institutionelle, aber auch gesellschaftliche) Gatekeeping-Funktion zukommt und sie den Zugang zu einer Anstellung (ebenso wie zu Leistungen der Arbeitslosenversicherung) und damit zu existentiell notwendigen materiellen Ressourcen ermöglichen oder verhindern können, gilt es deren Einfluss nicht zu unterschätzen.

Institutionelle und individuelle Logiken der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Nicht nur der variable Stellenwert der Sprache, sondern auch die teilweise divergierenden institutionellen und individuellen Logiken stellen eine Herausforderung im öffentlichen Arbeitsvermittlungsprozess dar. Die RAV und ihre PB sehen sich mit verschiedenen strukturell angelegten Sachzwängen einer Kontroll- und Regulierungslogik konfrontiert. Sie haben als Beratungs- und Kontrollorgan der Arbeitslosenversicherung eine korrekte und effiziente Verwendung von öffentlichen Geldern zu gewährleisten, insbesondere bei der Verfügung von AMM. Sie müssen somit eine spannungsreiche Gratwanderung zwischen Kontrolle und Unterstützung der Arbeitsbemühungen der STES leisten und die begrenzten finanziellen Ressourcen optimal einsetzen, weshalb die Verfügung von sprachbezogenen AMM jeweils einer Kosten-Nutzen-Analyse unterzogen werden muss. Angesichts der individuell sehr unterschiedlichen Bedürfnisse und Profile der STES, der je nach Arbeitsmarktlage, Branche und Stelle variierenden Anforderungen der Arbeitgeber und der verschiedenen verfügbaren AMM ist es für die PB alles andere als einfach zu beurteilen, ob und welche Sprachfördermassnahme für eine/n STES angemessen ist oder nicht.

AMM im Spannungsfeld der Investitions- und Integrationslogik

Die Forschungsergebnisse zeigen ein Spannungsfeld zwischen Investitions- und Integrationslogik auf, welches sich bei der (Nicht-)Verfügung von sprachbezogenen AMM eröffnet. Auf der einen Seite haben die AMM-Investitionen gewinnbringend zu erfolgen: Die STES sollen mittels effizient und zielführend eingesetzter AMM möglichst rasch und nachhaltig wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden. Obwohl Sprachkurse in der offiziellen Strategie des Kantons Freiburg erst in zweiter Priorität vorgesehen sind, halten einige PB diese für be-

Chapitre 4

Conclusions

tiques au-delà de la moyenne, compétences qu'ils ont eux-mêmes souvent perçues comme un avantage dans la recherche d'emploi par le passé. Néanmoins, à l'heure de la recherche d'emploi, ces DE se retrouvent dans une situation où leur capital linguistique n'est plus déterminant pour l'embauche et ne peut donc plus compenser les inconvénients liés à une situation biographique modifiée (p. ex. l'obligation de garder des enfants, l'âge). Enfin, les DE d'un troisième groupe (« plurilingues négligés »), dont les compétences linguistiques limitées (ainsi que, souvent, le niveau peu élevé de qualification professionnelle) et qui n'ont jamais représenté d'obstacle à l'embauche par le passé, ne sont soutenus qu'à certaines conditions par les MMT dans le domaine des langues durant la phase de chômage. En effet, pour ces DE, le CP considère la recherche d'emploi, la mobilisation du réseau social et les gains intermédiaires plus profitables qu'une éventuelle mesure visant à encourager le développement des compétences linguistiques pour se réintégrer dans le marché du travail le plus rapidement possible.

Les compétences linguistiques comme facteur d'employabilité

Il résulte des analyses statistiques, du sondage online et de la recherche ethnographique qualitative que les compétences linguistiques ne représentent pas une variable univoque dans le processus de placement public. Les facteurs biographiques (p. ex. âge, santé, situation familiale), professionnels (formation, expérience, etc.) et personnels (p. ex. motivation, savoir-être) ont souvent plus d'influence. L'importance accordée aux compétences linguistiques dépend ainsi souvent du secteur d'activité et de la fonction professionnelle, comme signalé par les offres d'emploi elles-mêmes. Malgré cette grande variabilité, les compétences linguistiques (en particulier les connaissances de la langue officielle locale et de l'anglais) sont jugées primordiales par les DE, les CP et les employeurs. Dans ce contexte,

on comprend que le diagnostic et la modélisation de l'employabilité, c.-à-d. la prévision et la valorisation des facteurs finalement décisifs pour l'employabilité d'un DE, s'avèrent particulièrement difficiles. Reste qu'il convient de ne pas sous-estimer l'influence des compétences linguistiques, dans la mesure où elles occupent toujours une fonction de *gate-keeping* (professionnellement, institutionnellement mais aussi socialement) facilitant ou empêchant l'accès à l'embauche, ainsi qu'aux prestations de l'assurance-chômage.

Logiques institutionnelles et individuelles du service public de l'emploi

L'importance variable de la langue n'est pas le seul défi pour le processus de placement public; ce dernier doit également composer avec des logiques institutionnelles et individuelles partiellement divergentes. Confrontés aux diverses contraintes structurelles, les ORP et leurs CP doivent satisfaire aux logiques de contrôle et de régularisation. En tant qu'organe de conseil et de contrôle de l'assurance-chômage, ils doivent garantir une utilisation correcte et efficace des fonds publics, en particulier en ce qui concerne l'accès aux MMT. Ils doivent par conséquent se livrer à un exercice délicat d'équilibre entre contrôle et soutien des DE dans leurs efforts pour retrouver du travail, et utiliser les ressources financières limitées de manière optimale, raison pour laquelle l'accès aux MMT dans le domaine des langues doit toujours faire l'objet d'une analyse coût-bénéfice. Au vu des besoins et des profils individuels très différents, des exigences variables des employeurs en fonction de la situation du marché du travail, de la branche et du poste, ainsi que des diverses MMT disponibles, il est très délicat pour un CP de juger si une mesure donnée visant à encourager le développement des compétences linguistiques est appropriée pour un DE.

Kapitel 4

Schlussfolgerungen

sonders vorteilhaft – nicht nur hinsichtlich einer raschen, sondern auch einer dauerhaften Arbeitsmarktintegration, gerade bei weniger qualifizierten STES, die dadurch die Möglichkeit erhalten sollen, aus prekären Arbeitsbedingungen herauszukommen. Auf der anderen Seite werden AMM nicht nur für eine (rasche und nachhaltige) berufliche Integration, sondern auch für die Aufrechterhaltung und Förderung der sozialen Integration verfügt. Gemäss Auskunft der PB können AMM dazu beitragen, die oft mit länger andauernder Arbeitslosigkeit einhergehende soziale und psychische Destabilisierung der STES aufzufangen. Die Verfügung von sprachbezogenen AMM nimmt des Weiteren insbesondere bei fremdsprachigen STES eine gesellschaftspolitische Dimension an. Bei diesen werden die (nicht) vorhandenen Kompetenzen der Amtssprache oft als Ausdruck einer (nicht) gelungenen sozialen Integration interpretiert. Während einige PB die als mangelhaft diagnostizierte Integration ihrer STES denn auch mittels sprachfördernden AMM zu verbessern versuchen, erachten andere PB die Integrationsförderung nicht als Aufgabe der RAV resp. der Arbeitslosenversicherung.

plexität stehen sich somit die kategorisierende Logik der RAV und die individuelle prozessuale Variabilität gegenüber, weshalb der Arbeitsvermittlungsprozess von Aushandlungen zwischen PB und STES geprägt wird. Solche Aushandlungen können auch die Rolle und etwaige Förderung von Sprachkompetenzen betreffen. Die unterschiedlichen Sprachkompetenzen und individuellen Voraussetzungen der STES, welche je nach Lage auf dem Arbeitsmarkt und zu besetzender Stelle unterschiedlich gewertet werden, stellen die PB vor Herausforderungen. Aus diesem Grund könnten Unterstützungsmassnahmen angebracht sein, insbesondere in Zusammenhang mit dem institutionellen Sprachmanagement, der AVAM-Spracherfassung und der Verfügung sprachbezogener AMM. Angesichts der beobachteten unterschiedlichen Logiken und Praktiken könnte es hilfreich sein, wenn geklärt würde, inwiefern die PB interessierte Nicht-/Gering-Qualifizierte mit geringen Amtssprachenkenntnissen beim Spracherwerb fördern und unterstützen sollen resp. können, welche andere Institutionen sonst in Anspruch genommen werden könnten und, nicht zuletzt, inwiefern den PB eine Unterstützungsfunktion bei der sozialen Integration zukommt.

Herausforderungen und Unterstützungsmassnahmen für die PersonalberaterInnen

Die PB sehen sich unterschiedlichen Aufgaben und Ansprüchen ausgesetzt, denen sie im Prozess der öffentlichen Arbeitsvermittlung gerecht werden müssen. Dabei entwickeln sie persönliche Strategien und Präferenzen für bestimmte AMM, wobei sie sich jeweils am institutionellen Rahmenwerk orientieren müssen, welches ihnen durch das SECO und durch das kantonale Amt für den Arbeitsmarkt vorgegeben wird (v.a. SECO-Weisungen zur AVIG-Praxis und kantonale AMM-Strategie). Diesen persönlichen und institutionellen Strategien, zusätzlich durch die im AVAM vorhandenen Erfassungsraster determiniert, sehen sich die STES ausgesetzt, die von diesen Vorstellungen möglicherweise abweichende Profile oder andere Erwartungen haben. In dieser Kom-

Les MMT entre logique d'investissement et logique d'intégration

En matière d'accès aux MMT dans le domaine des langues, les résultats de la recherche démontrent l'existence d'une zone de tension entre la logique d'investissement et la logique d'intégration. D'une part, les MMT sont des investissements qui doivent s'avérer rentables : les DE sont censés être réintégrés dans le marché du travail d'une manière rapide et durable grâce à des MMT efficaces et ciblées. Ainsi, bien que les cours de langues ne constituent qu'une priorité secondaire dans la stratégie officielle du canton de Fribourg, certains CP les considèrent comme particulièrement intéressants, dans la mesure où ils sont à même de déboucher sur une réinsertion professionnelle non seulement rapide mais aussi durable, en particulier pour les DE peu qualifiés qui devraient trouver par ce biais la possibilité de sortir d'une situation professionnelle précaire. D'autre part, les MMT ne sont pas seulement proposées pour assurer une intégration professionnelle (rapide et durable), mais aussi pour maintenir et promouvoir l'intégration sociale. D'après les informations fournies par les CP, les MMT peuvent contribuer à absorber la déstabilisation sociale et psychique des DE qui accompagne souvent un chômage de longue durée. Par ailleurs, l'accès aux MMT dans le domaine des langues prend une dimension socio-politique, notamment auprès des DE de langue étrangère. Ainsi, chez ces derniers, les compétences linguistiques (ou leur carence) dans une des langues officielles sont fréquemment interprétées comme le signe d'une intégration sociale réussie (ou déficiente). Alors que certains CP tentent d'améliorer l'intégration de leurs DE par le biais, entre autres, de MMT visant à encourager le développement des compétences linguistiques, d'autres CP s'y refusent, estimant que le soutien à l'intégration ne fait pas partie des tâches de l'ORP, respectivement de l'assurance-chômage.

Défis et mesures de soutien pour les conseillères et conseillers en personnel

Les CP sont confrontés à différentes tâches et exigences auxquelles ils doivent répondre dans le cadre du processus de placement public. Ils développent des stratégies et des préférences personnelles pour certaines MMT tout en se conformant au cadre institutionnel fixé par le SECO et par le service public de l'emploi cantonal (à commencer par les directives du SECO sur la LACI et par la stratégie cantonale sur les MMT). Les DE sont donc exposés à des stratégies personnelles et institutionnelles – par ailleurs déterminées par les grilles de saisie de PLASTA – qui peuvent entrer en conflit avec leurs propres représentations, tant concernant la valorisation de leur profil que concernant leurs attentes. Dans ce cadre complexe, les variables individuelles ne se laissent pas réduire aux logiques de catégorisation des ORP et débouchent sur des négociations entre CP et DE au cours du processus de placement. De telles négociations peuvent également porter sur le rôle des compétences linguistiques ainsi que sur les éventuelles mesures visant à encourager le développement de ces compétences. La diversité des compétences linguistiques ainsi que les profils individuels des DE, évalués différemment en fonction de la situation sur le marché du travail et du poste à pourvoir, sont un défi de taille pour les CP. A ce titre, le développement de mesures de soutien pour les CP pourrait être bénéfique, en particulier concernant la gestion institutionnelle des langues, la saisie des langues dans PLASTA, ainsi que l'accès aux MMT dans le domaine des langues. Compte tenu des différentes logiques et pratiques observées, il pourrait être judicieux de clarifier comment et si les CP doivent encourager et soutenir des DE dans l'acquisition d'une langue lorsqu'ils sont peu ou non qualifiés et, lorsque leurs connaissances de la langue officielle sont faibles, de déterminer quelles autres institutions pourraient être mises à contribution. Enfin, il serait surtout bénéfique de déterminer dans quelle mesure le soutien à l'intégration sociale des DE incombe aux CP.

5 Bibliographie

A

Andres, M., Korn, K., Barjak, F., Glas, A., Leukens, A. & Niederer, R. (2005). *Fremdsprachen in Schweizer Betrieben. Eine Studie zur Verwendung von Fremdsprachen in der Schweizer Wirtschaft und deren Ansichten zu Sprachenpolitik und schulischer Fremdsprachenausbildung*. Manuskript der Fachhochschule Solothurn.

B

Berger, P. L., Luckman, T. (1969 [1966]). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Frankfurt a.M.: Fischer Verlag.

Blancke, S., Roth, Ch. & Schmid, J. (2000). *Employability („Beschäftigungsfähigkeit“) als Herausforderung für den Arbeitsmarkt. Auf dem Weg zur flexiblen Erwerbsgesellschaft*. Eine Konzept- und Literaturstudie. Nr.157. Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung. (<http://elib.uni-stuttgart.de/opus/volltexte/2004/1716/pdf/AB157.pdf> [Letzter Zugriff: 07.11.2014])

Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard.

Brügger, B., Lalive d'Epinay, R. & Zweimüller, J. (2007). *Regionale Disparitäten in der Arbeitslosigkeit: Kulturelle Grenzen und Landesgrenzen*. Arbeitsmarktpolitik, 23. Bern: SECO Publikation.

Bundesamt für Statistik (2014). www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/03/blank/key/registrierte_arbeitslose/nach_kanton.html [Letzter Zugriff: 22.10.2014]

C

Christopher Guerra, S. & Zurbriggen, S. (2013). *Sprachkurse für Mitarbeitende der Bundesverwaltung. Evaluation und Analyse des Angebotes und dessen Nutzung der Bundesverwaltung*. Fribourg: Institut für Mehrsprachigkeit. (www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/sprachkurse-mitarbeitende-bundesverwaltung.html [Letzter Zugriff: 20.03.2014])

Christopher, S. & Zurbriggen, S. (2015). Mehrsprachigkeit in der Bundesverwaltung: Analyse der Umsetzung des gesetzlichen Auftrags. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, No spécial III, 81–97.

Coray, R., Kobelt, E., Zwicky, R., Kübler, D. & Duchêne, A. (2015). *Mehrsprachigkeit verwalten? Spannungsfeld Personalrekrutierung beim Bund*. Zürich: Seismo.

D

Duchêne, A. (2011). Néolibéralisme, inégalités sociales et plurilinguisme: l'exploitation des ressources langagières et des locuteurs. *Langage & Société*, 136, 81–106.

Duchêne, A. (2009). Marketing, Management and Performance: Multilingualism as Commodity in a Tourism Call Center. *Language Policy*, 8, 27–50.

E

Ecoplan (2013). *Auswirkungen der Arbeitslosigkeit auf Einkommen und Erwerbsbiografien. Eine quantitative Analyse für die Schweiz im Zeitraum 1993 bis 2010*. SECO-Studie, n°34. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/05222/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Chapitre 5

Bibliographie

F

Flick, U. (2000). Triangulation in der qualitativen Forschung. In Flick, U., von Kardorff, E. & Steinke, I. (Hrsg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt, 309–318.

Flückiger, Y., Kempeneers, P., Deutsch, J., Silber, J. & Bazen, S. (2007). *Analyse des différences régionales de chômage/Analyse der regionalen Unterschiede in der Arbeitslosigkeit*. SECO-Studie, n°22. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/02093 [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Fontaine, P., Häubi, R., Gast, J. & Benelli, E. (2013). *Le chômage en Suisse 2012 / Arbeitslosigkeit in der Schweiz 2012*. Bern/Neuchâtel: SECO/BFS.

G

Grin, F. & Vaillancourt, F. (1997). The Economics of Multilingualism: Overview and Analytical Framework. *Annual Review of Applied Linguistics*, 17, 43–65.

Grin, F., Sfreddo, C. & Vaillancourt, F. (2009). *Langues étrangères dans l'activité professionnelle („LEAP“)*. Rapport final de recherche PNR 56. (www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupe/elf/recherche-activite/LEAP.html [Letzter Zugriff: 24.10.2014])

Grin, F. & Sfreddo, C. (1998). Language-based Earnings Differentials on the Swiss Labour Market: Is Italian a liability? *International Journal of Manpower*, 19(7), 520–532.

H

Hoffmann, C. (2009). *Disziplinschwierigkeiten in der Schule: Eine qualitative Einzelfallstudie mit einem gruppen- und bindungstheoretischen Schwerpunkt*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

K

Kaltenborn, B. & Kaps, P. (2013). *Steuerung der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz*. SECO-Studie, n°35. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/05228/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Kempeneers, P. & Wolf, T. (2013). *Stratégie de réinsertion des ORP. L'influence des activités de conseil sur le comportement et les attentes des demandeurs d'emploi en matière de réinsertion*. SECO-Studie, n°36. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/05223/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Kraus, K. (2007). Employability – ein neuer Schlüsselbegriff, *Panorama* 6, 4–5. (www.panorama.ch/pdf/2007/pan076d04.pdf [Letzter Zugriff: 07.11.2014])

L

Lalive d'Epiney, R. & Zweimüller, J. (2000). *Evaluationsprogramm Arbeitsmarktpolitik: Arbeitsmarktliche Massnahmen und Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung (und die Dauer der Arbeitslosigkeit)*. Ergebnisse einer Evaluationsstudie. SECO-Studie, n°6. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/01566/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Lalive, R., Bonoli, G., Oesch, D., Turttschi, N. & von Ow, A. (2013). Soziale Netzwerke: Ein wertvoller Trumpf bei der Arbeitssuche für waadtländische Arbeitslose. *Die Volkswirtschaft*, 9, 64–66.

Lüdi, G., Höchle, K. & Yanaprasart, P. (2010). Plurilingual Practices at Multilingual Workplaces. In Apfelbaum, B. & Meyer, B. (Hrsg.). *Multilingualism at Work*. Amsterdam: John Benjamins, 211–234.

Chapitre 5

Bibliographie

Lüdi, G. & Heiniger, M. (2007). Sprachpolitik und Sprachverhalten in einer zweisprachigen Regionalbank in der Schweiz. In Kameyama, S. & Meyer, B. (Hrsg.). *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 73-86.

M

Marti, M. & Osterwalder, S. (2006). *Résultats des mesures de marché du travail sur le marché de l'emploi en Suisse. Evaluation macroéconomique/ Wirkungen der arbeitsmarktlichen Massnahmen auf den schweizerischen Arbeitsmarkt. Makroökonomische Evaluation*. SECO-Studie, n°15. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/01791/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

S

Schär, R. (2014). *Sprachkompetenzen und Zugang zum Arbeitsmarkt. Eine Untersuchung aus Sicht der Arbeitgeber*. Masterarbeit, Phil. Fakultät der Universität Freiburg (CH).

Schonlau, M., Fricker, R. D., & Elliott, M. N. (2002). *Conducting Research Surveys via E-mail and the Web*. Santa Monica, CA: RAND. (www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1480 [Letzter Zugriff: 22.10.2014])

SECO (2014). www.amstat.ch/v2/index.jsp [Letzter Zugriff: 22.10.2014]

Sheldon, G. (2008). *La performance du service public de l'emploi en Suisse, de 1998 à 2007/ Entwicklung der Performance der öffentlichen Stellenvermittlung der Schweiz im Zeitraum 1998-2007*. SECO-Studie, n°26. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/02323/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

Spycher S., Detzel, P., Guggisberg, J., Weber, M., Schär Moser, M. & Baillo, J. (2006). *Etrangers, étrangères, chômage et assurance-chômage. Synthèse d'un projet de recherche mené dans le cadre de l'évaluation de l'impact des mesures de marché du travail de l'assurance-chômage/ Ausländer/innen, Erwerbslosigkeit und Arbeitslosenversicherung. Synthese eines Forschungsprojektes im Rahmen der Wirkungsevaluation der aktiven Arbeitsmarktmassnahmen der Arbeitslosenversicherung*. SECO-Studie, n°16. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/01793/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

W

Weder, R. & Wyss, S. (2010). *Arbeitslosigkeit unter Niedrigqualifizierten: Die Rolle der Globalisierung. Eine empirische Analyse für die Schweiz*. SECO-Studie, n°29. (www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/04156/index.html [Letzter Zugriff: 23.01.2014])

6 Abkürzungsverzeichnis

Abréviations

Alban.	Albanais
AG	Aargau
AL	Arbeitslosigkeit
Alle.	Allemand
ALV	Arbeitslosenversicherung
AMA	Amt für Arbeitsmarkt (im Kanton Freiburg; → SPE)
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen (→ MMT)
Angl.	Anglais
AV	Arbeitgeberverantwortliche/r (Kontaktperson im RAV für die Arbeitgeber)
AVAM	Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und die Arbeitsmarktstatistik (→ PLASTA)
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz (Bundesgesetz vom 25. Juni 1982 über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung) (→ LACI)
AVIV	Arbeitslosenversicherungsverordnung (Verordnung vom 31. August 1983 über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung)
BAMG	Gesetz über die Beschäftigung und den Arbeitsmarkt (im Kanton Freiburg; → LEMT)
BG	Beratungsgespräch
BV	Bundesverfassung
CHO	Chômeur
CP	Conseiller et conseillère en personnel (→ PB)
CSP	Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme (→ KFM)
DE	Demandeur d'emploi (→ STES)
ECAP	Stiftung ECAP (Berufs-, Weiterbildungs- und Forschungsinstitut)
EG	Erstgespräch
Espag.	Espagnol
FR	Freiburg (Kanton)
Fran.	Francais
Ital.	Italien
KFM	Wissenschaftliches Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit (→ CSP)
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen (→ PME)
L1	Erstsprache(n) / Langue première
L2	Zweitsprache(n) / Langue seconde
LACI	Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (loi sur l'assurance-chômage) (→ AVIG)
LAMDA	Labor Market Data Analysis
LEMT	Loi sur l'emploi et le marché du travail (im Kanton Freiburg; → BAMG)
M	Moyenne
MA	Mitarbeitende
MMT	Mesures du marché du travail (→ AMM)
ORP	Offices régionaux de placement (→ RAV)
PB	PersonalberaterIn (→ CP)
PLASTA	Système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail (→ AVAM)
PME	Petites et moyennes entreprises (→ KMU)
Port.	Portugais
PvB	Programme zur vorübergehenden Beschäftigung
Q	Question
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (→ ORP)

Kapitel 6

Abkürzungsverzeichnis | Abréviations

SD	Standardabweichung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft / Secrétariat d'Etat à l'économie
SGB	Schweizerischer Gewerkschaftsbund
SPE	Service public de l'emploi (im Kanton Freiburg; → AMA)
SpG	Sprachengesetz (Bundesgesetz vom 5. Oktober 2007 über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften)
SpV	Sprachenverordnung (Verordnung vom 4. Juni 2010 über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften)
SR	Systematische Rechtssammlung
STES	Stellensuchende(r) (→ DE)
Suisse-alle.	Suisse-allemand
UNIL	Université de Lausanne
VSAA	Verband Schweizerischer Arbeitsmarktbehörden
VZ	Volkszählung
WBF	Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung (vormals Eidg. Departement für Volkswirtschaft)
ZV	Zwischenverdienst

7 Remerciements Danksagung

Les remerciements des deux équipes vont aux membres du groupe d'accompagnement, dont :

- Guglielmo Bozzolini, directeur ECAP et président de la commission des migrations USS, Bern
- Ruth Derrer Balladore, Chef du Secteur Marché du travail et Droit du travail, Union patronale suisse, Zurich
- Tony Erb, Chef de secteur Mesures du marché du travail, Secrétariat d'Etat à l'économie SECO /WBF, Berne
- Delia Guggenbühl, responsable Antenne Suisse romande, Insertion Suisse, Lausanne
- Hugues Sautière, Chef de section, adjoint du Chef de service, Service public de l'emploi SPE/ Section Chômage, Fribourg
- Ruth Zubler, ex-responsable des produits de logistique des mesures de travail LAM du canton AG (Agent de l'association des offices suisses du travail AOST), Aarau

L'équipe de l'UNIL aimerait également remercier Anamaria Terrier pour sa précieuse collaboration aux différents stades de l'enquête. Nos remerciements vont aussi au SECO et en particulier à M. Pierre Fontaine, à Mme Dora Makausz, à Mme Rebekka Kieffer et à M. Damian Yerly, ainsi qu'à M. David Tesar (Relevé structurel, Section Population section) de l'OFS. Nous tenons également à remercier les auteurs des diverses études mentionnées dans cette enquête, pour leur disponibilité dans la réponse à nos questions. Soient notamment remerciés :

- Yves Flückiger, Professeur ordinaire, Département des sciences économiques, Université de Genève
- Jürg Guggisberg, membre de direction bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS), responsable des secteurs migration et intégration, assurance invalidité et collaboration inter-institutionnelle
- Bruno Kaltenborn, Recherche économique et Policy Consulting, Allemagne
- Rafael Lalive d'Epiney, Professeur ordinaire, Département d'économétrie et d'économie politique, Université de Lausanne

- Thomas Ragni, Analyse du marché du travail et politique sociale, Direction de la politique économique, SECO/WBF, Berne
- George Sheldon, Professeur pour l'économie du marché de travail et d'industrie, Université de Bâle

Nos remerciements vont également aux Chefs des services cantonaux de l'emploi ainsi qu'aux Chefs des ORP qui ont assuré la diffusion dudit questionnaire auprès de leurs conseillères et conseillers. Que ces derniers soient également vivement remerciés de la générosité avec laquelle ils ont pris part à notre enquête. Enfin, merci à Mme Cristina Terrier et à la Marquise Ana Marzia Zacchia Crispolti pour leur gestion des traductions, ainsi qu'au Professeur François Bavaud pour ses conseils statistiques.

Das KFM-Team möchte zusätzliche folgende Personen verdanken:

Für ihre wertvolle Mitarbeit danken wir Rebecca Schär, Ladina Stocker und Julia Valle, Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit, Universität/PH Freiburg.

Aufgrund der Anonymisierung der Daten können wir folgenden Personen nicht namentlich danken:

- den Verantwortlichen und LeiterInnen von AMM (Sprachkurse und Bewerbungstechniken), die uns grosszügig Einblick in verschiedene Kurse sowie Interviews gewährten;
- den LeiterInnen und PersonalberaterInnen der drei RAV, in welchen wir die Feldforschung durchführen konnten. Sie haben uns grosszügig Einblick in ihre Arbeit gewährt und geholfen, Stellensuchende zu finden, die zur Teilnahme am Forschungsprojekt bereit waren. Trotz intensiver Arbeitsbelastung hatten sie immer ein offenes Ohr für unsere Fragen und Anliegen und nahmen sich Zeit, uns Interviews zu geben.

Grosser Dank gebührt schliesslich auch allen Stellensuchenden, die uns an ihren Erst- und Beratungsgesprächen teilnehmen und sich von uns interviewen liessen.

Annexe

Anhang

I Tableaux sur l'analyse des données du SECO

Tableau 3

Langue première des CHO inscrits dans les cantons de Vaud et de Zürich, janvier 2008 et 2010

	Vaud 2008	VD% 2008	Zürich 2008	ZH% 2008	Vaud 2010	VD% 2010	Zürich 2010	ZH% 2010
allemand	242	2%	10098	52%	425	2%	18671	58%
français	7842	57%	345	2%	11632	57%	641	2%
portugais	1584	12%	772	4%	2508	12%	1094	3%
albanais	728	5%	1833	9%	992	5%	2523	8%
italien	460	3%	979	5%	612	3%	1243	4%
espagnol	565	4%	576	3%	769	4%	869	3%
autres	456	3%	604	3%	604	3%	817	3%
turc	208	2%	744	4%	254	1%	1073	3%
arabe	431	3%	368	2%	594	3%	476	1%
serbo-croate	288	2%	535	3%	330	2%	559	2%
anglais	205	1%	406	2%	399	2%	827	3%
serbe	48	<1%	363	2%	110	1%	588	2%
tamoul	92	1%	305	2%	129	1%	435	1%
total	13752	96%	19357	93%	20389	95%	32243	92%

Tableau 4

Première langue seconde des CHO inscrits dans les cantons de Vaud et de Zürich, janvier 2008

	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
pas indiqué	2292	17%	3442	18%
allemand	1663	12%	7529	39%
français	5105	37%	1945	10%
anglais	2825	21%	4337	22%
italien	694	5%	984	5%
espagnol	386	3%	224	1%
portugais	190	1%	51	<1%
turc	49	<1%	195	1%
arabe	173	1%	36	<1%
albanais	56	<1%	156	1%
suisse-allemand	120	1%	19	<1%
serbo-croate	48	<1%	107	1%
serbe	15	<1%	64	<1%
autres	52	<1%	12	<1%
total	13774	99%	17422	99%

Annexe | Anhang

Tableau 5

Première langue seconde des CHO inscrits dans les cantons de Vaud et de Zürich, janvier 2010

	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
pas indiqué	2904	14%	4406	14%
anglais	5283	26%	9915	31%
allemand	3356	16%	10870	34%
français	7346	36%	5050	16%
italien	970	5%	1565	5%
espagnol	129	1%	51	<1%
suisse-allemand	105	1%	60	<1%
portugais	106	1%	27	<1%
albanais	40	<1%	94	<1%
turc	15	<1%	74	<1%
arabe	60	<1%	6	<1%
serbo-croate	26	<1%	27	<1%
autres	29	<1%	8	<1%
total	20406		32265	

Tableau 6

Compétences orales partielles dans la première langue seconde des CHO inscrits, janvier 2008

	Niveau parlé	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
français	très bien	2430	48%	621	32%
	bien	1804	35%	678	35%
	base	803	16%	645	33%
	rien	68	1%	1	<1%
	total	5105		1945	
allemand	très bien	441	27%	1956	26%
	bien	518	21%	3295	44%
	base	696	39%	2030	27%
	rien	8	1%	248	3%
	total	1663		7529	
anglais	très bien	1020	36%	1617	37%
	bien	1095	39%	1715	40%
	base	704	25%	1000	23%
	rien	6	0%	5	<1%
	total	2825		4337	
italien	très bien	461	66%	538	55%
	bien	163	23%	273	28%
	base	70	10%	172	17%
	rien	0	0%	1	<1%
	total	694		984	

Annexe | Anhang

Tableau 7

Compétences écrites partielles dans la première langue seconde des CHO inscrits, janvier 2008

	Niveau écrit	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
français	très bien	1510	30%	461	24%
	bien	1179	23%	591	30%
	base	1686	33%	792	41%
	rien	730	14%	101	5%
	total	5105		1945	
allemand	très bien	333	20%	1454	19%
	bien	417	25%	2180	29%
	base	822	49%	2923	39%
	rien	91	5%	972	13%
	total	1663		7529	
anglais	très bien	919	33%	1427	33%
	bien	953	34%	1484	34%
	base	879	31%	1261	29%
	rien	74	3%	165	4%
	total	2825		4337	
italien	très bien	370	53%	426	43%
	bien	126	18%	194	20%
	base	134	19%	257	26%
	rien	64	9%	107	11%
	total	694		984	

Tableau 8

Compétences orales partielles dans la première langue seconde des CHO inscrits, janvier 2010

	Niveau parlé	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
français	très bien	3317	45%	1731	34%
	bien	2612	36%	1744	35%
	base	1299	18%	1572	31%
	rien	118	2%	3	<1%
	total	7346		5050	
allemand	très bien	870	26%	3543	33%
	bien	1045	31%	4826	44%
	base	1435	43%	2294	21%
	rien	6	<1%	207	2%
	total	3356		10870	
anglais	très bien	2067	39%	4398	44%
	bien	2113	40%	3698	37%
	base	1093	21%	1811	18%
	rien	10	<1%	8	<1%
	total	5283		9915	
italien	très bien	531	55%	768	49%
	bien	313	32%	569	36%
	base	126	13%	227	15%
	rien	0	<1%	1	<1%
	total	970		1565	

Annexe | Anhang

Tableau 9

Compétences écrites partielles dans la première langue seconde des CHO inscrits, janvier 2010

	Niveau écrit	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
français	très bien	2125	29%	1483	29%
	bien	1669	23%	1569	31%
	base	2380	32%	1808	36%
	rien	1172	16%	190	4%
	total	7346		5050	
allemand	très bien	717	21%	2784	26%
	bien	881	26%	3428	32%
	base	1595	48%	3665	34%
	rien	163	5%	993	9%
	total	3356		10870	
anglais	très bien	1870	35%	3994	40%
	bien	1923	36%	3263	33%
	base	1348	26%	2331	24%
	rien	142	3%	327	3%
	total	5283		9915	
italien	très bien	392	40%	595	38%
	bien	219	23%	365	23%
	base	199	21%	369	24%
	rien	160	16%	236	15%
	total	970		1565	

Tableau 10

Profil linguistique des connaissances des langues parlées (bien et très bien) des CHO inscrits dans les cantons de Vaud et de Zürich, janvier 2008

2008	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
langue du canton	6641	48%	7529	39%
langue du canton & anglais	2195	16%	2956	15%
langue du canton & une autre langue nationale & anglais	1664	12%	2433	13%
langue du canton & une autre langue nationale	1533	11%	1708	9%
une autre langue	1069	8%	2406	12%
langue du canton & deux langues nationales & anglais	230	2%	639	3%
une autre langue nationale	122	1%	719	4%
anglais	160	1%	416	2%
langue du canton & deux autres langues nationales	114	1%	344	2%
une autre langue nationale & anglais	35	<1%	157	1%
deux autres langues nationales	8	<1%	34	<1%
deux autres langues & anglais	3	<1%	35	<1%
total	13774		19376	

Tableau 11

Profil linguistique des connaissances des langues parlées (bien et très bien) des CHO inscrits dans les cantons de Vaud et de Zürich, janvier 2010

2010	Vaud	VD %	Zürich	ZH %
langue du canton	9397	46%	11506	36%
langue du canton & anglais	3628	18%	6315	20%
langue du canton & une autre langue nationale & anglais	2486	12%	4430	14%
langue du canton & une autre langue nationale	2020	10%	2406	7%
une autre langue	1548	8%	2716	8%
langue du canton & deux langues nationales & anglais	401	2%	1276	4%
une autre langue nationale	236	1%	1396	4%
anglais	324	2%	712	2%
une autre langue nationale & anglais	145	1%	559	2%
langue du canton & deux autres langues nationales	150	1%	500	2%
deux autres langues nationales	40	<1%	271	1%
deux autres langues & anglais	31	<1%	178	1%
total	20406		32265	

II Tableaux sur le questionnaire

Tableau 12

Question 22 : « Pour finir, merci d'indiquer votre âge : ... »

Age CP	Décompte	Pourcentage
20-29	16	2,48%
30-39	141	21,83%
40-49	212	32,82%
50-59	209	32,35%
60 et plus	54	8,36%
sans réponse	14	2,17%

Tableau 13

Question 23 : « Vous êtes : ... »

Sexe CP	Décompte	Pourcentage
une femme	325	50,31%
un homme	301	46,59%
sans réponse	20	3,10%

Tableau 14

Question 24 : « Vous avez : ... »

Formation CP	Décompte	Pourcentage
un CFC	129	19,97%
un baccalauréat ou maturité	60	9,29%
un diplôme d'une haute école (Université ou HES)	288	44,58%
autre	146	22,60%
sans réponse	23	3,56%

Tableau 15

Question 25 : « Depuis combien d'années occupez-vous votre poste de conseillère/conseiller ? »

Années en ORP	Décompte	Pourcentage cumulé
,0	20	3,2%
1,0	48	10,9%
2,0	45	18,1%
3,0	18	21,0%
4,0	51	29,2%
5,0	82	42,4%
6,0	16	44,9%
7,0	11	46,7%
8,0	14	49,0%
9,0	22	52,5%
10,0	44	59,6%
11,0	36	65,3%
12,0	27	69,7%
13,0	5	70,5%
14,0	7	71,6%
15,0	29	76,2%
16,0	16	78,8%
17,0	60	88,4%
18,0	39	94,7%
19,0	8	96,0%
20,0	16	98,6%
21,0	3	99,0%
22,0	1	99,2%
24,0	1	99,4%
25,0	2	99,7%
27,0	1	99,8%
37,0	1	100,0%

Tableau 16

Question 26 : « Avez-vous la responsabilité de la gestion d'une équipe ? »

Responsabilité d'une équipe	Décompte	Pourcentage
oui	101	15,63%
non	510	78,95%
sans réponse	35	5,42%

Annexe | Anhang

Tableau 17

Question 28: « Dans combien de langues pourriez-vous conseiller des DE ? »

Plurilinguism CP	Décompte	Pourcentage
1	122	18,89%
2	222	34,37%
3 ou plus	282	43,65%
sans réponse	20	3,10%

Tableau 18

Question 1: « Pour chaque demandeur d'emploi (DE), PLASTA consigne le nombre de langues maîtrisées (...), en vue d'un placement, ces données sont... »

Détail des données PLASTA	Décompte	Pourcentage
insuffisamment détaillées	240	37,15%
suffisamment détaillées	400	61,92%
trop détaillées	6	0,93%

Tableau 19

Question 3: « Ces données dans PLASTA peuvent provenir de plusieurs types d'évaluations. Cette diversité est-elle quelquefois source de problèmes dans votre travail de conseiller/consillère ? »

Problématique de la diversité des données PLASTA	Décompte	Pourcentage
oui	158	24,46%
non	488	75,54%

Tableau 20

Question 5: « Comment procédez-vous quand vous conseillez des DE qui ne parlent pas la ou les langue(s) officielle(s) de votre canton ? »

Consultation d'un DE non parlant la langue régionale	Décompte	Pourcentage
l'ORP met à disposition un(e) traducteur/ traductrice professionnel(le)	22	3,41%
les DE s'adjoignent une personne parlant leur langue (famille, amis, etc.)	597	92,41%
l'ORP attribue les DE à un(e) conseiller/consillère plurilingue	294	45,51%
autre	47	7,28%

Tableau 21

Question 6: « Y a-t-il des cas où le niveau de la langue maternelle des DE mériterait d'être évaluée ? »

Niveau de la « langue maternelle »	Décompte	Pourcentage
oui	221	34,21%
non	425	65,79%

Annexe | Anhang

Tableau 22

Question 8 : « Depuis votre engagement dans un ORP, avez-vous été sensibilisé(e) spécifiquement à l'évaluation des compétences langagières des DE ? »

Sensibilisation à l'évaluation des compétences langagières	Décompte	Pourcentage
oui	272	42,11 %
non	374	57,89 %

Tableau 23

Question 8a : « De quelle manière ? »

Sensibilisation OUI (n=272)	Décompte	Pourcentage
en échangeant avec vos collègues	183	67,3 %
au travers d'un entretien avec votre supérieur(e)	82	30,1 %
en consultant de la documentation à ce sujet produite par le SECO	24	8,8 %
par une formation spécifique	51	18,8 %
autre	69	25,4 %

Tableau 24

Question 8b : « Laquelle ou lesquelles de ces sensibilisations vous auraient profité ? »

Sensibilisation NON (n=374)	Décompte	Pourcentage
aucune	148	39,6 %
des échanges avec vos collègues	61	16,3 %
un entretien avec votre supérieur(e)	16	4,3 %
une consultation de la documentation à ce sujet produite par le SECO	101	27,0 %
une formation spécifique	101	27,0 %
autre	27	7,2 %

Tableau 25

Question 9 : « Selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues nationales peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi ... ? » et Question 11 : « Toujours selon votre expérience, dans quels métiers la maîtrise des langues étrangères ci-dessous peut représenter un atout décisif pour trouver un emploi dans la région linguistique de votre ORP ? »

Région germanophone % N = 279	Fran.	Ital.	Alle.	Suisse- alle.	Port.	Espag.	Alban.	Serbo- croate	Angl.
employé(e) agricole	5,0	5,4	62,7	54,5	28,3	13,6	6,5	5,0	2,9
employé(e) de banque	64,5	22,6	79,9	48,7	3,6	10,0	2,5	2,2	85,7
mécanicien(ne)	12,9	4,3	77,4	47,0	4,7	5,4	3,6	3,2	24,4
vendeur/vendeuse	54,1	19,4	80,6	73,1	6,8	8,2	7,2	5,4	63,1
réceptionniste (hôtel)	83,5	67,0	88,9	53,4	12,9	33,0	5,7	6,1	90,0
serveur/serveuse	49,1	30,1	81,7	68,8	7,9	15,1	6,8	7,2	67,0
employé(e) sur un chantier de construction	4,3	31,9	68,5	37,6	35,8	28,0	17,2	14,3	4,7
aide-soignant(e)	12,0	10,0	79,2	73,1	12,2	11,8	7,9	9,7	20,4

Annexe | Anhang

Tableau 26

Question 9 et Question 11

Région francophone % N = 299	Fran.	Ital.	Alle.	Suisse- alle.	Port.	Espag.	Alban.	Serbo- croate	Angl.
employé(e) agricole	65,6	3,3	2,0	5,4	49,8	24,1	16,7	14,7	1,3
employé(e) de banque	87,6	8,4	79,6	40,5	4,7	16,4	0,3	0,7	91,3
mécanicien(ne)	80,3	1,3	5,0	5,0	11,4	8,0	4,7	3,3	8,7
vendeur/vendeuse	88,3	6,0	41,1	17,1	8,4	7,0	2,7	2,7	73,2
réceptionniste (hôtel)	93,0	41,8	86,0	39,5	11,4	30,8	2,3	2,3	95,3
serveur/serveuse	90,3	11,0	25,1	14,7	14,0	12,0	3,3	2,7	68,9
employé(e) sur un chantier de construction	68,2	14,0	1,7	2,0	69,2	41,5	31,4	24,4	1,3
aide-soignant(e)	87,0	4,0	8,7	9,0	17,1	15,1	5,4	5,4	26,1

Tableau 27

Question 9 et Question 11

Région italophone % N = 68	Fran.	Ital.	Alle.	Suisse- alle.	Port.	Espag.	Alban.	Serbo- croate	Angl.
employé(e) agricole	2,9	70,6	7,4	8,8	23,5	8,8	5,9	5,9	4,4
employé(e) de banque	51,5	77,9	97,1	55,9	1,5	16,2	0,0	1,5	91,2
mécanicien(ne)	8,8	77,9	38,2	11,8	2,9	0,0	2,9	1,5	17,6
vendeur/vendeuse	32,4	72,1	80,9	51,5	0,0	2,9	0,0	0,0	64,7
réceptionniste (hôtel)	79,4	85,3	97,1	77,9	8,8	29,4	0,0	4,4	92,6
serveur/serveuse	36,8	82,4	86,8	61,8	8,8	17,6	1,5	2,9	72,1
employé(e) sur un chantier de construction	1,5	79,4	7,4	2,9	14,7	11,8	7,4	7,4	4,4
aide-soignant(e)	25,0	80,9	58,8	26,5	4,4	8,8	1,5	2,9	32,4

Tableau 28

Question 9 et Question 11

TOTAL N = 646	Fran.	Ital.	Alle.	Suisse- alle.	Port.	Espag.	Alban.	Serbo- croate	Angl.
employé(e) agricole	32,8	11,3	28,8	26,8	37,8	18,0	11,1	9,6	2,3
employé(e) de banque	73,8	21,8	81,6	45,7	3,9	13,6	1,2	1,4	88,9
mécanicien(ne)	43,7	10,7	39,8	23,8	7,6	6,0	4,0	3,1	16,4
vendeur/vendeuse	67,6	18,7	62,4	44,9	6,8	7,1	4,3	3,6	68,0
réceptionniste (hôtel)	87,5	57,3	88,4	49,5	11,8	31,6	4,0	3,7	92,7
serveur/serveuse	66,9	26,8	56,0	43,0	10,8	13,9	4,6	4,6	68,4
employé(e) sur un chantier de construction	33,6	28,6	31,1	17,5	49,1	32,5	22,8	18,3	3,1
aide-soignant(e)	48,3	14,7	44,4	38,5	13,6	13,0	6,0	7,0	24,3

Tableau 29

Question 13 : « Pourriez-vous évaluer l'importance des facteurs ci-dessous, qui, chez les DE, contribuent à trouver un emploi ? »

Facteurs pour trouver un emploi	Pas important (1)	Peu important	Important	Très important (4)	M	SD
motivation	0,0%	0,15%	7,12%	92,72%	3,93	0,27
expérience professionnelle	0,15%	2,79%	65,02%	32,04%	3,29	0,52
qualification au plan professionnel	0,31%	5,88%	65,63%	28,17%	3,22	0,55
compétences linguistiques	0,15%	9,13%	70,90%	19,81%	3,10	0,54
propres contacts dans leur entourage	0,77%	11,76%	47,83%	39,63%	3,26	0,69
qualités personnelles („savoir-être“)	0,15%	3,41%	42,88%	53,56%	3,50	0,57

Tableau 30

Question 14 : « Selon vous, en matière de compétences linguistiques des DE, les exigences des employeurs :... »

Les exigences des employeurs	Décompte	Pourcentage
dépassent généralement les besoins réels de l'emploi	416	64,40%
sont généralement adaptées aux besoins réels de l'emploi	212	32,82%
sont généralement inférieures aux besoins réels de l'emploi	18	2,79%

Tableau 31

Question 15 : « En vous fondant sur votre expérience, à quelle fréquence la maîtrise insuffisante d'une langue par des DE a-t-elle empêché à elle seule l'obtention d'un emploi ? »

Maîtrise insuffisante	Décompte	Pourcentage
jamais	2	0,31%
rarement	76	11,76%
quelquefois	327	50,62%
souvent	241	37,31%

Tableau 32

Question 16 : « Dans quelle mesure les DE en question ont-ils pu bénéficier d'une MMT de cours de langue ? »

Bénéficier d'une MMT de cours de langue	Décompte	Pourcentage
systématiquement	62	9,60%
la plupart du temps	362	56,04%
rarement	135	20,90%
jamais	9	1,39%

Annexe | Anhang

Tableau 33

Question 17 : « De manière générale, les cours de langues collectifs proposés par les MMT aux DE visent, selon vous, à permettre :... »

But des cours de langues collectifs	Pas du tout d'accord (1)	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord (4)	M	SD
aux DE de se réinsérer dans le marché du travail	2,32%	17,18%	56,50%	23,99%	3,02	0,71
aux DE d'atteindre un niveau minimal dans la ou les langues du canton	0,93%	9,60%	58,36%	31,11%	3,20	0,64
aux DE d'atteindre un niveau minimal dans d'autres langues	16,72%	28,95%	44,27%	10,06%	2,48	0,88
de s'assurer de la motivation des DE	35,60%	27,40%	28,33%	8,67%	2,10	0,99
d'augmenter l'intégration des DE étrangers/ères	4,33%	13,78%	48,14%	33,75%	3,11	0,80
de diminuer les réentrées au chômage	14,71%	33,75%	39,63%	11,92%	2,49	0,88

Tableau 34

Question 19 : « Selon vous, dans quelle mesure les cours de langue collectifs que vous avez proposés à titre de MMT ont-ils répondu à vos attentes ? »

Attentes sur les cours de langue collectifs	Décompte	Pourcentage
jamais	3	0,46%
rarement	92	14,24%
assez souvent	354	54,80%
très souvent	160	24,77%
ne sais pas	37	5,73%

Tableau 35

Question 20 : « Globalement, parmi l'ensemble des MMT que vous avez proposées, combien d'entre elles étaient des cours de langues (cours collectifs, cours individuels, etc.) ? »

Proportion des cours de langues entre les MMT	Décompte	Pourcentage
moins d'un quart	364	56,35%
entre un quart et la moitié	242	37,46%
plus de la moitié	40	6,19%

Tableau 36

Question 21 : « Concernant les compétences linguistiques des DE dans une autre langue que celle(s) de votre région, dans quelle mesure ... ? L'amélioration de ces compétences doit être assurée financièrement par... »

Financement	Pas du tout d'accord (1)	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord (4)	M	SD
les employeurs	11,92%	29,57%	47,21%	11,30%	2,58	0,84
les DE	1,39%	8,98%	48,30%	41,33%	3,30	0,69
l'assurance-chômage	13,16%	43,03%	39,16%	4,64%	2,35	0,77
les syndicats	32,66%	39,32%	25,70%	2,32%	1,98	0,82
les cantons	35,14%	33,28%	26,78%	4,80%	2,01	0,90

III Questionnaire en français

LineSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compé...
http://www2.unil.ch/voxdei/linesurvey/index.php/admin/prin...

Accès au marché du travail, chômage et compétences linguistiques

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une enquête sur l'importance des compétences linguistiques et leur impact sur l'accessibilité au marché du travail, nous aurions grand besoin de votre expertise de conseiller ou conseiller ORP à ce sujet.

La participation est libre et le questionnaire anonyme. Le sondage dure environ 6 à 8 minutes. Nous vous remercions d'avance de votre participation.

Il y a 31 questions dans ce questionnaire

Inventaire

☐

Pour chaque demandeur d'emploi (DE), PLASTA consigne le nombre de langues maîtrisées ainsi que le niveau de cette maîtrise à l'oral et à l'écrit. Selon vous, en vue d'un placement, ces données sont : *

Vous sélectionnez une seule des propositions suivantes :

☐ insuffisamment détaillées

☐ suffisamment détaillées

☐ trop détaillées

2 sur 16

03.06.14 11:18

LineSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compé...
http://www2.unil.ch/voxdei/linesurvey/index.php/admin/prin...

☐

Si vous avez des suggestions permettant d'améliorer la récolte de ces données sur les langues, merci de les indiquer ci-après.

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'trop détaillées' ou 'insuffisamment détaillées' à la question "1. (Q0001) (Pour chaque demandeur d'emploi (DE), PLASTA consigne le nombre de langues maîtrisées ainsi que le niveau de cette maîtrise à l'oral et à l'écrit. Selon vous, en vue d'un placement, ces données sont :)

Vous écrivez votre réponse ici :

☐

Ces données dans PLASTA peuvent provenir de plusieurs types d'évaluations (report des informations du CV de DE, évaluation externe, entretien en face-à-face, etc.). Cette diversité est-elle quelquefois source de problèmes dans votre travail de conseiller/conseillère? *

Vous sélectionnez une seule des propositions suivantes :

☐ Oui

☐ Non

2 sur 16

03.06.14 11:18

03.06.14 11:18

LineSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compétence... <http://www2.unil.ch/vox/de/linesurvey/index.php/admin/print>

LineSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compé... <http://www2.unil.ch/voxde/fimesurvey/index.php/admin/prin...>

☐

Pourriez-vous évaluer l'importance des facteurs ci-dessous, qui, chez les DE, contribuent à trouver un emploi? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	pas important	peu important	important	très important
motivation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
expérience professionnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qualification au plan professionnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
compétences linguistiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
propres contacts dans leur entourage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qualités personnelles ("savoir-être")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

☐

Selon vous, en matière de compétences linguistiques des DE, les exigences des employeurs: *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

☐ dépassent généralement les besoins réels de l'emploi

☐ sont généralement adaptées aux besoins réels de l'emploi

☐ sont généralement inférieures aux besoins réels de l'emploi

☐

En vous fondant sur votre expérience, à quelle fréquence la maîtrise insuffisante d'une langue par des DE a-t-elle empêché à elle seule l'obtention d'un emploi? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

☐ jamais

☐ rarement

☐ quelquefois

☐ souvent

8 sur 16

03.06.14 11:18

[]

Avez-vous la responsabilité de la gestion d'une équipe ?
Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

☐

Oui

☐

Non

LimeSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compé....
<http://www2.uml.ch/voxder/limesurvey/index.php/admin/print...>

13 sur 16

03.06.14 11:18

LineSurvey - Accès au marché du travail, chômage et compé.....

http://www2.unil.ch/voxdet/fimesurvey/index.php/admin/print...

14 sur 16

03.06.14 11:18

03.06.14 11:18

IV Übersicht qualitative Daten

Tableau 37
Übersicht Daten

	Teilnehmende Beobachtung	Interviews	Dokumentation
RAV	<ul style="list-style-type: none"> → Erst- und Beratungsgespräche → Arbeitstreffen, Kaffeepausen, Mittagessen mit PB → Informationsveranstaltung 	<ul style="list-style-type: none"> → STES → PB → RAV-Verantwortliche 	<ul style="list-style-type: none"> → CV der STES (evtl. zusätzliche Unterlagen) → RAV-Praxis: RAV-Formulare, SECO- oder AMA-Weisungen
AMM	<ul style="list-style-type: none"> → Integrativer Sprachkurs (F) → Berufsbezogener Sprachkurs (F) → Bewerbungskurs (F) 	<ul style="list-style-type: none"> → Kursanbieter und -leiter → AMM-Sektor Kanton Freiburg und Bern 	<ul style="list-style-type: none"> → Kursangebot Kanton Freiburg, Screenshots AMM-Intranetplattform, AMM-relevante Publikationen → Kursunterlagen (u. a. Unterrichtsmaterialien, Broschüren der Anbieter)
Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> → „Séance de placement“ in den drei RAV 	<ul style="list-style-type: none"> → Arbeitgeberverantwortliche der drei RAV → Arbeitgeber (HR) → Arbeitgeberorganisation 	
Politik		<ul style="list-style-type: none"> → Verantwortliche Person im Bereich Arbeitslosigkeit des Kantons → Gewerkschaftssekretär 	<ul style="list-style-type: none"> → Unterlagen von den Interviewten: Informationsmaterial, Publikationen etc.

Tableau 38
Übersicht InformantInnen

RAV	Arbeitsmarktpolitik	ExpertInnen
<ul style="list-style-type: none"> → 31 STES → 9 PB → 3 RAV-Leiter → 3 Arbeitgeberverantwortliche der drei RAV 	<ul style="list-style-type: none"> → Verantwortliche Person Arbeitslosigkeit AMA Freiburg → Verantwortliche Person AMM Freiburg → AMM-Freiburg: Verantwortliche Person für Sprachkurse → Verantwortliche Person AMM Bern 	<ul style="list-style-type: none"> → Direktorin Arbeitgeberorganisation → Gewerkschaftssekretär → AMM-Lehrpersonen (der beobachteten Kurse)

Annexe | Anhang

Tableau 39

Übersicht aller STES im Projekt (Juni 2013 - März 2014)

RAV	PB	Pseudonym	Alter	Herkunft	Q/NQ	Daten
RAV1	PB1	Hr. Aronu	29	Nigeria	NQ	EG/BG/Interview/Abmeldung (kein Anspruch)
	PB2	Fr. Ferreira	35	Portugal	NQ	BG/BG/Interview/Stelle
		Fr. Matas	35	Schweiz	Q	BG/BG/Interview/BG
	PB3	Fr. Figo	34	Portugal	NQ	BG/BG/Interview/BG
		Hr. Hine	44	England	Q	BG/BG/Interview/BG
		Fr. Spycher	54	Schweiz	Q	BG/Interview
	PB4	Fr. Barroso	55	Portugal	NQ	BG/BG/Interview
		Fr. Rizzo	30	Italien	Q	BG
	PB5	Fr. Dinev	36	Mazedon.	Q	BG/BG/Interview/BG
		Fr. Sacher	27	Schweiz	Q	BG/BG/Interview/Stelle
RAV2	PB6	Hr. Arsov	43	Italien	NQ	EG
		Fr. de Oliveira	57	Portugal	NQ	BG/BG/Interview/BG/BG
		Fr. Costa	56	Portugal	NQ	EG/BG/Interview/BG/BG
		Hr. Yarici	41	Türkei	NQ	(3×Tel.)/Stelle
		Fr. Müller	25	Schweiz	Q	EG/Tel./Stelle
		Hr. de Suza	36	Portugal	NQ	EG/BG/Interview
		Hr. Villaverde	30	Portugal	NQ	Informationen
	PB7	Hr. Studer	36	Frankreich	Q	BG/BG/Interview/2×Arztzeugnis (krank)
		Fr. Kristeva	54	Mazedon.	NQ	BG/BG/Interview/Abmeldung (wg Krankheit)
		Hr. Pereira	20	Portugal	NQ	EG/BG/Interview/BG
		Fr. Gomez	35	Portugal	NQ	BG/ausgesteuert
		Fr. Fischer	49	Deutschl.	NQ	BG/BG/Interview/Stelle
		Hr. Markov	45	Mazedon.	NQ	BG/BG/Interview
		Fr. Hublot	47	Schweiz	Q	BG/BG/Interview/BG/Stelle
		Fr. Kariem	40	Belgierin	NQ	EG/BG
		Hr. Furtado	50	Portugal	NQ	BG
		Hr. Tanner	42	Schweiz	Q	BG
	PB8	Fr. Duarte	32	Brasilien	NQ	EG
		Hr. Kowalski	41	Polen	NQ	BG/BG/Interview/BG
RAV3	PB9	Fr. Pinto	24	Portugal	NQ	BG/BG/Interview
		Fr. Kaufmann	59	Deutschl.	NQ	BG/BG/Interview/BG

Fett kursiv: Für die Analyse ausgewählter Einzelfall**Grau:** Vorteil-Fall (PB schätzen Sprachkompetenzen als Vorteil ein)

„Q/NQ“: Qualifiziert/Nicht-qualifiziert (gemäss Definition in Fussnote 50)

Anmerkung:

In dieser Tabelle sind alle Begegnungen aufgelistet, die jemand vom Forscherteam mit den STES hatte. Wie ersichtlich, konnten gewisse STES über einen längeren Zeitraum begleitet werden, andere hingegen traf man nur ein bis zwei Mal. Das hängt damit zusammen, dass wir vor allem im RAV2 auch noch gegen Ende der Feldforschungsphase Gesprächen mit neuen STES beiwohnen konnten. Es gab allerdings auch STES, die zu Beginn der Begleitphase am Projekt teilnahmen, sich danach aber aus unterschiedlichen Gründen vom RAV abmeldeten: Stelle, ZV, Ende Rahmenfrist etc. In zwei Fällen erfolgte eine freiwillige frühzeitige Abmeldung.

Annexe | Anhang

Tableau 40
Übersicht Einzelfälle

Pseudonym	Alter	Herkunft	Sprache(n)	Beruf	AMM	Faktoren
Hr. Aronu	29	Nigeria (in CH seit 2013)	L1: Edo & EN L2: FR, DE, IT	Hilfsarbeit	Kein Anspruch; besucht Sprachkurs aus Eigeninitiative	Kein Auto; Netzwerk in afrikanischer Community
Fr. Matas	35	FR-Schweiz (in FR seit 2013)	L1: FR & CH-DE L2: DE & EN	HR-Business-partner (MA Diplom)	Coaching	Limitierte Flexibilität: Teilzeitpensum wegen Kindsbetreuung
Fr. Figo	34	Portugal (in CH seit 2009)	L1: PT L2: FR & SP	Hilfsarbeit	A2 FR-Kurs	Schwangerschaft
Hr. Hine	44	England (in CH seit 2013)	L1: EN L2: FR	Front House Management	Kein Anspruch; A1 & A2 FR-Kurs wird bezahlt	Ursprünglicher Beruf hier unbekannt; kleines Netzwerk
Fr. Barroso	55	Portugal (in CH seit 2010)	L1: PT L2: FR & SP	Hilfsarbeit	A1 & A2 FR-Kurs	Alter; Schüchternheit
Fr. Dinev	36	Mazedonien (in CH seit 2013)	L1: MA L2: EN & FR	Med. Labor-Assistentin (Diplom nicht anerkannt)	Kein Anspruch; Integrations-/FR-Kurs wird bezahlt	Diplom im Anerkennungsverfahren
Fr. Costa	56	Portugal (in CH seit 2001)	L1: PT L2: FR & SP	Hilfsarbeit	Beschäftigungsprogramm	Krankheit; nur zu 50% vermittelbar
Fr. Müller	25	Deutsch-Schweiz (lebt in F-FR)	L1: DE/ CH-DE L2: FR & EN	Kindererzieherin (diplomiert)		Erzwungene räumliche Flexibilität
Hr. Pereira	20	Portugal (in CH seit 2012)	L1: PT L2: FR, EN, SP	Hilfsarbeit (Diplom nicht anerkannt)	Beschäftigungsprogramm	Gesundheitliche Probleme: keine schwere Arbeit
Fr. Hublot	47	F-Schweiz	L1: FR L2: DE/CH-DE & EN	Büroarbeiten (ohne Qualifikation)		Flexibilität als Vorteil
Hr. Kowalski	41	Polen (in CH seit 2005)	L1: PO L2: FR	Hilfsarbeit (Diplom nicht anerkannt)	Beschäftigungsprogramm	Saisonale Arbeitslosigkeit
Fr. Kaufmann	59	Deutschland (in CH eingeschult)	L1: DE/ CH-DE L2: FR, EN, IT	Sekretärin, Deutschlehrerin	EN-Kurs	Alter

Siehe Kap. 3.2.5 für eine kurze Beschreibung des Beratungsverlaufs dreier Einzelfälle (Herr Aronu, Frau Matas, Herr Pereira).

Erläuterungen zu Sprachen:

CH-DE: Schweizerdeutsch
DE: Deutsch
EN: Englisch
FR: Französisch
IT: Italienisch

MA: Mazedonisch
PO: Polnisch
PT: Portugiesisch
SP: Spanisch

Annexe | Anhang

Tableau 41

Übersicht Resultate Schär

Unternehmen	Unternehmenssprachen allg. Rolle der Sprache	Sprachbedürfnisse	Stellenwert in Rekrutierung
		Stellenwert / Tätigkeit	
Früchte & Gemüse SA	→ DE → andere Sprachen zur Verständigung mit Pro- duktionsmitarbeitenden unterschiedlicher Herkunft	DE / FR	→ mündliche und schrift- liche Überprüfung beim Vorstellungsgespräch für Stellen in der Adminis- tration
		→ hoher Stellenwert für Stellen mit Kontakten zu Kunden und Lieferanten → geringer Stellenwert für Mitarbeitende in Produk- tion (DE erwünscht)	
Gemüsebau GmbH	→ Schweizerdeutsch → mehrsprachig aufgrund unterschiedlicher Herkunft der Mitar- beitenden	→ Schweizerdeutsch → Portugiesisch zur Über- setzung interner Doku- mente → individuelle Kenntnisse eines Mitarbeitenden, die die Verständigung mit Produktionsmitarbeitenden ermöglichen	→ keiner
		→ allg. sehr geringer Stellenwert → keine sprachlichen Anforderungen an Produk- tionsmitarbeitende	
Technologie SA	DE und EN	DE / EN	→ mündliche und schrift- liche Überprüfung beim Vorstellungsgespräch
		→ EN wichtig für Stellen oberhalb der Produktion → Bei Kontakt mit Nieder- lassungen im Ausland sind Kompetenzen in der jeweiligen Lokalsprache willkommen	
Lebensmittel AG	FR und DE	FR / DE sehr selten EN	→ wenn Anforderungen vor- handen, mündliche und schriftliche Überprüfung beim Vorstellungsges- präch
		→ Stellenwert wird höher mit grösserer Verantwor- tung	→ Bei Tätigkeiten ausse- rhalb der Administration sind fachliche Kenntnisse wichtiger als Sprachkom- petenzen

Annexe | Anhang

Unternehmen	Unternehmenssprachen allg. Rolle der Sprache	Sprachbedürfnisse	Stellenwert in Rekrutierung
		Stellenwert / Tätigkeit	
Finanz AG	FR und DE	FR / DE sowie EN / ES / PT	→ hoher Stellenwert bei Stellen mit Kundenkon- takt
		→ hoher Stellenwert vor allem bei Tätigkeiten am Schalter	→ hoher Stellenwert bei Stellen im deutschspra- chigen Gebiet → mündliche Überprüfung beim Vorstellungsges- präch
Medien SA	FR und DE praktiziert in Form von re- zeptiver Mehrsprachigkeit	DE / FR / IT / RR zusätzliche Sprachen sind von Vorteil vor allem EN	→ zweisprachige Vorstel- lungsgespräche → wichtigste Fähigkeit für Mitarbeitende im Kon- taktcenter
		→ allg. passives Beherr- schen der zweiten Sprache (FR oder DE) → hoher Stellenwert für Stellen im Kontaktcenter	
Online SA	DE Ein Unternehmensbereich der hauptsächlich auf FR operiert	DE / FR sowie IT / EN	→ für Stellen in Kunden- dienst und Callcenter wichtiger als fachliche Kenntnisse
		→ hoher Stellenwert für Stellen im Kundendienst und im Callcenter (Be- treuung von Kunden aus der ganzen Schweiz)	→ mündliche und schrift- liche Überprüfung im zweiten Vorstellungsges- präch

Quelle: Schär (2014, S. 209f.)

