



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



# IO1/A4 RAPPORT TRANSNATIONAL COCOFE

IO1: Analyse de l'utilisation de la langue  
dans les petites industries et les  
magasins de détail employant des  
femmes réfugiées et migrantes

2020-1-UK01-KA204-079046



---

# *IO1/A4 Rapport Transnational*

## *CoCoFe*

---

Référence de la production intellectuelle (IO1) :	IO1 : Analyse de l'utilisation de la langue dans les petites industries et les magasins de détail employant des femmes réfugiées et migrantes.
Leader de de la production intellectuelle :	CSI
Titre du projet :	Compétence communicative pour les femmes réfugiées travaillant dans les petites industries et les magasins de détail : Améliorer les compétences de communication au sein de la main-d'œuvre.
Acronyme du projet :	CoCoFe
Numéro du projet :	2020-1-UK01-KA204-079046

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

## Informations sur le document

Critères	Détails
Numéro et titre de la production intellectuelle :	IO1 : Analyse de l'utilisation de la langue dans les petites industries et les magasins de détail employant des femmes réfugiées et migrantes
Auteur du document :	CSI
Version :	Premier projet
Date :	30/11/2021

## Document Version Control

Version	Date	Partenaire	Description
1.0	30/11/2021	CSI	Première version
2.0		CSI	Dernière version

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

## Contents

Introduction .....	5
Buts/Objectifs du Rapport .....	5
Objectif de la recherche.....	6
Méthodologie.....	6
Contribution à la littérature existante .....	6
Femmes réfugiées et migrantes à Chypre, au Royaume-Uni, en Finlande, en France et en Espagne	7
Données démographiques .....	7
Contexte national.....	9
Langue utilisée dans les magasins de détail et les petites industries.....	11
Royaume-Uni .....	11
Chypre .....	12
Espagne .....	13
France.....	14
Finlande.....	15
Conclusions .....	15
Besoins linguistiques des femmes réfugiées et migrantes travaillant dans les commerces de détail et les petites industries .....	16
Royaume-Uni .....	16
Chypre .....	17
Espagne .....	17
France.....	18
Finlande.....	18
Conclusions .....	19
Conclusion.....	20
Résultats principaux.....	20
Recommandations .....	20
Terminologie .....	21
Royaume-Uni .....	21
Chypre .....	23
France.....	25
Espagne .....	25

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Finlande..... 26  
Bibliographie ..... 27

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

## Introduction

Le présent document représente le rapport transnational pour l'OI1 (Analyse de l'utilisation des langues dans les petites industries et les magasins de détail employant des femmes réfugiées et des migrants) du projet CoCoFe : Compétence communicative pour les femmes réfugiées travaillant dans les petites industries et les magasins de détail : Améliorer les compétences en communication dans la main-d'œuvre.

Les cinq partenaires du projet CoCoFe ont mené des recherches documentaires et sur le terrain afin de déterminer la langue utilisée et les besoins linguistiques (analyse linguistique) des femmes réfugiées et migrantes travaillant dans des petites industries et des magasins de détail à Chypre, au Royaume-Uni, en Espagne, en Finlande et en France. En outre, chaque partenaire a rédigé une taxonomie terminologique (**voir Annexe 1**) avec des mots et des phrases qui posent particulièrement problème au groupe cible.

Le présent rapport vise à résumer les conclusions formulées par les partenaires dans leur rapport et à poser les bases du développement de la deuxième production intellectuelle (IO2) : Plate-forme d'apprentissage en ligne CoCoFe.

## Buts/Objectifs du Rapport

L'objectif de ce rapport est d'offrir des informations sur la langue utilisée dans les petites industries et les magasins de détail où travaillent les femmes réfugiées et les migrantes dans les pays partenaires (Chypre, Finlande, Royaume-Uni, France et Espagne). Ce rapport indique également les besoins linguistiques des femmes réfugiées et des femmes migrantes forcées dans les pays partenaires et rassemble les taxonomies de la terminologie du langage informel utilisé dans ces environnements. Ce faisant, le rapport poursuit les objectifs suivants :

- Identifier les cas de femmes réfugiées et migrantes employées dans les environnements de travail cibles dans les pays partenaires ;
- Examiner le langage utilisé dans les petites industries et les magasins de détail où les femmes réfugiées et les migrantes sont employées dans les pays partenaires ;
- Identifier les besoins linguistiques des femmes réfugiées et des migrantes travaillant dans les petites industries et les commerces de détail dans les pays partenaires ;
- Produire une taxonomie collationnée de la terminologie du langage informel utilisé dans ces environnements dans les pays partenaires ;
- Comblent les lacunes et contribuer à la littérature existante.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



## Objectif de la recherche

La portée du rapport est définie par les objectifs généraux du projet CoCoFe. En effet, le rapport examine les besoins linguistiques des femmes réfugiées et des migrantes travaillant dans les petites industries et les magasins de détail dans les cinq pays partenaires (Chypre, Finlande, Royaume-Uni, France et Espagne). En tant que tel, le rapport se concentre principalement sur l'évaluation, le traitement et la réponse aux lacunes, aux besoins et aux défis qui existent dans ce domaine.

## Méthodologie

La méthode utilisée dans ce rapport combine la recherche documentaire et la recherche sur le terrain. La première s'appuie sur des données quantitatives (c'est-à-dire des données statistiques), des pratiques actuelles ainsi que des analyses qualitatives (revue de la littérature, des politiques et des pratiques) sur le thème des femmes réfugiées et des migrantes employées dans les cinq pays partenaires. La recherche sur le terrain comprend des entretiens avec des représentants de trois parties prenantes dans chaque pays partenaire, dont le travail et l'expertise sont pertinents pour la question à l'étude. Il convient de noter que même si le travail de bureau et le travail de terrain sont méthodologiquement différents, ils n'ont pas été menés comme deux étapes de recherche totalement distinctes. Au contraire, ils ont été considérés comme des processus se renforçant mutuellement. Par exemple, la recherche documentaire a fourni des pistes importantes pour trouver des magasins de détail ou des petites industries et des personnes à interviewer. De même, les entretiens menés dans le cadre de la recherche sur le terrain ont permis d'obtenir des informations cruciales sur les "mots/phrases problématiques" et les "besoins linguistiques" ; ces informations ne sont souvent pas visibles dans une perspective documentaire.

## Contribution à la littérature existante

Ce rapport contribue à la littérature existante des trois manières suivantes :

- Il informe et met à jour la recherche existante sur le sujet en effectuant son analyse des données et des ressources récentes et pertinentes par la création d'une taxonomie et d'un dictionnaire du langage informel utilisé dans les magasins de détail et les petites industries.
- Le mélange méthodologique de la recherche de bureau et de terrain enrichit les études qui ne sont fondées que sur l'un des deux types de méthode.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



- Enfin, dans leur sélection de personnes à interviewer, les auteurs de ce rapport ont contacté des parties prenantes qui ont des relations administratives différentes avec (et, par conséquent, une expérience des) les besoins linguistiques des réfugiées et des migrantes forcées. Bien qu'il y ait des points communs entre les points de vue des personnes interrogées sur les principaux besoins et défis en matière de sensibilisation aux droits des travailleurs dans les communautés de migrants, il existe également des différences cruciales. La prise en compte de perspectives multiples était importante car elle a démontré que les lacunes et les besoins existants ne constituent pas une catégorie fixe - au contraire, la nature de ces lacunes et de ces besoins peut également dépendre de la relation de chaque partie prenante avec le sujet examiné.

## Femmes réfugiées et migrantes à Chypre, au Royaume-Uni, en Finlande, en France et en Espagne

Ce chapitre vise à fournir un aperçu général de la situation actuelle des femmes réfugiées et des migrantes dans les pays partenaires. Plus précisément, ce chapitre fournira des informations statistiques sur les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées dans les pays partenaires, leurs possibilités d'emploi et des informations sur les possibilités d'apprendre ou de recevoir un enseignement dans la langue du pays partenaire.

### Données démographiques

Pour commencer, au Royaume-Uni, il est rapporté qu'en 2020, le Royaume-Uni a offert l'asile et la protection humanitaire à environ 20 339 personnes. Fin mars 2020, 12 863 demandes d'asile ont été accordées, soit une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente (gov.uk, 2021). La même année, il a également été rapporté que 16% de tous les employés du Royaume-Uni étaient nés à l'étranger. L'Observatoire des migrations a constaté que les femmes nées à l'étranger étaient moins nombreuses à travailler que les femmes nées au Royaume-Uni (67 % nées à l'étranger et 73 % nées au Royaume-Uni). De même, en 2020, 18 % des travailleurs du secteur de la vente au détail et 19 % des travailleurs du secteur de la fabrication étaient nés à l'étranger (Migration Observatory, 2020).

À Chypre, selon les données statistiques, au début de 2018, environ 71 797 ressortissants de pays tiers (NPT) résidaient légalement dans le pays. 88% d'entre eux disposaient d'un permis de séjour temporaire valide et 12% d'une résidence de longue durée. L'emploi (45 %), le regroupement familial (13 %) et la protection internationale (11 %) sont les motifs de séjour les plus représentés, comme le révèlent les données publiées le [31 juillet 2016](#) par le département de l'état civil et des

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



migrations<sup>1</sup>. En outre, selon le [dernier recensement de la population de 2011](#)<sup>2</sup>, les 3 pays d'origine les plus représentés parmi les ressortissants de pays tiers résidant à Chypre sont les Philippines, la Russie et le Sri-Lanka.

De la même manière, en Espagne, il a été observé que 50,8% de la population immigrée sont des femmes (données de l'Institut national des statistiques, janvier 2021). Parmi ces femmes migrantes, il est signalé qu'il y a une forte concentration dans certains emplois, principalement ceux qui ont trait au travail domestique et aux soins. Par ailleurs, la Comisión Española de Ayuda al Refugiado [Commission espagnole d'aide aux réfugiés] (CEAR) indique que l'Espagne est le troisième pays de l'UE à avoir accueilli le plus grand nombre de demandeurs d'asile l'année dernière, le Venezuela et la Colombie étant les principaux pays d'origine. Toutefois, le rapport mentionne que "seulement 5 % des presque 115 000 personnes dont le dossier a été résolu ont obtenu une protection internationale (loin des 33 % de la moyenne communautaire), tandis que 45 % ont obtenu une autorisation de séjour pour des raisons humanitaires et 60 % ont été laissées sans défense [sic]".

En France, les cinq premières nationalités déclarées sont l'Afghanistan (8 888 primo-demandeurs adultes), le Bangladesh (4 345), le Pakistan (4 345), la Guinée (2 781) et la Côte d'Ivoire (2 742). La plus grande proportion de femmes se trouve parmi les nationalités des continents africain et américain, notamment les Dominicaines avec 68,5 %, les Ivoiriennes avec 55,6 % et les Angolaises avec 56,2 %. Au contraire, la proportion de femmes est particulièrement faible pour les nationalités du continent asiatique : les Pakistanaïses avec 5,4% et les Bangladaïses et Afghanes avec 8% . En ce qui concerne les femmes migrantes et réfugiées qui travaillent en France, leur taux d'activité reste inférieur à celui des hommes immigrés et des femmes non immigrées. 23% des femmes immigrées sont ouvrières, contre 10% des femmes non immigrées. Mais elles sont deux fois moins nombreuses que les hommes immigrés à travailler dans l'industrie (un peu plus de 10% contre 20%). Elles sont surtout présentes dans les services directs aux particuliers (assistantes maternelles, aides ménagères pour les personnes âgées, femmes de ménage, concierges) : 26% d'entre elles travaillent dans ce secteur, contre 11% de l'ensemble des femmes non immigrées. Elles sont également nombreuses dans les services offrant des emplois non qualifiés tels que les restaurants, les hôtels, les supermarchés, le nettoyage et les services aux entreprises .

Enfin, selon les données des services d'immigration finlandais au cours de l'année 2015, la Finlande a reçu un grand nombre de demandes d'asile avec environ 32 476 demandes. En termes de pays d'origine, près des deux tiers des demandes ont été déposées par des Irakiens (20, 485 demandes), des Afghans (5,214 demandes), des Somaliens (1, 981 demandes), des Syriens (877), des Albanais (762 demandes) et des Iraniens (619 demandes). En outre, il est signalé que les taux d'emploi relatifs des femmes migrantes et réfugiées étaient inférieurs à ceux des hommes (tableau 2. Sarvimäki, 2017).

Globalement, sur la base des informations démographiques ci-dessus, on peut conclure que les cinq pays partenaires ont connu une augmentation de l'afflux de réfugiés et de migrants. La Finlande a connu la moindre augmentation en raison de sa position géographique septentrionale en Europe. On

---

<sup>1</sup>[http://www.moi.gov.cy/moi/CRMD/crmd.nsf/All/5AB4DABEBE439315C2257FA8003AAFF7/\\$file/7.%20MONT\\_HLY%20STATS\\_JULY%202016.pdf](http://www.moi.gov.cy/moi/CRMD/crmd.nsf/All/5AB4DABEBE439315C2257FA8003AAFF7/$file/7.%20MONT_HLY%20STATS_JULY%202016.pdf)

<sup>2</sup>[https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/3D52D8F17C418CFAC2257EEA00346671/\\$file/POPULATION\\_CENSUS-2011\\_VolIII-EL-261015.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/3D52D8F17C418CFAC2257EEA00346671/$file/POPULATION_CENSUS-2011_VolIII-EL-261015.pdf?OpenElement)

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



peut également conclure qu'à Chypre, au Royaume-Uni et en Finlande, la plupart des réfugiés et des migrants sont originaires de pays d'Asie et du Moyen-Orient, tandis qu'en France, la plupart des réfugiés et des migrants sont originaires de pays d'Afrique/Subsaharienne et en Espagne, ils sont originaires de pays d'Amérique latine. En ce qui concerne les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées, il a été observé de manière générale que les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées ont moins de chances d'obtenir un emploi dans le pays d'accueil par rapport aux hommes réfugiés et migrants ainsi que par rapport aux femmes non migrantes. Enfin, il a également été observé que la plupart des femmes réfugiées et des femmes migrantes forcées ont tendance à occuper des emplois moins bien rémunérés et non qualifiés que les hommes réfugiés et migrants, et que leurs emplois les plus courants sont ceux de femmes de ménage, de nettoyeuses, de soignantes, ainsi que de vendeuses et de restauratrices.

## Contexte national

Des recherches menées au Royaume-Uni ont montré qu'un grand nombre de femmes réfugiées sont confrontées à un défi lorsqu'il s'agit de recevoir des cours d'anglais afin de s'intégrer dans la société britannique et de leur permettre de trouver un emploi. Plus précisément, Alice Bloch, 2004, mentionne que l'emploi est crucial pour l'intégration réussie des femmes réfugiées dans leur nouvelle société. Cependant, sans le soutien de cours d'anglais, elles risquent d'être victimes de sous-paiement et de surcharge de travail. Cela peut également les amener à faire des heures de travail non sociales, alors qu'elles ont peut-être des familles à charge qui ont besoin qu'elles soient à la maison à certains moments - par exemple, de jeunes enfants. Un rapport produit par la Greater London Authority (2012) souligne l'importance de la mise en œuvre de l'ESOL dans des lieux tels que les écoles où les enfants ont des parents réfugiés, car les femmes réfugiées peuvent ne pas avoir les moyens de payer des cours d'anglais privés et peuvent être placées sur une liste d'attente pendant une longue période.

De même, selon le rapport d'intégration du HCR pour Chypre, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est crucial pour faciliter l'intégration des réfugiés et des migrants forcés dans la société du pays d'accueil. Plus important encore, il est également suggéré que l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est essentiel pour faciliter l'intégration en termes d'accès au marché du travail. À Chypre, même si les réfugiés reconnus peuvent être employés dans n'importe quel secteur, ils rencontrent toujours de sérieuses difficultés à trouver un emploi en raison des barrières linguistiques. Des études menées à Chypre suggèrent que les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées rencontrent de plus grandes difficultés en matière d'intégration et d'emploi en raison de l'augmentation des barrières linguistiques. Malgré cela, il n'existe pas de politique d'intégration spécifique à Chypre et les questions d'intégration liées à la langue sont principalement réglées par l'acquisition de compétences grâce à l'éducation et à la formation professionnelle mises en

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



œuvre par des organisations non gouvernementales et des projets financés par l'UE qui proposent des cours de grec.

En Espagne, il a été conclu que la situation devient plus précaire et plus vulnérable sur le plan socio-économique pour les femmes réfugiées et migrantes, car une grande partie d'entre elles restent immobilisées dans la partie la plus basse de la structure sociale et de l'emploi en Espagne. Suite à cette analyse, l'Instituto de la Mujer [Institut de la Femme] (IM) souligne que les femmes immigrées présentent des particularités dans les besoins qui sont différents de ceux que présentent les hommes immigrés et la population nationale.

Par ailleurs, une étude de 2016 de l'INSEE montre que l'obtention d'un emploi pour les nouveaux arrivants est largement corrélée à leur maîtrise de la langue française. L'impact de la langue, quant à lui, se traduit par l'adéquation entre les emplois occupés et le niveau d'études et de compétences des immigrés. Par exemple, les immigrés maîtrisant parfaitement la langue ont des salaires supérieurs d'environ 15% à ceux des autres immigrés. Partant de ce constat, la loi du 7 mars 2016 relative aux droits des étrangers, érigée en contrat d'intégration républicaine (CIR), est devenue le socle de la politique d'intégration en France aujourd'hui. Il se compose d'une formation linguistique, prescrite par les agents de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii) pour les immigrés n'ayant pas atteint le niveau A1, en trois stages de 50, 100 ou 200 heures, et d'une formation civique suivie par tous les migrants, qui comprend deux jours de formation. En France également, plusieurs organisations professionnelles sont parties du principe que l'apprentissage du français serait plus rapide et plus efficace s'il s'inscrivait dans l'objectif plus large d'apprendre un métier. Les réfugiés qui souhaitent s'intégrer dans la société ont besoin d'un français "appliqué" - un français à des fins professionnelles. Ainsi, différents programmes ont été créés et sont disponibles pour les femmes réfugiées et migrantes.

Enfin, selon la vaste étude UTH 2014 de Statistics Finland concernant l'emploi et le bien-être des ressortissants étrangers en Finlande, les réfugiés ont un taux de chômage plus élevé que les Finlandais. Cela pourrait, en partie, s'expliquer par le niveau d'éducation plus faible des réfugiés : 40 des personnes issues du milieu des réfugiés qui ont participé à l'étude n'avaient tout au plus suivi qu'un cursus scolaire complet, et d'autres étaient peu ou pas alphabétisées. Plus spécifiquement, l'une des principales questions soulevées dans toutes les sources concernant les compétences des migrants est l'importance de l'apprentissage de la langue finlandaise. Le manque de compétences linguistiques - principalement en finnois, mais aussi en anglais - est considéré comme le principal obstacle à l'intégration sur le marché du travail et à l'emploi. En outre, Pittaway et Van Genderen Stort (2011) écrivent que les femmes réfugiées en Finlande déclarent qu'il est difficile de trouver un emploi, à moins de parler un "finnois correct" (p. 36). Selon ces auteurs, les femmes réfugiées ont également fait valoir que l'enseignement du finnois est généralement un modèle unique et qu'elles ont besoin de programmes plus adaptés aux besoins des différents groupes et niveaux d'éducation (par exemple, les personnes âgées, les pré-alphabètes, les apprenants traumatisés ou ceux qui ne sont pas habitués à un mode d'enseignement occidental). En

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



outre, les compétences linguistiques en finnois semblent être plus essentielles pour les femmes en raison des emplois disponibles sur le marché du travail, alors que les hommes sont plus nombreux à travailler dans des professions techniques où le finnois n'est pas requis, par exemple comme ingénieurs, dans le domaine de la construction ou des transports.

Globalement, dans le contexte national des cinq pays partenaires, la conclusion est unanime : le fait de ne pas connaître la langue du pays d'accueil a un impact significatif sur les possibilités d'emploi des femmes réfugiées et migrantes et, par conséquent, sur leur intégration dans la société. Cependant, sur les cinq pays partenaires, seule la France a démontré une politique d'intégration bien structurée qui facilite l'apprentissage de la langue française aux femmes réfugiées et aux migrantes. En outre, en France, plusieurs organisations proposent des formations linguistiques en plus des lois d'intégration françaises. Au contraire, à Chypre, il n'existe aucune politique d'intégration et les cours de langue sont très limités, tandis qu'au Royaume-Uni, les cours peuvent être payants ou nécessiter une longue liste d'attente. De même, en Finlande, les cours de langue finnoise ne sont pas adaptés aux besoins des réfugiés. On peut donc conclure qu'il est effectivement nécessaire de mettre en place un programme de formation linguistique spécifique et sur mesure dans les cinq pays partenaires, afin d'augmenter les chances d'employabilité des femmes migrantes et réfugiées et, par conséquent, leur intégration dans la société.

## Langue utilisée dans les magasins de détail et les petites industries

Les partenaires des cinq pays ont mené des recherches à la fois documentaires et sur le terrain afin d'examiner et d'analyser la langue utilisée dans les magasins de détail et les petites industries à Chypre, au Royaume-Uni, en France, en Espagne et en Finlande. Les résultats de ces recherches sont résumés ci-dessous :

### Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, des recherches ont montré qu'en plus des difficultés soulevées pour obtenir un emploi en raison de la méconnaissance de la langue anglaise, il y a également le problème de la méconnaissance par un employé d'autres questions linguistiques telles que le jargon professionnel, l'utilisation du langage formel ou informel, le registre et le sens, les expressions idiomatiques, blasphèmes, l'argot, les abréviations et le discours convivial.

Plus précisément, sur la base de recherches documentaires, il a été démontré que dans tout lieu de travail, il est nécessaire de pouvoir distinguer et utiliser le langage formel et informel. Le langage que nous utilisons avec nos collègues, comparé à celui que nous

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



utilisons avec un membre de la direction, présente d'énormes différences ; par exemple, nous pouvons saluer d'autres collègues par « Hi », « Alright » ou « Howzitgoing? », alors que nous utiliserons des salutations plus formelles pour la direction, telles que « Hello » ou « How are you? ». Nous pouvons éventuellement utiliser « Sir » ou « Madam » ou encore « Mr ou Mrs », suivi du nom famille. La formalité dépend entièrement du lieu de travail et de la culture qui y règne. Lorsque vous traitez avec des clients, il est toujours conseillé de rester poli et courtois et d'utiliser Sir ou Madam lorsque vous n'êtes pas familier avec un client. Il est très courant que des collègues qui entretiennent des relations amicales s'appellent « love », « Babe » ou « Hun/Honey ». Il ne s'agit pas d'un terme romantique mais plutôt d'un terme d'affection. Il n'est pas considéré comme acceptable d'utiliser ces termes pour les clients ou la direction. En outre, la plupart des lieux de travail utilisent des mots ou des expressions spécifiques à leur activité qui peuvent être difficiles à comprendre pour les autres ; c'est ce que l'on appelle le jargon professionnel.

Selon les recherches menées sur le terrain au Royaume-Uni, la langue anglaise est presque toujours requise pour être employé dans ce pays, y compris les compétences en matière d'écriture, d'expression orale, de lecture et d'écoute. Cependant, le niveau de connaissance dépend toujours du domaine et de la ligne de travail. De même, les recherches sur le terrain ont montré qu'aucun cours de langue n'est proposé aux femmes migrantes et qu'il est important que les employés réfugiés et migrants disposent du temps et de la formation nécessaires, ainsi que de l'espace nécessaire pour poser des questions s'ils ne comprennent pas certaines phrases. En ce qui concerne le langage utilisé entre les employés, les superviseurs et les clients, il a été suggéré que les collègues peuvent se parler de manière informelle mais qu'entre les employés et les clients, le langage formel est toujours utilisé. De même, la langue utilisée entre les employés et les employeurs est généralement un anglais formel. Un autre problème identifié lors de la recherche sur le terrain est l'utilisation de l'argot dans la langue anglaise, ainsi que l'accent.

## Chypre

À Chypre, la langue utilisée en général est très particulière. La langue officielle de Chypre est le grec<sup>3</sup> et les Chypriotes apprennent le grec dans les écoles et toutes les procédures et services officiels utilisent le grec "correct". Toutefois, il existe à Chypre un dialecte distinct appelé le grec chypriote. Selon M. Arvaniti, au fil des décennies, on observe à Chypre un glissement croissant entre la langue grecque « standard » telle qu'elle est parlée en grec et le grec chypriote<sup>4</sup>. De la même manière, elle suggère que « [b]ien que le chypriote soit considéré comme un dialecte du grec, le grec standard et le chypriote sont trop

<sup>3</sup> [https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/cyprus\\_en](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/cyprus_en)

<sup>4</sup> [https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c\\_noSplash\\_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf](https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c_noSplash_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf)

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



dissemblables »<sup>5</sup>. Il est important de mentionner que les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées, qui travaillent dans des magasins de détail et des petites industries, et à qui l'on a peut-être enseigné le grec, peuvent encore être confrontées à des difficultés dues à la prononciation et à l'accent uniques des Chypriotes qui parlent le grec-chypriote dans leur vie quotidienne. D'autres publications suggèrent également que « la communication chypriote est généralement très informelle »<sup>6</sup>. En ce qui concerne les magasins de détail, il est suggéré qu'en général, la plupart des Chypriotes dans les villes de Chypre ont au moins une compréhension et une connaissance de base de la langue anglaise, et généralement les employeurs dans les magasins ou les restaurants emploient une personne qui connaît l'anglais<sup>7</sup>.

De la même manière, sur la base des recherches sur le terrain, il a été établi que dans les magasins de détail et les petites industries chypriotes, aucune langue formelle n'est utilisée, même entre employeurs et employés. Cela s'explique par le fait que le grec n'est pas toujours une exigence lorsqu'on emploie quelqu'un, du moment qu'il connaît l'anglais ; la langue utilisée dans ce secteur d'activité est le plus souvent un mélange de grec et d'anglais.

## Espagne

Des recherches documentaires montrent qu'il existe un grand nombre de cours d'espagnol destinés aux migrants, souvent proposés gratuitement par différents organismes gouvernementaux et entités tierces. Il est courant que les municipalités espagnoles offrent des connaissances de base en espagnol aux migrants, dans le cadre du processus d'intégration, en particulier dans les grandes villes, où les migrants ont tendance à se concentrer et où ils s'installent généralement en premier. L'efficacité de ces cours aux fins de l'emploi est toutefois limitée, car ils se limitent généralement aux niveaux inférieurs d'apprentissage de l'espagnol. Par conséquent, s'ils constituent une première étape utile et permettent aux étudiants de satisfaire leurs besoins fondamentaux, ils ne suffisent généralement pas à fournir le niveau de connaissances nécessaire pour accéder à l'emploi. Les migrants compensent généralement ce manque d'éducation par leurs propres moyens, en recourant à des cours privés s'ils en ont les moyens, ou par des interactions quotidiennes avec des locuteurs natifs.

Lorsqu'il s'agit d'emploi dans les magasins de détail et dans les petites industries, le registre informel est le plus couramment utilisé. Cela pose un double défi aux migrants. D'une part, le discours informel peut être très différent du langage formel sur lequel les cours se concentrent habituellement. D'autre part, la grande variété d'accents et de dialectes

---

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> <https://culturalatlas.sbs.com.au/cypriot-culture/cypriot-culture-communication>

<sup>7</sup> [https://www.kiprinform.com/en/cyprus\\_interesting/the-cypriot-language/](https://www.kiprinform.com/en/cyprus_interesting/the-cypriot-language/)

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



espagnols signifie que les progrès réalisés par les migrants peuvent être mis en danger, même par de petits changements de lieu ou d'emploi. Les recherches sur le terrain ont suggéré que dans les petites industries, seules des connaissances de base de l'espagnol sont nécessaires pour être employé, mais qu'au contraire, dans les magasins de détail, il faut parler couramment l'espagnol pour être employé. Cela s'explique par les interactions quotidiennes avec les clients dans les magasins de détail. Malgré cela, dans les magasins de détail, il a été souligné qu'un langage informel est généralement utilisé. Cela se fait même entre les employés et les clients, afin d'établir une familiarité, à l'exception des conversations avec les personnes âgées, où le langage formel est utilisé.

## France

En France, d'après l'étude documentaire réalisée, même les professions les moins qualifiées, telles que celles exercées par les femmes migrantes dans les magasins de détail et les industries, nécessitent l'utilisation de compétences linguistiques spécifiques. Tout d'abord, des compétences linguistiques orales en interaction, puisque les salariés doivent être capables de comprendre des instructions, de se présenter aux clients, d'échanger des informations, de rendre compte de leur activité, ou de verbaliser leur activité professionnelle, dans le cadre du processus de validation des acquis de l'expérience, afin d'accéder à certaines qualifications professionnelles, par exemple. Ensuite, une communication correcte est essentielle, puisque les salariés doivent pouvoir comprendre les instructions concernant l'organisation de leur chantier, mais aussi les consignes de sécurité, les messages d'information courts (sur des panneaux lumineux, par exemple), les notes envoyées par l'équipe, les rapports des supérieurs, les cahiers des charges, ou encore les messages laissés par les clients.

En outre, sur la base de la recherche sur le terrain, nous pouvons observer qu'en France, l'utilisation du langage informel dépend du niveau d'éducation des femmes migrantes. Il a également été souligné qu'en France, une formation spéciale est nécessaire pour le langage informel que les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées utiliseront au travail, car les cours peuvent être trop généraux et ne pas fournir de compétences linguistiques spécifiques adaptées aux différents types d'emplois. En outre, d'après les recherches sur le terrain, l'accent et la prononciation constituent un obstacle pour les francophones non natifs. En général, en France, les gens ne parlent pas beaucoup de langues et ne sont donc pas habitués aux différents accents. Ainsi, les migrants ayant un fort accent étranger sont généralement mal compris ou pas compris du tout. Les cours de phonétique française sont donc très utiles pour les migrants. En termes de grammaire, l'utilisation du conditionnel français est très importante à apprendre, car elle apporte de la politesse aux demandes. Pour travailler dans le commerce, il est essentiel que les femmes migrantes apprennent le

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



conditionnel pour parler avec les clients et avec leur patron. Enfin, en ce qui concerne les petites industries et les commerces de détail, aucun langage formel n'est utilisé ou requis.

## Finlande

En Finlande, aucun rapport formel n'indique l'utilisation de la langue finnoise dans les magasins de détail et les petites industries, mais d'après les recherches sur le terrain, le langage informel est généralement utilisé dans ces professions. Par exemple, le langage informel signifie qu'aucune salutation formelle, aucun pronom "te" (formel "vous") n'est utilisé avec les clients ; « He » comme salutation informelle au lieu du formel « Päivää ». Le langage formel est parfois utilisé, mais cela concerne surtout les interactions entre les employés et les clients.

En outre, il a été suggéré que les compétences orales sont très importantes pour travailler dans le commerce de détail et avec les clients, car il est important d'entrer en contact avec les clients de manière amicale et informelle. Enfin, les recherches sur le terrain ont montré qu'il est très important de proposer suffisamment de cours aux réfugiés pour qu'ils puissent développer leurs compétences linguistiques en finnois et ont estimé que la maîtrise du finnois, surtout à l'oral, était essentielle pour trouver un emploi dans les professions de service et de vente au détail.

## Conclusions

Sur la base de ce qui précède, plusieurs conclusions peuvent être tirées sur la langue utilisée dans les commerces de détail et les petites industries des cinq pays partenaires. Tout d'abord, à Chypre, en Espagne, en France et en Finlande, le langage informel est majoritairement utilisé dans ces domaines de travail. Le langage informel peut être utilisé entre les employés et leurs collègues, les employés et les clients et même les employés et les employeurs. Au contraire, au Royaume-Uni, même si le langage informel est acceptable dans certaines circonstances, le langage formel est surtout utilisé entre les employés et la direction et entre les employés et les clients. Deuxièmement, en ce qui concerne les exigences linguistiques pour obtenir un emploi dans un pays partenaire, au Royaume-Uni, l'anglais est la langue prédominante utilisée et une certaine connaissance ou compétence en anglais est toujours requise. Au contraire, à Chypre, le grec n'est pas toujours requis pour obtenir un emploi. En Espagne, en France et en Finlande, la connaissance de la langue nationale aidera à obtenir un travail où les employés sont amenés à communiquer et à interagir avec les clients (par exemple, dans les magasins de détail), tandis que la connaissance de la langue nationale peut ne pas être requise pour travailler dans les petites industries. Enfin, il a été souligné qu'au Royaume-Uni et en France, les femmes réfugiées et

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



migrantes peuvent être confrontées à des difficultés liées aux accents ou à l'argot utilisé et, de la même manière, à Chypre, elles peuvent être confrontées à des difficultés liées au dialecte utilisé.

## Besoins linguistiques des femmes réfugiées et migrantes travaillant dans les commerces de détail et les petites industries

Les partenaires des cinq pays ont mené des recherches documentaires afin d'examiner et d'analyser les besoins linguistiques des femmes réfugiées et migrantes travaillant dans des magasins de détail et des petites industries à Chypre, au Royaume-Uni, en France, en Espagne et en Finlande. Les résultats de cette recherche sont résumés ci-dessous.

### Royaume-Uni

Selon les recherches menées au Royaume-Uni, un besoin linguistique très important concerne l'utilisation de la prononciation, qui revêt une grande importance dans l'environnement professionnel. Il existe des cas de confusion causés par une mauvaise prononciation des mots. De même, les accents et les différents dialectes du Royaume-Uni peuvent poser un problème à ceux qui ne sont pas habitués à les entendre. Quel que soit l'endroit où se trouve le lieu de travail, il est courant que des personnes de toutes les régions vivent et travaillent. Par exemple, un lieu de travail peut être situé à Reading, mais compter des employés originaires du Pays de Galles, d'Écosse, de Liverpool, de Newcastle et d'Irlande du Nord. Il peut également avoir des employés de différents pays qui apprennent également l'anglais. L'accent de Liverpool (parfois appelé « scouse ») est généralement rapide, rude et nasal. Ils ont également des significations différentes pour plusieurs mots. En outre, dans de nombreux secteurs de la vente au détail et de l'industrie manufacturière, les gens ne conversent généralement pas dans l'anglais de la Reine auquel l'employé non natif peut avoir été exposé auparavant - au lieu de cela, ils utilisent des termes d'argot et un discours connecté qui peut être très rapide et difficile à comprendre lors d'une exposition initiale et précoce à la langue.

Enfin, dans ce type d'industries, les expressions idiomatiques sont également régulièrement utilisées. La plupart des natifs les utilisent dans la vie quotidienne, à l'intérieur et à l'extérieur du travail. Sans exposition préalable à cette langue, il peut s'avérer difficile d'en comprendre le sens. Les idiomes sont des expressions figuratives qui ne doivent pas être prises au pied de la lettre. Comme les expressions idiomatiques, les verbes à particule peuvent également être difficiles à interpréter, car ils peuvent ne pas avoir de sens pour un

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



locuteur non natif, les mots pris isolément n'ayant pas la même signification que le verbe à particule.

## Chypre

À Chypre, en ce qui concerne les besoins linguistiques, la recherche a montré qu'il existe un besoin important de politique d'intégration ciblée. Plus précisément, il a été suggéré qu'à Chypre, les possibilités offertes aux migrants et aux réfugiés, et en particulier aux femmes réfugiées et aux femmes migrantes forcées, sont très limitées. Selon l'Institut méditerranéen d'études sur le genre, toute politique d'intégration en termes de langue en général ne tient pas compte des besoins des femmes en raison de leur "double rôle" de mère et de gardienne du foyer familial<sup>8</sup>. De même, en ce qui concerne les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées, les stratégies d'intégration ont été critiquées comme étant « aveugles au genre »<sup>9</sup> car ils ne prennent pas en considération les besoins des femmes réfugiées et des femmes migrantes forcées. Les cours et séminaires de langue grecque ignorent souvent le rôle des femmes réfugiées et migrantes en tant que responsables de la famille et des enfants. La plupart des cours et séminaires ont lieu l'après-midi, ce qui ne coïncide pas avec leurs obligations en matière de garde d'enfants.<sup>10</sup>

## Espagne

En Espagne, plusieurs besoins et difficultés linguistiques ont été identifiés au cours de la recherche. Tout d'abord, il a été suggéré qu'il existe une difficulté à comprendre l'ironie et les phrases à double sens. Comme ces expressions sont utilisées quotidiennement, il est difficile pour les réfugiées et les migrantes de suivre une conversation.

Il a également été souligné qu'il existe une incompréhension générale du genre des mots, une difficulté avec le genre masculin et féminin des mots et des articles. Un autre problème lié à la langue espagnole est que les gens parlent très vite et ne vocalisent pas bien les mots, ce qui rend souvent difficile d'avoir une conversation et de comprendre l'autre personne.

Enfin, plusieurs problèmes de prononciation ont été identifiés, comme le fait de savoir si les mots s'écrivent avec un « c » ou un « s » et les problèmes de prononciation des mots avec « rr ».

---

<sup>8</sup> <https://medinstgenderstudies.org/gender-dynamics-across-reception-and-integration-in-cyprus/>

<sup>9</sup> <https://medinstgenderstudies.org/wp-content/uploads/2020/06/WP5-Report-Cyprus-Labour-Market.pdf>

<sup>10</sup> *ibid*

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



## France

Sur la base des recherches menées en France, 11% des personnes (principalement des immigrés) en France ont des difficultés avec la langue orale et écrite, ce pourcentage augmente en Ile-de-France, l'une des premières régions françaises pertinentes en termes de nombre de migrants. La question de l'apprentissage de la langue est donc devenue une préoccupation centrale pour les acteurs impliqués dans la politique d'intégration des réfugiés en France. Ensuite, il y a un problème de méthode : les cours actuellement proposés ne visent qu'un niveau de base et ne sont pas adaptés aux profils hétérogènes des nouveaux arrivants. Il est frappant de constater que seul un réfugié sur deux ayant plus de dix ans de résidence dans l'Union européenne (UE) a acquis une connaissance avancée de la langue du pays d'accueil, alors que cette proportion est de 69% chez les migrants extracommunautaires ayant une longue durée de résidence. Cela soulève la question de savoir s'il est nécessaire de développer une formation linguistique pour les réfugiés en tant que groupe spécifique d'apprenants.

## Finlande

En Finlande, les recherches montrent que les compétences linguistiques en finnois sont essentielles pour l'emploi et l'un des facteurs les plus significatifs pour l'emploi des femmes réfugiées et des migrants en général. Dans l'étude UTH 2014, 27 % des personnes ayant déménagé en Finlande en tant que réfugiés estimaient leurs compétences linguistiques en finnois comme étant de niveau débutant, 47 % de niveau intermédiaire et 21 % de niveau avancé. En outre, les personnes issues du milieu des réfugiés étaient plus susceptibles d'avoir participé à un cours de finnois (88 %) que les migrants ayant déménagé en Finlande pour d'autres raisons. Cela est très probablement dû aux cours de langue destinés aux réfugiés. Il convient de noter que le développement des compétences linguistiques, du niveau débutant au niveau intermédiaire, n'améliore l'emploi que pour ceux qui ont suivi un enseignement complet au maximum.

Dans l'enseignement secondaire et supérieur, le fait de posséder des compétences intermédiaires en finnois ne semble pas très utile pour trouver un emploi. Dans les cours d'intégration, l'enseignement de la langue ne se poursuit généralement que jusqu'au niveau intermédiaire du finnois. D'après les résultats de l'UTH, le niveau d'éducation idéal devrait être déterminé en fonction du parcours éducatif de la personne. En outre, dans une étude examinant le rôle de la langue anglaise sur l'intégration des réfugiés dans la société finlandaise, la langue anglaise était considérée comme la langue étrangère la plus couramment parlée en Finlande et elle a acquis une position centrale dans certains contextes de la vie éducative et professionnelle (Leppänen, S. et Nikula, T. (2007).

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



## Conclusions

Sur la base des résultats des recherches illustrés ci-dessus, plusieurs conclusions peuvent être tirées concernant les besoins linguistiques des femmes réfugiées et des migrantes dans les cinq pays partenaires. Premièrement, on peut conclure qu'au Royaume-Uni et en Espagne, il existe un problème similaire concernant la prononciation des mots, les accents régionaux, l'utilisation d'expressions idiomatiques, le fait de parler trop vite et l'utilisation de phrases spécifiques. Ce problème a pour conséquence que les femmes réfugiées et les femmes migrantes forcées, qui peuvent connaître les bases d'une langue, ont encore plus de difficultés car il leur est impossible d'apprendre tous les accents et toutes les prononciations. De la même manière, dans les trois autres pays partenaires - Chypre, la France et la Finlande - un autre problème a été soulevé. La question des besoins linguistiques concerne l'absence d'une politique d'intégration ciblée et plus particulièrement l'absence de cours de langue spécifiques adaptés aux femmes réfugiées et migrantes.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

## Conclusion

Sur la base de ce qui précède, le présent rapport tirera les conclusions suivantes :

### Résultats principaux

Pour commencer, sur la base de ce qui précède, il existe un accord unanime sur le fait que la connaissance de la langue du pays d'accueil augmentera non seulement les chances d'employabilité des femmes réfugiées et des migrantes, mais aussi l'intégration de ce groupe qui travaille déjà dans des magasins de détail et des petites industries.

En outre, une autre conclusion clé qu'il convient de mentionner est que pour faciliter une bonne connaissance de la langue nationale, il ne suffit pas de suivre un cours de langue général. Il est important que les femmes réfugiées et les migrantes apprennent les accents, les expressions idiomatiques, les formes d'expression et les différentes prononciations qui les aideront à communiquer au travail et augmenteront ainsi leurs chances d'intégration dans la société. Par exemple, au Royaume-Uni, il a été suggéré que l'un des facteurs les plus importants pour s'intégrer est peut-être la capacité à comprendre l'humour britannique. Un manque de compréhension peut conduire les gens à se sentir exclus ou offensés. De même, en France, il a été suggéré que les femmes migrantes doivent apprendre la phonétique française correcte car cela peut affecter la compréhension, en particulier dans la communication avec des clients français ne parlant que leur langue maternelle, qui peuvent être moins habitués à comprendre des accents non français.

En outre, sur la base de ce rapport, on peut conclure que des cours de langue spécialisés devraient être conçus pour bénéficier aux femmes réfugiées et aux migrantes. Par exemple, à Chypre, il n'est pas suffisant d'apprendre le grec étant donné la situation particulière du dialecte chypriote grec. De même, en Finlande, il a été conclu qu'il est important de proposer des cours de langue à différents niveaux ; par exemple, une personne qui travaillera dans une petite industrie n'aura peut-être pas besoin des mêmes compétences en communication et en expression orale qu'une personne travaillant dans le commerce de détail. Enfin, en Espagne et à Chypre, il a également été conclu qu'il est important de concevoir des cours de langue spécialisés pour les femmes migrantes et les femmes réfugiées, qui tiennent compte de leur rôle de femme au foyer et des différences culturelles.

### Recommandations

Sur la base de ce qui précède, le présent rapport recommande que :

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



1. La formation linguistique dont les femmes migrantes peuvent avoir besoin diffère d'une industrie à l'autre. Par conséquent, une formation ciblée par l'employeur sur le poste de travail réel que la migrante devrait occuper serait plus efficace.
2. Les leçons/formations linguistiques devraient être flexibles pour s'adapter à l'emploi du temps chargé des femmes migrantes et réfugiées qui sont mères et qui travaillent.
3. Les cours de langue devraient être conçus pour accompagner les besoins des femmes d'autres cultures (par exemple une classe exclusivement féminine).
4. Il est important de combiner l'apprentissage des langues avec une formation numérique, afin d'ajouter des compétences essentielles, leur permettant d'effectuer des tâches simples telles que l'envoi d'e-mails et le remplissage de formulaires en ligne.
5. Il faut davantage de cours sur les niveaux avancés ; la plupart des cours proposés aux réfugiés ne couvrent que les compétences linguistiques de base et intermédiaires.
6. Il serait utile de mettre davantage l'accent sur l'utilisation orale et quotidienne de la langue, plutôt que sur les compétences linguistiques écrites formelles, car la langue orale est nécessaire, notamment dans les professions axées sur le commerce de détail et le service à la clientèle.
7. Il est important d'inclure dans le programme l'enseignement de l'argot, des idiomes, des accents, des prononciations et des dialectes.

## Terminologie

### Royaume-Uni

La langue anglaise est pleine de mots qui ont des significations différentes. Un même mot peut avoir plusieurs significations ou usages différents. Le mot « get » ou sa forme passée « got » est l'un de ces mots. Voici quelques exemples :

- I've got a car = Cela signifie que vous avez une voiture - vous la possédez.
- I got my car fixed the other day = Cela signifie que votre voiture était en panne et que quelqu'un l'a réparée pour vous.
- I've got to go = Cela signifie que tu dois aller ailleurs.
- I got a loaf of bread from the shop = Cela signifie que vous avez acheté une miche de pain au magasin.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



- I've got to get this work finished = Cela signifie que vous devez terminer un travail que vous faites.

- I've got you = Cela signifie que je vais te soutenir.

Habituellement, avec des mots comme « get » ou « got », il est facile d'identifier le sens à partir du contexte et c'est quelque chose qui devient plus facile avec l'exposition.

Un autre domaine difficile de la langue anglaise est celui des contractions. En anglais moderne et en anglais informel, les contractions sont très courantes. L'un des mots d'argot les plus courants et les plus répandus est le mot contracté « ain't » qui est parfois utilisé dans le langage informel à la place de « isn't » : « It ain't time to go home yet » ou has/have not « You ain't got long left until you finish your shift ». « Ain't » est aussi parfois prononcé « ent » : « It ent time to go home yet ». Ce type d'argot est surtout utilisé par les jeunes, par opposition aux personnes plus âgées, et toujours dans un discours informel. Il peut être difficile d'entendre les contractions, même pour un locuteur natif.

Au Royaume-Uni, la forme contractée de « could have », « could've », est de plus en plus souvent confondue avec « could of », en particulier parmi la jeune génération. On utilise souvent « Could of » au lieu de « could've » et il en va de même pour « would've » ou « would have ». La contraction de « they are » est « they're » ; à l'oral, il est impossible de faire la différence avec les mots « there » et « their ». Là encore, pour comprendre le sens, il faut toujours tenir compte du contexte dans lequel les mots sont prononcés.

Un autre mot d'argot contracté de plus en plus commun qui est entré dans la langue anglaise est « innit ». Vous pouvez souvent l'entendre à la fin d'une phrase ou d'une déclaration lorsque quelqu'un vous demande votre accord, par exemple, « It's been a long day today innit ».

Les entretiens menés dans le cadre de la recherche sur le terrain ont permis d'identifier plusieurs mots et expressions problématiques pour les femmes réfugiées et migrantes forcées travaillant dans les petites industries et les magasins de détail au Royaume-Uni. Dans la liste ci-dessous, le vocabulaire peut sembler assez difficile pour les femmes migrantes si elles ont déjà une barrière linguistique.

Des mots tels que : Gondole, vente au détail omnicanale et merchandising visuel pourraient être considérés comme particulièrement difficiles car ils ne sont pas utilisés tous les jours dans la langue anglaise. Apprendre ce vocabulaire pourrait être utile si une personne cherche à travailler dans le secteur du commerce de détail.

- Click and Collect : Il s'agit de la possibilité pour les clients d'acheter un article en ligne et de le retirer en magasin.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



- EPOS "Electronic Point of Sale" : Il s'agit du système électronique utilisé pour enregistrer les ventes du magasin et organiser les stocks.
- Gondole : La gondole est le bloc d'étagères sur pied que l'on voit dans les magasins pour exposer leurs marchandises.
- Inventory: L'inventaire fait référence au stock dont dispose le magasin, que ce soit dans le magasin ou dans l'arrière-boutique.
- Merchandise Presentation : Il s'agit de ce que fait un magasin pour s'assurer que ses marchandises sont présentées de manière à attirer davantage de clients. Il peut s'agir de couleurs différentes, de tickets de prix, de la disposition des présentoirs et de la position des marchandises vendues par le magasin.
- Merchandising : Le merchandising est utilisé pour décrire tout acte qui augmente les chances de vendre des produits. C'est le concept de la promotion, pour vendre les produits une fois que le client est à l'intérieur d'un magasin.
- Omni-Channel Retailing : Avoir une présence en ligne sur différents sites et canaux.
- Point-of-Purchase Display : Un affichage promotionnel à l'avant du magasin ou près des caisses qui propose des produits de " dernière chance " ou des produits en solde.
- Back of house : Zone du magasin à laquelle les clients n'ont pas accès. Il peut s'agir de l'endroit où sont conservés les stocks supplémentaires.
- Front of house/shop floor : La partie du magasin à laquelle les clients ont accès.
- Visual merchandising : Tout ce que l'entreprise fait pour exposer les marchandises afin d'augmenter les ventes.

## Chypre

**Posa ine? (Πόσα είναι?)** Signification : C'est combien ? (prononcé « posa kamni » en grec chypriote)<sup>11</sup>

**[kaltses]** « chaussettes » (prononcé « klatses » en grec chypriote)<sup>12</sup>

L'utilisation de la forme masculine des titres même lorsqu'une femme occupe le poste (par exemple, [diefthintis] « le directeur général » au lieu du grec standard [i diefthintria])<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> <https://theculturetrip.com/europe/cyprus/articles/21-essential-phrases-youll-need-in-cyprus/>

<sup>12</sup> [https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c\\_noSplash\\_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf](https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c_noSplash_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf)

<sup>13</sup> Ibid

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



«**έχετε**» – « **vous avez** », se prononcera comme « **eshete** » et non comme « **ehete** »<sup>14</sup>

**Katalava (I understood)** prononcé comme « **Ekatalava** » : Le chypriote conserve le grec ancien « **augment** » -e dans toutes les formes du passé<sup>15</sup>

**Ici (edo)** prononcé (dame)<sup>16</sup>

Remarque : un dictionnaire a récemment été créé pour traduire les mots et les expressions grecques en grec chypriote : <https://wikipriaka.com/>

Un autre mot/phrase problématique courant est celui des montants monétaires que les clients doivent payer. Les personnes interrogées ne connaissaient pas les chiffres/montants en grec. De même, une autre phrase problématique identifiée était :

« **Combien cela coûte-t-il ?** »

D'autres phrases problématiques étaient les salutations quotidiennes et les banalités entre eux et les clients et entre eux et leurs collègues. Même si toutes les personnes interrogées comprennent les salutations de base telles que « **Bonjour** », « **Bonjour** », etc., il leur est plus difficile de comprendre les petites conversations telles que :

« **Qu'avez-vous fait ce week-end** »

« **Il fait beau aujourd'hui** »

« **Il fait très chaud aujourd'hui** »

En outre, une autre série de phrases/mots problématiques identifiés comprend des instructions et des commandes de base comme :

« **Peux-tu aller me chercher le...** »

« **Peux-tu nettoyer le...** »

Enfin, toutes les personnes interrogées ont déclaré qu'elles étaient confrontées à des problèmes d'identification des éléments/mots. Par exemple, la personne interrogée qui travaille dans une usine de production alimentaire a déclaré que son employeur disait le nom des légumes ou des produits en grec et lui montrait simplement en faisant des gestes.

<sup>14</sup> [https://www.kiprinform.com/en/cyprus\\_interesting/the-cypriot-language/](https://www.kiprinform.com/en/cyprus_interesting/the-cypriot-language/)

<sup>15</sup> file:///C:/Users/chris/CSI%20Dropbox/Christina%20Michael/My%20PC%20(DESKTOP-6SSJD1N)/Downloads/Cyprus\_-\_Encyclopedia\_of\_Linguistics.pdf

<sup>16</sup> Ibid

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



## France

Les points problématiques de l'utilisation du français dans ce type d'emploi sont généralement ceux que l'on retrouve également dans d'autres contextes :

- L'une des principales difficultés de la langue française est le choix du genre correct. Dans les magasins de détail, l'une des difficultés pourrait être de savoir si la jupe ou le manteau sont masculins ou féminins.
- D'autres problèmes qui peuvent affecter la compréhension sont liés à la prononciation. Par exemple, la prononciation correcte de différents sons nasaux ou du R français peut être un défi.
- La conjugaison des verbes et l'utilisation correcte du subjonctif peuvent être difficiles pour les apprenants. Imaginez que vous voulez dire « il faut que je boive de l'eau » (« I need to drink water »). Comme « need » est un verbe de nécessité, vous devez conjuguer « drink » au subjonctif (en anglais ici, mais cela servira d'exemple). En français, la différence entre le verbe « bois » à l'indicatif et le verbe « boive » au subjonctif est subtile, mais importante.
- Les liaisons peuvent également être difficiles à apprendre. Par exemple, dans la phrase « cette jupe coute deux euros », il y a une liaison entre le X du mot deux et le E du mot euros.
- Un obstacle phonétique supplémentaire avec le français est la présence de lettres muettes. Les débutants prononcent souvent la terminaison « -ent » de la 3e personne du pluriel des verbes, mais ce n'est pas correct. Par exemple, dans le verbe « travailler », la 3e personne du pluriel est « travaillent », mais le « ent » n'est pas prononcé.

## Espagne

S'il est apparemment relativement facile d'acquérir au moins une compétence de base en espagnol, la maîtrise des niveaux supérieurs de cette langue demande beaucoup plus d'efforts. Parmi les obstacles les plus notables, nous pouvons trouver :

- La confusion avec le genre des substantifs. Le genre en espagnol n'indique pas seulement le masculin ou le féminin, car changer le genre d'un mot peut également signifier un changement de sens (par exemple, « puerto » (port) vs « puerta » (porte)).
- Comme dans les autres langues romanes, les verbes ne doivent pas seulement être conjugués au bon temps, mais aussi au bon mode. Le locuteur doit apprendre quand

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



utiliser le mode indicatif (« factuel », « descriptif ») et le subjonctif (utilisé pour parler de souhaits et de possibilités). Il s'agit d'une distinction importante, car les deux sont largement utilisés dans le langage courant.

- Contrairement à de nombreuses autres langues, l'espagnol emploie deux verbes pour l'action d'être (« ser » et « estar »), différenciés par la durée de l'action. Les différences entre ces deux verbes peuvent être très nuancées et donner lieu à de nombreux jeux de mots qui peuvent être particulièrement difficiles pour les locuteurs non natifs.
- Enfin, l'espagnol compte un nombre important de dialectes présentant des différences notables en termes de prononciation et de vocabulaire. Si la plupart des hispanophones sont capables de communiquer couramment dans une variété standard, une intégration plus complète du locuteur peut nécessiter la maîtrise du dialecte local.

## Finlande

Selon les personnes interrogées, les principaux défis en termes de langue finlandaise sont le fait que le finnois parlé et l'argot (certains mots d'argot sont utilisés dans la région de la capitale Helsinki) sont très différents du finnois écrit et formel, alors que les cours enseignent davantage le finnois écrit et formel ; l'accent n'est pas suffisamment mis sur le finnois parlé et l'utilisation de la langue informelle. C'est un problème, car toutes les personnes interrogées déclarent qu'il est important de maîtriser le finnois parlé et informel lorsqu'on travaille avec des clients dans le commerce de détail ou les services, afin d'interagir avec eux de manière appropriée.

D'autres aspects du finnois jugés difficiles sont la prononciation, en raison de mots de sens différents qui se ressemblent à cause de doubles voyelles ou de doubles consonnes (**par exemple, dans des mots tels que « tuli » = feu et « tuuli » = vent ; « kuka » = qui et « kukka » = fleur**).

Les mots longs ont également été jugés difficiles, car le finnois comporte de nombreux mots longs ou combinés.

Comme le dit l'une des personnes interrogées :

**"La grammaire finlandaise est assez difficile et comporte en tout 16 cas. Il y a aussi une prononciation spéciale des mots qui, pour moi, se ressemblent tous."**

La prononciation des lettres ä, ö et y a également posé des problèmes.

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



## Bibliographie

21 Essential Phrases You'll Need in Cyprus, Culture Trip, accessible sur :

<https://theculturetrip.com/europe/cyprus/articles/21-essential-phrases-youll-need-in-cyprus/>

ASAP project, 2016: Section 96 Support. accessible sur

: <https://www.asaproject.org/uploads/Factsheet-1-section-95.pdf>

Bontenbal, I., Pekkarinen, A. G., & Lillie, N. (2019). Finnish integration policies as barriers and enablers to migrant labour market integration. SIRIUS WP3 national report. Lien :

<https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/en/staff/bontenbal-ilona/wp3-finland-nationalreport-1.pdf>

Bloch, A 2004. Refugee women and employment, accessible sur

: [https://www.refugeewomen.org.uk/PDF/Refugee Women and Employment 27.pdf](https://www.refugeewomen.org.uk/PDF/Refugee_Women_and_Employment_27.pdf)

Cypriot Culture, Cultural Atlas, accessible sur : [https://culturalatlas.sbs.com.au/cypriot-](https://culturalatlas.sbs.com.au/cypriot-culture/cypriot-culture-communication)

[culture/cypriot-culture-communication](https://culturalatlas.sbs.com.au/cypriot-culture/cypriot-culture-communication)

Cyprus Overview, European Union, Accessible sur : [https://european-union.europa.eu/principles-](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles/cyprus_en)

[countries-history/country-profiles/cyprus\\_en](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles/cyprus_en)

Employment and unemployment in Finland (source : Statistics Finland)

<https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/en/content/employment-and-unemployment>

Fernández-Reino, M. and , 2021: Dr. Rienzo, C, 2021: Migration Observatory, accessible sur

: <https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/migrants-in-the-uk-labour-market-an-overview/>

Fernandez-Reino, M 2021, Migration Observatory: English Language use and proficiency of Migrants in the UK, accessible sur : [https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/english-](https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/english-language-use-and-proficiency-of-migrants-in-the-uk/)

[language-use-and-proficiency-of-migrants-in-the-uk/](https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/english-language-use-and-proficiency-of-migrants-in-the-uk/)

Finnish Integration Policies as Barriers and Enablers to Migrant Labour Market Integration. SIRIUS WP3 national report. 2019. Ilona Bontenbal, Anna-Greta Pekkarinen

Finland's 'Refugees of the year' call for better integration, more equality.

[https://yle.fi/uutiset/osasto/news/finlands\\_refugees\\_of\\_the\\_year\\_call\\_for\\_better\\_integration\\_more\\_equality/11993657](https://yle.fi/uutiset/osasto/news/finlands_refugees_of_the_year_call_for_better_integration_more_equality/11993657)

Foreign women difficult to find employment in Finland <https://www.mipex.eu/raportti-ulkomaalaisten-naisten-vaikea-saada-toita-suomesta-tilanne-pohjoismaista-huonoin>

Forsander, A. (2003). Insiders or outsiders within? Immigrants in the Finnish labor market. Finnish Yearbook of Population Research, 55-72

Ganassin, S and Holmes, P. 2013: Multilingual research practices in community research: The case of migrant/refugee women in North East England, accessible sur

: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijal.12043>

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

*Gender Dynamics across Reception and Integration in Cyprus*, Maria Angeli, published by the Mediterranean Institute of Gender Studies on 2020, accessible sur :

<https://medinstgenderstudies.org/wp-content/uploads/2020/09/WP6-Report-Cyprus.pdf>

Gov.UK, 2020: How many people do we grant asylum protection to? Accessible

sur: <https://www.gov.uk/government/statistics/immigration-statistics-year-ending-march-2020/how-many-people-do-we-grant-asylum-or-protection-to>

*Guidelines for Best Practice of Inclusion based on Needs Analysis of Refugee Families*, Cyprus National Report, published by Cardet on 2018, Accessible sur :

<https://support-refugees.eu/media/sofie-national-report-cy-en.pdf>

*Helsinki Times Article, 2021. Harder for immigrant women to find jobs in Finland rather than in other Nordic countries.* <https://www.helsinkitimes.fi/finland/news-in-brief/18669-report-harder-for-immigrant-women-to-find-jobs-in-finland-than-other-nordic-countries.html>

*Integration into the Labour Market and Skills Training of Migrants in Cyprus*, Maria Angeli, published by the Mediterranean Institute of Gender Studies on 2020. Accessible sur :

<https://medinstgenderstudies.org/wp-content/uploads/2020/06/WP5-Report-Cyprus-Labour-Market.pdf>

Jalava, I. (2011). *The role of the English language in the integration of refugees into Finnish society.*

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/26723/URN:NBN:fi:jyu-2011040310583.pdf>

*Kielitaito – avain moneen lukkoon Maahanmuuttajien näkemyksiä kotoutumisen onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä (Language skills - the key to many locks Immigrants' views on integration factors contributing to success)* <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0597-0>

*Kostiainen, E. & Laakso, S. (2014) Turun TE-toimiston kansainvälisten palveluiden asiakkaiden työllistyminen ja ansiotaso. Kaupunkitutkimus TA Oy. Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014. (2015)*

*Leppänen, S. and Nikula, T. (2007) Diverse Uses of English in Finnish Society: Discourse-pragmatic Insight into Media, Educational and Business Context. Multilingua 26(4), 333–380.*

*LINGUISTIC PRACTICES IN CYPRUS AND THE EMERGENCE OF CYPRIOT STANDARD GREEK*, Amalia Arvaniti, 2006. Accessible sur :

[https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c\\_noSplash\\_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf](https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c_noSplash_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf)

*Maahanmuuttajien koulutuspolkujen nopeuttaminen ja joustavat siirtymät –työryhmän loppuraportti ja toimenpideesitykset. Publication of the Ministry of Economic Affairs and Employment 36/2017. 29*

*Ministry of the Interior & Ministry of Economic Affairs and Employment. Publication 2/2015. Helsinki.*

*Ministry of Economic Affairs and Employment. (2016) Kunnille suunnattu palvelukysely. Ministry of Economic Affairs and Employment Publications. 23/2016. Ministry of Economic Affairs and Employment. (2017)*

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Ministry of Education and Culture. (2017) Maahanmuuton vastuukorkeakoulutoiminta. Publication of the Ministry of Education and Culture 2017:38. Helsinki

Migrant integration policy index. Finland. 2019. <https://www.mipex.eu/finland>

Mwai, A. & Ghaffar, N. (2014) The role of learning Finnish language in the integration process of immigrant women. Thesis. Diaconia University of Applied Sciences.

ÖLNCX CBÅ& Nathan Lillie. <https://www.jyu.fi/wp3-finland-nationalreport-1>

Pittaway, E., & Van Genderen Stort, A. (2011). A dialogue with refugee women in Finland. Protectors, Providers, Survivors. UNHCR and Centre for Refugee Research, University of New South Wales, Australien.

Population with foreing background in Helsinki (source:Statistics Finland)  
<https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/en/content/refugees-and-asylum-seekers>

Sarvimäki, Matti. Labor Market Integration of Refugees in Finland, 2017.  
<https://vatt.fi/documents/2956369/4207575/t185.pdf/466d79aa-ec0d-4982-9b5d-e45b536d6ae2>.

Service design of employment services for immigrants in Helsinki and Espoo area. Turku UAS, 2020.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339795/Hussain\\_latazaz.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339795/Hussain_latazaz.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Support, guidance and counselling of unemployed immigrant women in Helsinki to the Finnish labour market. UAS thesis, 2019.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265209/Final%20Thesis%20word%20%28B%20%26%20E%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

The Cypriot Language, Accessible sur : [https://www.kiprinform.com/en/cyprus\\_interesting/the-cypriot-language/](https://www.kiprinform.com/en/cyprus_interesting/the-cypriot-language/)

Towards a Comprehensive Refugee Integration Strategy for Cyprus, published by UNHCR on 2018, Accessible sur : [https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/07/Integration\\_Report\\_2018.pdf](https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/07/Integration_Report_2018.pdf)

Yle News Article, 2020. Finland has not performed as well as its Nordic neighbours in terms of getting immigrant women into the workforce, 2020.  
[https://yle.fi/uutiset/osasto/news/report\\_finland\\_trails\\_nordics\\_in\\_employing\\_immigrant\\_women/11170260](https://yle.fi/uutiset/osasto/news/report_finland_trails_nordics_in_employing_immigrant_women/11170260)

"Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne