

Sophie Bressé

## **L'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises**

En France comme ailleurs, dans les entreprises, et tout particulièrement dans celles qui travaillent à l'international, la capacité d'utilisation par les salariés d'une langue véhiculaire du commerce, qui permette aux acheteurs et aux vendeurs de communiquer et de se comprendre, est un enjeu économique de taille. Une enquête sur les pratiques linguistiques de 500 entreprises françaises travaillant à l'international réalisée en 2003,<sup>1</sup> montre que l'anglais est la langue parlée par environ neuf sur dix de leurs clients non francophones et que la moitié d'entre elles considèrent que l'anglais représente un des facteurs clés de la réussite à l'international. 52% d'entre elles déclaraient avoir réalisé au moins la moitié de leur chiffre d'affaire grâce à leur commerce avec la clientèle non francophone. Le volet Salariés de l'enquête Changements Organisationnels et Informatisation (COI) réalisée fin 2006 auprès d'un échantillon représentatif de plus de 14.000 salariés d'entreprises de 20 salariés et plus (voir encadré 1) confirme en effet que parmi ceux qui sont amenés à utiliser une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle, neuf sur dix ont recours à l'anglais. Au-delà de la nécessité de recourir à cette langue pour les échanges commerciaux, ce qui ne concerne qu'une certaine catégorie de salariés, l'anglais est aussi utilisé dans d'autres cadres à l'intérieur de l'entreprise. Certains salariés reçoivent des instructions relatives à leur travail en anglais (notes de services dans des entreprises internationales par exemple); d'autres sont contraints de lire des documents rédigés en langue étrangère comme des notices ou des modes d'emploi nécessaires à la mise en œuvre de leurs tâches. En France, où la loi du 4 août 1994 a introduit l'obligation pour l'employeur de rédiger en français "tout document comportant des obligations pour le salarié ou des dispositions dont la connaissance est nécessaire à celui-ci pour l'exécution de son travail" afin que les salariés maîtrisant mal une langue étrangère ne soient pas pénalisés, mais aussi dans le souci de limiter les risques de litige et de protéger la santé et la sécurité des personnes, ces nouvelles pratiques mettent certains salariés en difficulté et peuvent être source de tensions.

Dans un contexte de mondialisation des échanges, de plus en plus d'entreprises s'efforcent donc, pour améliorer leurs performances, d'adapter leur main d'œuvre à ces nouveaux enjeux. Elles disposent alors de deux leviers, non exclusifs l'un de l'autre: la formation de leurs salariés à l'usage des langues étrangères et/ou le recrutement de nouveaux salariés compétents en langues, et plus particulièrement en anglais.

En contrepied d'une approche visant à appréhender les stratégies mises en œuvre par les entreprises pour augmenter leurs performances sur les marchés internationaux, via l'amélioration de leurs compétences linguistiques, cette étude mobilise de premiers résultats du dispositif d'enquêtes couplées Employeurs/Salariés COI 2006 (voir encadré)

---

<sup>1</sup> Cette enquête a été réalisée par l'Observatoire de la Formation, de l'Emploi et des Métiers, la Direction des Relations internationales de l'Enseignement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, et la Délégation Générale à la Langue Française et aux langues de France.

pour aborder la question de l'usage des langues étrangères au travail à travers le prisme des salariés, et tenter d'identifier les répercussions de ces nouvelles attentes et de ces nouvelles pratiques sur ces derniers dans les entreprises françaises.

Quelle proportion d'entre eux est confrontée à l'usage d'une langue étrangère dans le cadre de son activité professionnelle? Quelles formes prend cet usage? Quel est le profil des salariés capables de répondre à ces attentes de compétences linguistiques? Et à l'inverse, qui sont ceux qui souffrent de cette nouvelle contrainte de performance et de ces nouvelles pratiques de travail? Les générations de salariés plus âgées sont-elles plus concernées?

Pour répondre à ces questions, des données issues de l'exploitation statistique du volet Salariés de l'enquête COI 2006 seront mobilisées. Ce dispositif d'enquêtes couplées employeurs/salariés constitue une ressource nouvelle et originale pour appréhender les changements qui affectent l'organisation des entreprises et leurs conséquences sur les postes de travail et les conditions de travail des salariés. Outre que les résultats sur les salariés et ceux qui concernent les entreprises au sein desquelles ils travaillent peuvent être mis en regard et s'enrichir mutuellement, c'est aussi l'ampleur des échantillons d'entreprises et de salariés enquêtés qui fait la richesse de ce dispositif d'enquêtes, garantissant ainsi la représentativité et la robustesse des résultats obtenus. Les données sur lesquelles repose cette étude portent ainsi sur plus de 14.000 salariés stables dans leur emploi depuis au moins un an, du secteur privé (issus d'entreprises d'au moins 20 salariés).

Dans le but de pouvoir disposer de données fiables et représentatives de l'ensemble des salariés des entreprises françaises sur leur utilisation, au travail, des langues étrangères, la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France a financé le volet linguistique de l'enquête COI 2006 auprès des salariés, soit un ensemble de questions relatives aux langues apprises dans l'enfance et aux langues utilisées dans le cadre de l'activité professionnelle, posées de façon transversale au questionnaire. Ce sont ces questions (voir encadré 2) qui permettent d'identifier et d'étudier les différentes catégories de salariés utilisateurs de langues étrangères au travail.

Sur l'ensemble des salariés des entreprises françaises de 20 salariés et plus, 25%, soit environ 1.840.000 individus, ont un travail impliquant de s'exprimer (à l'oral et/ou à l'écrit) dans une langue étrangère: 11% le font fréquemment, et 14% occasionnellement. La langue principalement utilisée est alors le plus souvent l'anglais (dans 89% des cas), plus rarement l'allemand (5% des cas), l'espagnol (2% des cas), ou encore l'italien (1% des cas)... Parallèlement, 31% des salariés sont amenés à lire dans le cadre de leur travail des documents, comme des notices ou des modes d'emploi par exemple, qui ne sont pas rédigés en français: pour 11% cet usage est fréquent, et pour 20% il est occasionnel.

Au total, dans le secteur privé des entreprises de 20 salariés et plus, quatre salariés sur dix sont confrontés, d'une manière ou d'une autre, à l'utilisation d'une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle. Mais les formes que prennent cet usage sont multiples; la fréquence (fréquemment, occasionnellement, jamais ou presque) et

les modalités (expression dans la langue ou usage réceptif de la langue) de cet usage diffèrent objectivement d'un salarié à l'autre. Le tableau 1 distingue plusieurs profils d'utilisation des langues étrangères dans le cadre de l'activité professionnelle.

<b>Dans le cadre de leur activité professionnelle:</b>	
Parlent et/ou écrivent dans une langue étrangère	25%
- fréquemment	11%
- occasionnellement	14%
Lisent des documents rédigés dans une langue étrangère	31%
- fréquemment	11%
- occasionnellement	20%
Parlent et/ou écrivent fréquemment dans une langue étrangère ET lisent fréquemment des documents rédigés en langue étrangère	7%
Parlent et/ou écrivent occasionnellement dans une langue étrangère ET lisent occasionnellement des documents en langue étrangère	6%
Ne parlent ni n'écrivent jamais mais lisent occasionnellement dans une langue étrangère	11%
N'ont jamais l'usage d'une langue étrangère	61%

Tableau 1: Proportions de salariés concernées par les différentes configurations d'usage d'une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle

Source: Enquête COI couplée 2006, Statistique Publique, INSEE-DARES-CEE.

Champ: salariés stables (au moins un an d'ancienneté) des entreprises françaises de 20 salariés ou plus.

En outre, une troisième dimension permet de caractériser l'usage d'une ou plusieurs langues étrangères au travail par les salariés, à savoir les difficultés qu'il génère, ou non. En effet, parmi ceux qui sont amenés à utiliser une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle, certains en éprouvent une gêne. Leur part est difficile à quantifier et très probablement sous-estimée par l'enquête COI puisque nous ne disposons pour les identifier que d'une question ("Cela gêne-t-il le bon déroulement de votre travail?"), posée exclusivement aux personnes ayant répondu qu'elles étaient amenées à lire des documents en langues étrangères dans le cadre de leur activité professionnelle. En conséquence, les personnes dont le travail implique de parler et/ou écrire dans une autre langue que le français, mais pas de lire cette langue étrangère (soit 7% des salariés des entreprises de 20 salariés ou plus), n'ont pas été interrogées sur leur éventuelle difficulté à le faire. Par ailleurs, il faut rappeler que la perception qu'ont les salariés de cet usage et de son impact sur le bon déroulement de leur travail est forcément subjective et que le recueil de données déclaratives implique de s'en remettre aux répondants pour apprécier cet impact. Des personnes ayant des niveaux de langue un peu différents mais aussi des façons différentes d'apprécier leur propre niveau de langue et les difficultés qu'il génère, sont donc susceptibles de se retrouver dans la même catégorie d'utilisateurs (voir tableau 2).

<b>Salariés dont l'activité professionnelle...</b>	...implique de s'exprimer souvent dans une langue étrangère	...implique de s'exprimer occasionnellement dans une langue étrangère	...n'implique pas de s'exprimer dans une langue étrangère	Total
...n'implique pas de lire des documents rédigés en langue étrangère	2%	5%	61%	68%
...implique de lire des documents rédigés en langue étrangère et en sont gênés dans leur travail	1%	2%	4%	7%
...implique de lire des documents rédigés en langue étrangère et n'en sont pas gênés dans leur travail	8%	7%	10%	24%
Total	11%	14%	75%	100%

Tableau 2: Catégories d'utilisateurs selon le mode d'usage et le niveau de difficulté ressenti.

Source: Enquête COI couplée 2006, Statistique Publique, INSEE-DARES-CEE.

Champ: salariés stables (au moins un an d'ancienneté) des entreprises françaises de 20 salariés ou plus.

Néanmoins, malgré les quelques limites de ces données, nous disposons aujourd'hui d'un ensemble d'informations inédites sur la question de l'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises qui seront mobilisées pour répondre aux questions de cette étude et donc identifier les profils des salariés capables de répondre aux attentes de compétences linguistiques d'une part, et de ceux qui rencontrent des difficultés d'autre part. Les premiers, qu'on appellera les utilisateurs "compétents en langue", et dont les entreprises ont besoin pour relever leurs nouveaux défis, sont définis dans cette étude comme ceux dont le travail implique de s'exprimer fréquemment dans une langue étrangère, d'être amenés à lire des documents rédigés dans une autre langue que le français, et qui déclarent qu'ils n'en éprouvent pas de difficulté; les seconds sont ceux qui déclarent au contraire qu'ils se sentent gênés dans leur travail par l'utilisation (au sens de "lecture") d'une langue étrangère.

Les salariés compétents en langues représentent 8% des salariés des entreprises de 20 salariés et plus, et un sur cinq des salariés dont le travail implique l'usage d'une langue étrangère, ce qui représente environ 575.000 individus. 93% d'entre eux utilisent prin-

cipalement<sup>2</sup> l'anglais dans le cadre de leur activité professionnelle. 91% travaillent dans une entreprise ayant des liens avec l'international (c'est-à-dire intervenant sur des marchés internationaux (87%) et/ou dont le plus gros fournisseur est localisé à l'étranger (36%)). Pour autant, tous les salariés de ces entreprises ne sont pas nécessairement amenés à utiliser une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle: 16% d'entre eux ont un travail qui implique de s'exprimer fréquemment dans une langue étrangère; et 12% sont compétents en langues au sens où nous l'avons défini plus haut. Même si le fait de travailler dans une entreprise ayant des marchés ou des fournisseurs internationaux augmente la probabilité d'avoir (de devoir avoir) de bonnes compétences en langues, même au sein de ces entreprises, seules certaines catégories de salariés, occupant des postes stratégiques, doivent nécessairement en avoir. La proportion de salariés compétents en langue dans les entreprises, somme toute assez faible (8%), incarne donc la rencontre entre des besoins très spécifiques de l'entreprise pour certaines tâches stratégiques et un profil de salariés lui aussi très spécifique, dont nous allons à présent examiner les caractéristiques.

Les qualifications en langues de ces salariés s'inscrivent en effet dans un niveau de qualification globalement très élevé: ainsi 83% d'entre eux ont fait des études supérieures, et 36% sont diplômés d'une grande école, d'une école de commerce ou d'une école d'ingénieurs, contre respectivement 35% et 6% dans l'ensemble de la population salariée des entreprises de 20 salariés et plus. Près de sept sur dix sont des cadres, alors que ceux-ci représentent un cinquième de l'ensemble des salariés. Ces cadres sont par ailleurs plus diplômés que leurs homologues: 91% d'entre eux ont fait des études supérieures (contre 79%), et 48% d'entre eux sont diplômés d'une grande école (école de commerce, d'ingénieur), contre 28% de l'ensemble des cadres.

La conséquence directe de ce niveau de qualification très élevé est une association forte avec des fonctions d'encadrements dans l'entreprise puisque la moitié des salariés compétents en langue encadrent une équipe, contre 30% dans l'ensemble des salariés des entreprises de 20 salariés et plus; et 12% encadrent au moins 20 salariés et occupent donc des fonctions d'encadrement à des niveaux relativement élevés de l'entreprise, contre 6% de l'ensemble des salariés.

Le recours à l'utilisation d'une langue étrangère n'est pas réservé exclusivement aux relations des salariés avec des interlocuteurs extérieurs à l'entreprise. Les salariés dont le travail implique de s'exprimer dans une langue étrangère sont 35% à le faire dans le cadre de leurs relations avec leurs fournisseurs et 55% avec leurs clients. Mais 24% l'utilisent aussi avec leurs collègues et 13% avec leurs supérieurs hiérarchiques. Le constat est encore plus marqué pour les salariés compétents en langue (voir tableau 3) qui utilisent bien sûr une langue étrangère dans le cadre de leurs relations avec leurs clients (pour 57% d'entre eux) et leurs fournisseurs (pour 49% d'entre eux), mais aussi

---

<sup>2</sup> Dans le cas où les individus déclarent utiliser plusieurs langues étrangères dans le cadre de leur activité professionnelle, on leur demande de mentionner celle à laquelle ils recourent le plus fréquemment. Ainsi, parmi les individus qui utilisent "principalement" l'anglais, on compte ceux qui n'utilisent que cette langue et ceux qui l'utilisent parmi d'autres, mais plus fréquemment que ces autres langues.

dans leurs relations avec leurs collègues pour 44% d'entre eux, et avec leurs supérieurs hiérarchiques pour 24% d'entre eux. On peut observer deux phénomènes: plus ils sont haut placés dans la hiérarchie de l'entreprise, plus ils sont en relation avec les fournisseurs étrangers de l'entreprise: c'est le cas de 35% des salariés qui déclarent qu'ils sont amenés dans leur travail à s'exprimer dans une langue étrangère, de la moitié des salariés compétents en langue, de 57% de ceux qui sont compétents et occupent des fonctions d'encadrement, et parmi ceux-là c'est le cas de 70% de ceux qui encadrent au moins 20 salariés; par ailleurs, plus ils occupent des postes à responsabilité dans l'entreprise plus ils recourent parfois à une langue étrangère pour communiquer avec leurs collègues et leurs supérieurs hiérarchiques. L'utilisation de la langue dans les rapports avec des collaborateurs internes à la structure de travail est donc manifestement corrélé avec le niveau de qualification et de responsabilité des salariés (voir tableau 3): parmi les salariés compétents en langue et ayant au moins vingt personnes sous leur responsabilité, sept sur dix communiquent avec leurs collègues dans une langue étrangère. Globalement, plus les salariés compétents en langue occupent des postes à responsabilité, plus ils sont amenés à s'exprimer en langue étrangère dans des configurations multiples et qui dépassent largement le cadre traditionnel de la relation clients/fournisseurs, et plus leurs compétences linguistiques semblent fondamentales et constitutives de leur activité professionnelle.

<b>Salariés...</b>	...amenés à s'exprimer en langue étrangère	...compétents en langue	...compétents en langue et encadrant des équipes	...compétents en langue et encadrant au moins 20 personnes
Utilisent la langue pour communiquer avec les clients	55%	57%	57%	64%
Utilisent la langue pour communiquer avec les fournisseurs	35%	49%	57%	70%
Utilisent la langue pour communiquer avec les collègues	24%	44%	50%	69%
Utilisent la langue pour communiquer avec les supérieurs hiérarchiques	13%	24%	30%	42%

Salariés...	...amenés à s'exprimer en langue étrangère	...compétents en langue	...compétents en langue et encadrant des équipes	...compétents en langue et encadrant au moins 20 personnes
Utilisent la langue pour des relations avec d'autres personnes extérieures	46%	57%	61%	76%

Tableau 3: L'utilisation de la langue avec différents interlocuteurs

*Note de lecture: parmi les salariés compétents en langue, 57% utilisent la langue étrangère pour communiquer avec les clients, 49% pour communiquer avec les fournisseurs, 44% pour communiquer avec les collègues etc...*

Source: Enquête COI couplée 2006, Statistique Publique, INSEE-DARES-CEE.

Champ: salariés stables (au moins un an d'ancienneté) des entreprises françaises de 20 salariés ou plus.

Outre ces cadres supérieurs dont les fonctions quotidiennes impliquent une bonne maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères, les entreprises françaises de 20 salariés et plus comptent aussi une proportion non négligeable (tout à fait comparable à celle des salariés compétents en langue) de salariés qui sont amenés dans le cadre de leur travail à utiliser une langue étrangère et qui en souffrent. On a vu plus haut que ces individus sont identifiés, dans l'enquête, via une question filtre qui cherche à identifier les personnes dont le travail implique de lire des documents rédigés en langue étrangère; les difficultés ressenties sont donc identifiées au niveau du déchiffrement de documents en langue étrangère et non au niveau du recours à l'expression orale et/ou écrite d'une langue étrangère. On sait ainsi que le tiers des salariés des entreprises de 20 salariés et plus est amené à lire des documents en langue étrangère et que parmi ces derniers, 22% trouvent que cela gêne le bon déroulement de leur travail. Ces salariés en difficulté dans leur usage d'une langue étrangère représentent 7% de l'ensemble des salariés, et comptent pour un peu plus de 500.000 d'entre eux.

Ces difficultés sont-elles liées à un décalage entre les performances attendues de ces salariés par leurs employeurs et leur niveau de qualification réel? Ce groupe est en fait composé de profils assez hétérogènes. D'un côté, le fait d'être exposé au "risque" de devoir lire des documents rédigés en langue étrangère peut être interprété comme le signal d'un certain niveau de qualification de ces salariés, lui-même associé à des postes de travail de niveau supérieur. Mais dans le même temps, les personnes qui sont peu exposées à l'utilisation d'une langue étrangère, mais y sont néanmoins confrontées, en éprouvent naturellement plus de difficultés. Le fait de se sentir en difficulté semble fortement associé à une utilisation réceptive plutôt faible (occasionnelle) d'une langue étrangère: celle-ci n'est pas intégrée dans les tâches habituelles de travail, ne devient donc pas un automatisme, et requiert en conséquence un effort particulier, qui se traduit par le fait de se sentir gêné dans son travail. Ainsi 27% des salariés qui ne sont

qu'occasionnellement amenés à lire des documents rédigés en langue étrangère en éprouvent une gêne, alors que ce n'est le cas que de 16% de ceux qui doivent le faire fréquemment.

Par ailleurs le fait de cumuler un usage réceptif et un usage actif (expression orale ou écrite) de la langue étrangère semble procurer un avantage non négligeable: les salariés qui lisent, et s'expriment aussi dans une langue étrangère sont 17% à se sentir en difficulté alors que c'est le cas de 30% de ceux qui doivent lire des documents en langue étrangère mais ne sont jamais amenés à s'exprimer par ailleurs.

Globalement, les personnes qui ne sont amenées qu'occasionnellement à lire des documents dans une langue étrangère, alors même qu'elles ne sont par ailleurs jamais ou peu sollicitées dans leur travail pour s'exprimer dans cette langue (qui la pratiquent peu, en résumé) se sentent bien davantage en difficulté (respectivement 26% et 29% des personnes concernées) que celles qui sont exposées régulièrement et souvent à cet usage: seuls 9% des salariés qui lisent et s'expriment fréquemment dans une langue étrangère dans le cadre de leur activité professionnelle se sentent en difficulté (voir tableau 4).

Les salariés qui déclarent que leur travail implique de lire des documents rédigés dans une langue étrangère et que cela gêne le bon déroulement de leur travail peuvent donc être répartis en deux groupes. Ceux dont l'exposition à la langue étrangère est faible (ils ne s'expriment jamais par ailleurs dans la langue en question), et qui représentent 61% des salariés en difficulté; et ceux qui se sentent en difficulté bien que leur travail implique également qu'ils puissent avoir à s'exprimer, à l'oral et/ou à l'écrit, dans la langue étrangère (l'anglais dans 92% des cas).

Proportion de salariés en difficulté pour la lecture de documents en langue étrangère		Exposition à la lecture d'une langue étrangère	
		Personnes souvent exposées	Personnes occasionnellement exposées
Utilisation active de la langue étrangère	Personnes s'exprimant souvent en langue	9%	13%
	Personnes s'exprimant occasionnellement en langue	18%	26%
	Personnes ne s'exprimant jamais en langue	32%	29%

Tableau 4: Proportion de salariés éprouvant des difficultés à la lecture de documents rédigés dans une langue étrangère selon le degré d'exposition à l'utilisation d'une langue étrangère

*Note de lecture: parmi les salariés souvent exposés à la lecture de documents en langue étrangère mais ne s'exprimant jamais en langue, 32% sont gênés par cette lecture; ce n'est le cas que de 9% de ceux qui sont souvent exposés à la lecture d'une part, et souvent amenés à s'exprimer en langue d'autre part.*

Source: Enquête COI couplée 2006, Statistique Publique, INSEE-DARES-CEE.

Champ: salariés stables (au moins un an d'ancienneté) des entreprises françaises de 20 salariés ou plus.



L'étude de la distribution de ces salariés selon leur diplôme et leur groupe socio-professionnel vient bien confirmer l'existence de deux catégories différentes: les premiers, gênés et peu exposés à l'usage d'une langue étrangère, comptent une proportion nettement plus importante de professions intermédiaires que la population salariée générale (44% contre 27%), moins d'employés, et des proportions comparables d'ouvriers et de cadres. En revanche, les seconds, gênés et plus exposés à l'usage d'une langue étrangère, sont beaucoup plus souvent cadres que dans la population générale (45% contre 20%) et comptent en revanche, proportionnellement, moins d'employés (6% contre 19%) et nettement moins d'ouvriers (7% contre 33%); les professions intermédiaires sont aussi surreprésentées parmi eux (41% contre 27%). Le fait que près de la moitié des salariés qui sont en difficulté tout en étant assez exposés à l'usage d'une langue étrangère soient des cadres explique qu'ils occupent des postes correspondant à un niveau élevé de compétences (dont les compétences linguistiques). Cependant, il est intéressant de souligner que le niveau de diplôme de ces cadres, exposés mais en difficulté, et celui des cadres que nous avons appelés "compétents en langue", c'est-à-dire exposés mais ne se sentant pas en difficulté sur le plan des performances linguistiques, est loin d'être homogène. Sur l'ensemble des cadres de la population salariée de référence, 79% ont fait des études supérieures, et 28% sont issus d'une grande école; parmi les cadres exposés et en difficulté sur le plan des performances en langue, en revanche, le niveau de diplôme est globalement nettement plus faible puisque 53% ont fait des études supérieures et 19% une grande école. Tout à fait à l'inverse, les cadres compétents en langue ont un niveau d'études supérieures pour 91% d'entre eux, et 48% sortent d'une grande école. Pour autant, les données montrent que les seconds n'ont pas plus de responsabilités que les premiers: 59% des cadres exposés en difficulté encadrent une équipe contre 57% des cadres compétents en langue. Mais les cadres gênés ayant un rôle de management encadrent des équipes plus importantes en nombre: 42% encadrent plus de dix personnes et le quart en gère au moins 45. Du côté des cadres compétents en langue, 28% de ceux qui occupent des fonctions d'encadrement ont en charge une équipe de plus de 10 personnes et seuls 25% d'entre eux encadrent plus de 15 personnes. Dans des entreprises ayant une activité à l'internationale, les cadres dont le travail implique de lire et de s'exprimer dans une langue étrangère, mais qui en éprouvent des difficultés occupent donc visiblement plus souvent des postes à responsabilité et encadrent des équipes numériquement plus importantes que les cadres compétents en langue; et ce tout en étant par ailleurs nettement moins diplômés. Ces résultats s'expliquent bien évidemment par une dimension générationnelle, les premiers étant globalement beaucoup plus âgés que les seconds: ils sont donc plus avancés dans leurs carrières, et ont parallèlement reçu une formation en langue moins complète. Ainsi 77% des cadres gênés sur le plan linguistique et qui encadrent une équipe sont âgés de 45 ans ou plus, alors que ce n'est le cas que de 46% de leurs homologues parmi les cadres "compétents en langue".

Pour les salariés qui éprouvent des difficultés en langue et qui ne sont pas cadres, les difficultés s'expliquent aussi par un décalage entre les compétences réelles des salariés et les compétences demandées par les entreprises puisque seuls un quart d'entre eux ont un niveau post baccalauréat, et 53% n'ont même jamais été au lycée.

### **ENCADRÉ 1 : LE DISPOSITIF COUPLÉ EMPLOYEURS/SALARIÉS « CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS ET INFORMATISATION » (COI) 2006**

C.O.I. 2006 est un dispositif d'enquêtes couplées employeurs/salariés sur les changements organisationnels et l'informatisation. La conception et la mise en œuvre de ce dispositif est le fruit d'une coopération des différents services ministériels, à savoir l'INSEE, la DARES, le DRESS et la DGAFP. Le CEE en a assuré la direction scientifique et la coordination. Ce dispositif permet d'évaluer les effets des changements dans l'organisation et l'outillage informatique des entreprises sur l'organisation du travail des salariés, leurs compétences, leur formation, leurs conditions de travail, leurs salaires. Sa mise en relation avec d'autres sources sur les entreprises, les services publics ou les établissements du secteur hospitalier permet d'étudier différents axes de performances associés aux nouvelles formes d'organisation et aux nouveaux outils informatiques et leurs effets sur la main-d'œuvre.

*Le volet « employeur » intègre trois enquêtes :*

- **L'enquête COI-TIC 2006** concerne les entreprises du secteur marchand. Elle cherche à cerner la manière dont l'entreprise mobilise les outils de gestion de l'organisation du travail et des ressources humaines et les outils techniques couramment regroupés sous les termes de TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). Elle a été réalisée en 2005/début 2006 auprès un échantillon d'environ 17 000 entreprises de 10 salariés et plus des secteurs marchands, parmi lesquelles 14 000 entreprises de plus de 20 salariés ont aussi été interrogés.

- **Les volets « employeur » des enquêtes COI-Hôpitaux et COI-Fonction Publique** concernent le secteur hospitalier et certaines administrations de la Fonction Publique. Ces deux parties cherchent à mesurer les transformations en cours sur le plan de l'organisation (nouveaux outils managériaux, Loi d'Organisation de la Loi de Finance (LOLF), relations à l'usager, au patient, tarification à l'activité...) et des outils informatiques utilisés, et à observer l'effet de ces changements dans les secteurs concernés. Ces enquêtes ont été menées auprès de 400 unités employeurs de la Fonction Publique d'État et 800 établissements hospitaliers publics et privés.

*Le volet « salariés » est unique.*

L'enquête COI auprès des salariés apporte une information complémentaire au volet « employeur » sur les caractéristiques organisationnelles des postes de travail et sur les usages des TIC. Dans ce cadre, 20 000 salariés dans les entreprises du volet « entreprises » ont été interrogés fin 2006, ainsi que 2 000 salariés de la fonction publique de l'État et 2 000 pour le secteur hospitalier (pour environ 600 employeurs). Certains salariés avaient pu avoir quitté l'entreprise, l'administration ou l'établissement hospitalier pour lequel ils ont été tirés au moment de l'interrogation. En 1997, ces salariés avaient été exclus du champ de l'enquête. Pour l'édition 2006, ils ont été interrogés. C'est pourquoi le volet « salariés » comporte deux questionnaires :

- un questionnaire principal pour les personnes encore dans l'entreprise ou l'établissement public pour lequel ils ont été tirés au moment de l'interrogation
- un questionnaire secondaire pour celles qui auraient quitté l'entreprise, ou l'établissement en question.

L'étude présentée ici porte sur le seul questionnaire principal, auxquels n'ont répondu que les salariés stables (au moins un an d'ancienneté).

L'enquête a été réalisée par téléphone ou en face-à-face lorsque le numéro de téléphone n'a pas été retrouvé. Sa durée était de 40 minutes maximum pour le questionnaire principal, et de 15 minutes pour le secondaire. En outre, le dispositif a été conçu de manière à pouvoir être enrichi par d'autres sources, le plus souvent administratives, apportant des compléments d'information à la fois sur les entreprises ou les employeurs, mais aussi sur les salariés.

**Encadré 2 : les questions de l'enquête Changements Organisationnels et Informatisation 2006, volet Salariés, sur l'utilisation des langues étrangères au travail**

*(Question posée à tous les salariés)*

**Votre travail implique-t-il de parler ou écrire une autre langue que le français ?**

- 1. Fréquemment
  - 2. Occasionnellement
  - 3. Jamais ou presque
- 

*(Question posée uniquement à ceux qui ont répondu « Fréquemment » ou « Occasionnellement »)*

**De quelle langue s'agit-il ?**

**(Si plusieurs langues étrangères utilisées, noter la plus fréquente)**

---

*(Question posée à tous les salariés)*

**Vous arrive-t-il de devoir utiliser des documents comme des notices, des modes d'emploi etc...qui ne sont pas rédigés en français ?**

- 1. Fréquemment
  - 2. Occasionnellement
  - 3. Jamais ou presque
- 

*(Question posée uniquement à ceux qui ont répondu « Fréquemment » ou « Occasionnellement »)*

**Cela gêne-t-il le bon déroulement de votre travail ?**

- 1. Oui
  - 2. Non
- 

*(Question posée uniquement à ceux qui ont répondu qu'ils s'exprimaient dans une langue étrangère « Fréquemment » ou « Occasionnellement »)*

**L'utilisez-vous ?**

- 1. dans vos relations avec vos collègues
- 2. dans vos relations avec vos supérieurs hiérarchiques
- 3. dans vos relations avec vos fournisseurs
- 4. dans vos relations avec vos clients
- 5. dans vos relations avec d'autres personnes extérieures