

ATTENTES DES EMPLOYEURS ET MAÎTRISE DE L'EXPRESSION

Pour : Projet Voltaire

De : Damien Barnier et Magalie Fischer

8 octobre 2021



GAME CHANGERS





DISPOSITIF MIS EN PLACE

Données issues d'une étude réalisée en 2 vagues



MÉTHODE ÉCHANTILLONNAGE

- Tirage aléatoire dans la base **Panel Ipsos**
- Filtrage des cibles **entreprises (PME/ETI > 50 salariés)**, désignation de la personne éligible au niveau de la fonction



CIBLE INTERROGÉE

Vague 1 : 504 répondants

Vague 2 : 2000 répondants

Tous décideurs en entreprise et administrations (secteur public et privé), sur la France entière

- Structure **PME et ETI** avec plus de 50 salariés
- Tout type de **secteurs**

d'activité : industrie, construction/BTP, services, commerces et transport...

- **Profil éligible** : dirigeants, responsables RH, fonction recrutement/formations, managers opérationnels et encadrement intermédiaire.



COLLECTE

Étude en ligne via le panel Ipsos (coordination du terrain et contrôle de la qualité du recueil par notre filiale Ipsos Interactive Service)

- CAWI et accès via un format en responsive design.

Vague 1

- Durée questionnaire : 15 min.
- Terrain réalisé du 12 au 24 mai 2021.

Vague 2

- Durée questionnaire : 5 min.
- Terrain réalisé du 11 au 20 septembre 2021.



TRAITEMENT STATISTIQUE

- Pour les 2 vagues, sélection aléatoire au sein d'une base de 25 000 Français (Panel Ipsos), en assurant une bonne répartition sur la fonction (décideur, recruteur, RH, manager), et sur le profil de l'entreprise (nombre de salariés de l'entreprise et secteur d'activité)

ÉCHANTILLON - Profil descriptif des individus interrogés

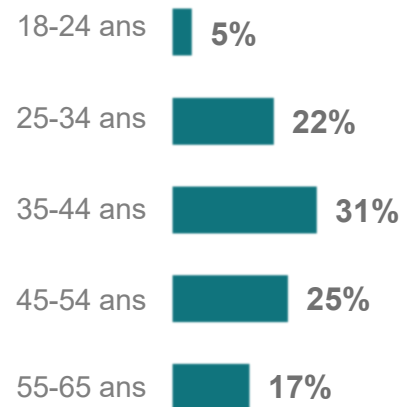


Vague 2

Sexe

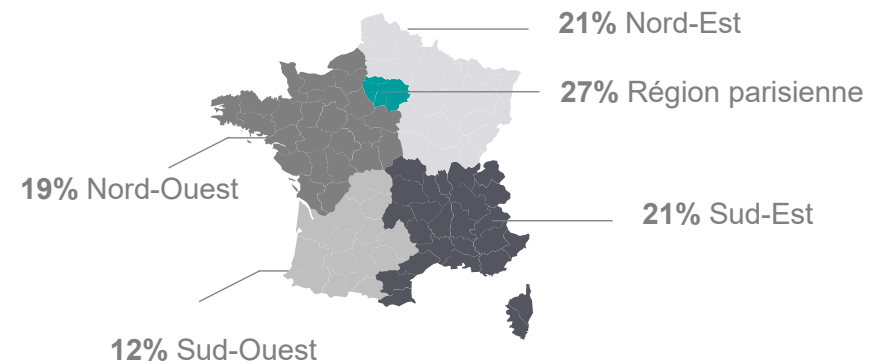


Âge

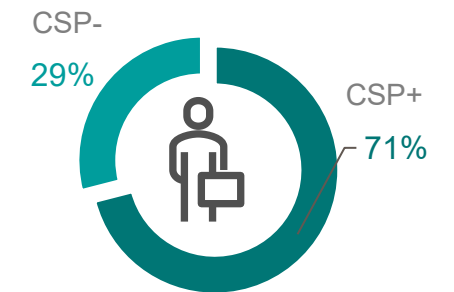


En moyenne : 42 ans

Région



Situation professionnelle



Base : Total échantillon (n=2000)

RESP_GENDER. Êtes-vous ? / QUOTAGERANGE. Quelle est votre date de naissance ? / FRREGIONUDA5. FRSTDMKTSIZE. Veuillez indiquer le département, la commune où vous résidez .

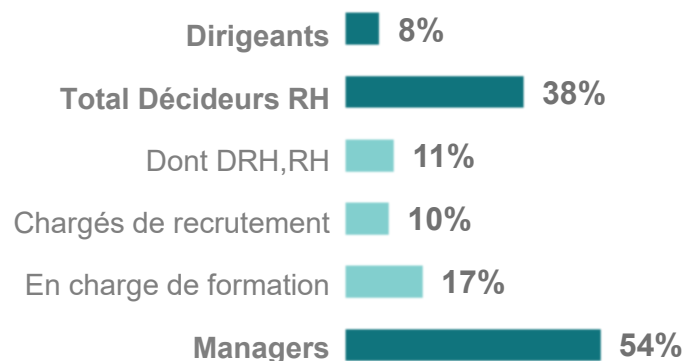
FR02OCCRCSP. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

ÉCHANTILLON – Fonctions et profil descriptif de l'entreprise



Vague 2

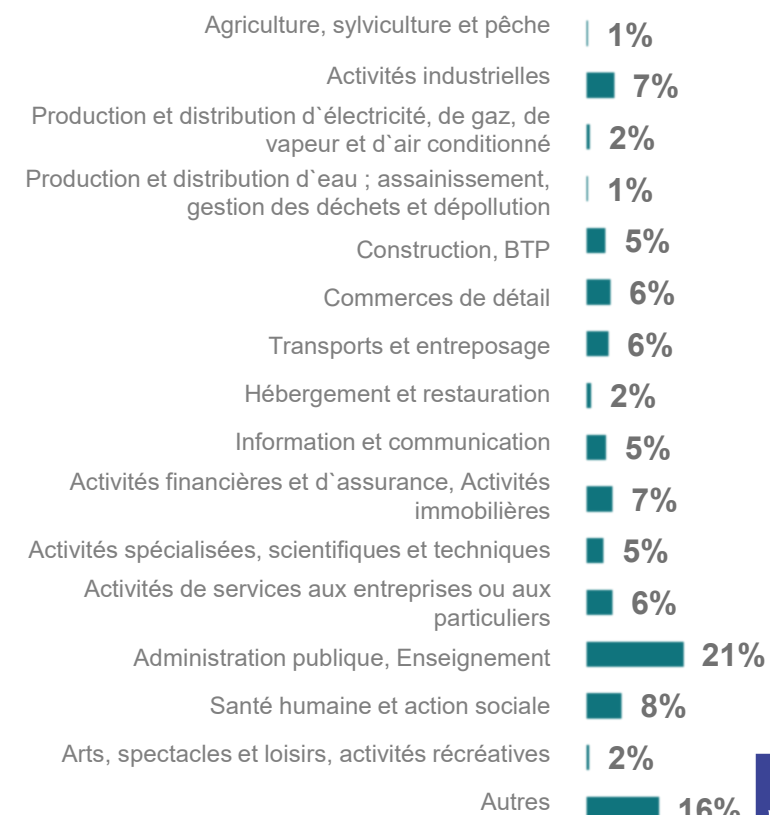
Fonctions des répondants



Nombre de salariés



Secteurs d'activité



Base: Total échantillon (n=2000)

S1. Quel est l'effectif salarié de l'entreprise dans laquelle vous travaillez ? / S2. Exercez-vous au sein d'une entreprise de plus de 50 salariés l'une des fonctions suivantes / S4 : Dans quel secteur travaillez-vous ?

RÉSULTATS CLÉS

La maîtrise de l'expression et de l'orthographe, un enjeu capital pour les employeurs !

La maîtrise de l'expression et de l'orthographe, un enjeu capital pour les employeurs !



1

Les employeurs souffrent d'une expression écrite et orale mal maîtrisée par leurs équipes

Pour **86 %** des recruteurs, la maîtrise de l'expression écrite et orale et de l'orthographe par leurs collaborateurs est **fondamentale**.

76 % des employeurs se trouvent confrontés quotidiennement aux lacunes de leurs équipes, avec des répercussions très importantes sur leur **crédibilité** et leur **efficacité professionnelle**, et par conséquent sur la **réputation**, la productivité et même la performance financière des entreprises.

La qualité de l'expression écrite et orale apparaît pourtant **encore plus nécessaire en cette période de crise sanitaire** avec l'augmentation massive du télétravail et des échanges à distance.

2

La qualité de l'expression et de l'orthographe : critère décisif pour recruter, intégrer ou promouvoir

Les **difficultés à s'exprimer et à argumenter à l'oral**, à l'instar des **lacunes en orthographe et en expression écrite**, sont des freins à l'embauche, lors de l'intégration des nouvelles recrues et pour la promotion des salariés.

3

Les compétences en français, top priorité des employeurs, loin devant la maîtrise de l'anglais

73 % des employeurs jugent indispensable la maîtrise orale de la langue française lors d'un entretien de recrutement, contre **seulement 33 %** à avoir cette exigence pour l'anglais. Un écart qui se creuse encore davantage à l'écrit à la lecture d'un CV ou d'une lettre de motivation.

4

Un certificat fait référence auprès des employeurs

70 % des recruteurs (allant même jusqu'à 88 % au sein des dirigeants) déclarent qu'à profil égal, la **référence au Certificat Voltaire dans un CV fait la différence** au moment de choisir entre deux candidats. **Près de 8 recruteurs sur 10 recommanderaient le Certificat Voltaire aux étudiants, aux candidats ou aux salariés.**

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

La maîtrise de l'expression et de l'orthographe, un enjeu capital pour les employeurs !

#1. Les employeurs souffrent d'une expression écrite et orale mal maîtrisée par leurs équipes



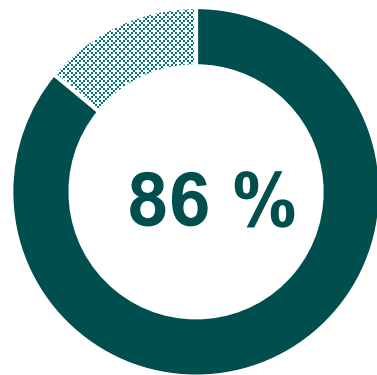
La maîtrise de l'expression écrite et orale : une priorité pour les employeurs



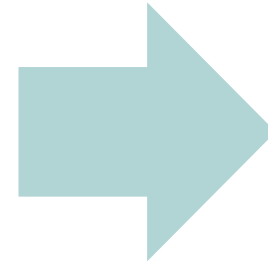
Importance de la maîtrise de l'expression orale & écrite



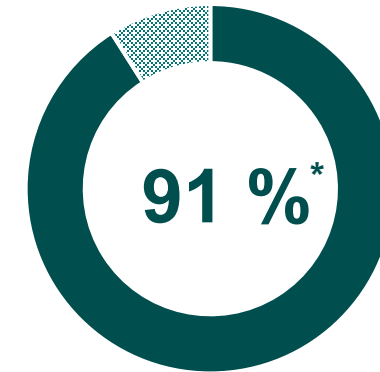
% - Total Très ou Plutôt importante



des employeurs considèrent que c'est une compétence importante dans leur secteur d'activité...



... un chiffre qui atteint...



... chez les responsables RH

Base : Total échantillon (n=504)

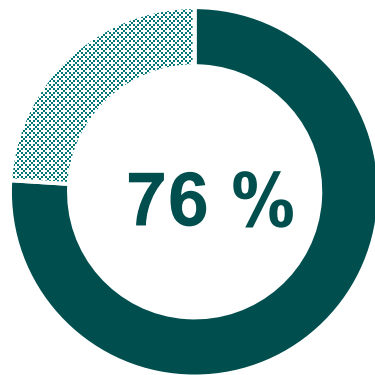
B2. Diriez-vous finalement que la maîtrise de l'expression écrite et orale et de l'orthographe de vos collaborateurs est une compétence importante, appliquée à votre propre secteur d'activité ?

Des décideurs confrontés chaque jour aux lacunes de leurs équipes



Lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe

% - Oui régulièrement ou de temps en temps



des employeurs estiment que leurs équipes sont confrontées à des lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe



Un constat douloureux...

“ C’est bien vrai... C’est quotidien.
Un simple constat, Une réalité probante !
Problème malheureusement fréquent.
C’est monnaie courante aujourd’hui. ”

Base : Total échantillon (n=504)

B1 . Diriez-vous, dans votre cas personnel, que vos équipes sont confrontées à des lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ?

A2 . Quand on vous parle de lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe dans le milieu professionnel, à quoi cela vous fait-il penser ?

Une expression défailante qui, pour les employeurs, est synonyme de manque de crédibilité, de négligence, et de mauvaise image pour l'entreprise



Description spontanée de la non-maîtrise de l'expression en milieu professionnel



“ *Celui qui fait beaucoup de fautes perd du crédit, est pris moins au sérieux.*

*Donne une mauvaise image de la personne. Renvoie à une idée de **quelqu'un de brouillon, non rigoureux**. J'ai **moins confiance** dans une personne avec une mauvaise orthographe. Certaine **forme de négligence**.*

Véritable perte de chance pour trouver un emploi.

***Manque de professionnalisme; bloquant** sur certains postes. Véritable handicap social.*

Fautes dans les documents envoyés aux clients et les présentations.

*Donne une **mauvaise image** de l'entreprise...*

Cela crée souvent des erreurs de communication et d'interprétation. C'est grave.

Donne lieu à des confusions, des incompréhensions, une perte de crédibilité.

Courriers pas clairs, réponses téléphoniques imprécises.

Problèmes de communication.

”

Base : Total échantillon (n=504)

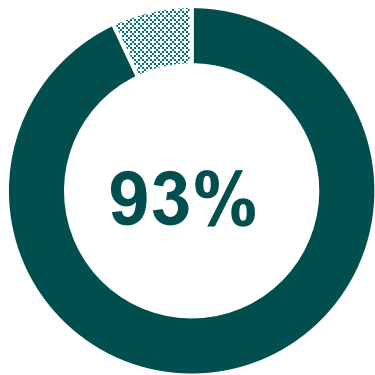
A2 . Quand on vous parle de lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe dans le milieu professionnel, à quoi cela vous fait-il penser ?

Les lacunes des salariés : un gouffre pour la **crédibilité** des entreprises



Impact de la non-maîtrise de l'expression orale & écrite (1/5)

% - Total Plutôt, Très ou Extrêmement important



des décideurs jugent que les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe de leurs équipes ont un impact important sur leur **crédibilité vis-à-vis de l'externe** (clients, fournisseurs, etc.)



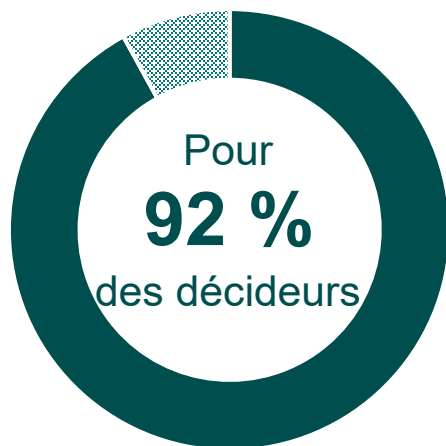
Base : Total échantillon (n=504)

B3. Et selon vous, à l'échelle de votre entreprise, les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ont-elles un impact important sur les éléments suivants ?

La **réputation** des entreprises abîmée par les carences d'expression et les fautes d'orthographe

Impact de la non-maîtrise de l'expression orale & écrite (2/5)

% - Total Plutôt, Très ou Extrêmement important



les lacunes dégradent **la réputation et l'image** de leur entreprise

Base : Total échantillon (n=504)

B3. Et selon vous, à l'échelle de votre entreprise, les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ont-elles un impact important sur les éléments suivants ?

La qualité de la **relation client** pâtit d'une expression fragile ou d'une orthographe déficiente

Impact de la non-maîtrise de l'expression orale & écrite (3/5)

% - Total Plutôt, Très ou Extrêmement important



la **qualité de la relation client** pâtit fortement des lacunes en français des équipes

Base : Total échantillon (n=504)

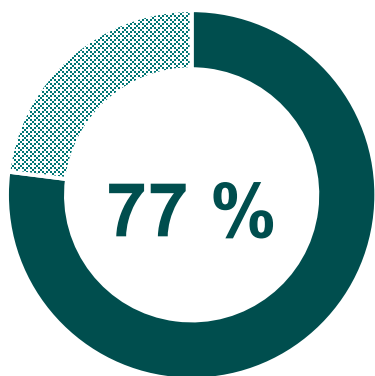
B3. Et selon vous, à l'échelle de votre entreprise, les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ont-elles un impact important sur les éléments suivants ?



Selon les employeurs, les lacunes en expression et en orthographe pénalisent l'efficacité professionnelle

Impact de la non-maîtrise de l'expression orale & écrite (4/5)

% - Total Plutôt, Très ou Extrêmement important



des employeurs considèrent que ces lacunes ont un impact majeur sur la **productivité et l'efficacité professionnelle de leurs équipes**, toutes fonctions confondues

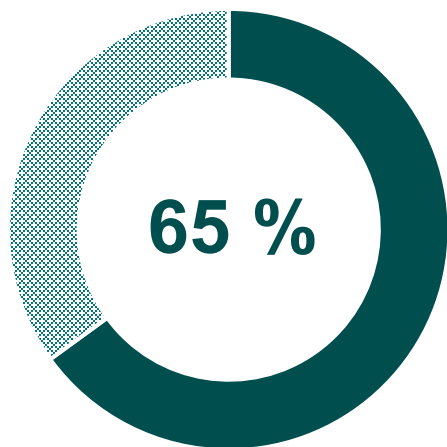
Base : Total échantillon (n=504)

B3. Et selon vous, à l'échelle de votre entreprise, les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ont-elles un impact important sur les éléments suivants ?

La performance financière des entreprises directement touchée par les lacunes en expression selon un tiers des décideurs

Impact de la non-maîtrise de l'expression orale & écrite (5/5)

% - Total Plutôt, Très ou Extrêmement important



des décideurs estiment que des défaillances en expression ont un impact important sur les résultats et la **performance financière** des entreprises

Base : Total échantillon (n=504)

B3. Et selon vous, à l'échelle de votre entreprise, les lacunes en expression écrite et/ou orale et en orthographe ont-elles un impact important sur les éléments suivants ?



La maîtrise du français : une compétence de plus en plus nécessaire avec l'avènement du télétravail post-covid



Conséquence de la crise sanitaire sur le besoin en compétences écrites et orales des salariés

% - Total Oui tout à fait ou Oui plutôt

90 %

des employeurs estiment que la qualité de l'expression écrite est encore plus nécessaire post-covid.



La qualité de l'expression écrite

88 %

des décideurs pensent qu'une bonne maîtrise de l'expression orale est encore plus nécessaire post-covid.



La qualité de l'expression orale

Base : Total échantillon (n=504)

A7. Avec l'augmentation du télétravail en cette période de crise sanitaire, diriez-vous que ces compétences sont plus nécessaires encore ?

#2. La qualité de l'expression et de l'orthographe, critère décisif pour recruter ou promouvoir

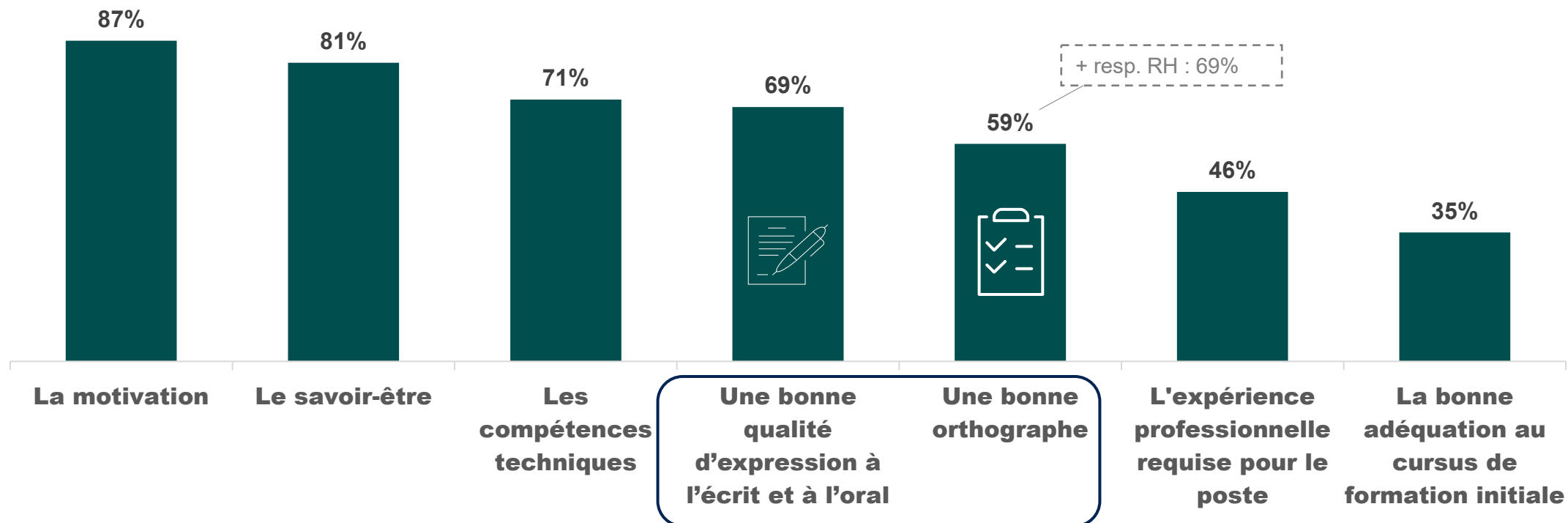
La qualité d'expression écrite & orale et une bonne orthographe : dans le **top 5 des critères de recrutement**, quasiment au même niveau que les compétences techniques



Critères de recrutement



% - Total Extrêmement ou Très important



Base : Total échantillon (n=504)

A3 – Dans quelle mesure les critères suivants sont-ils importants lorsque vous recrutez un candidat ?

+: Significativement supérieur au Total

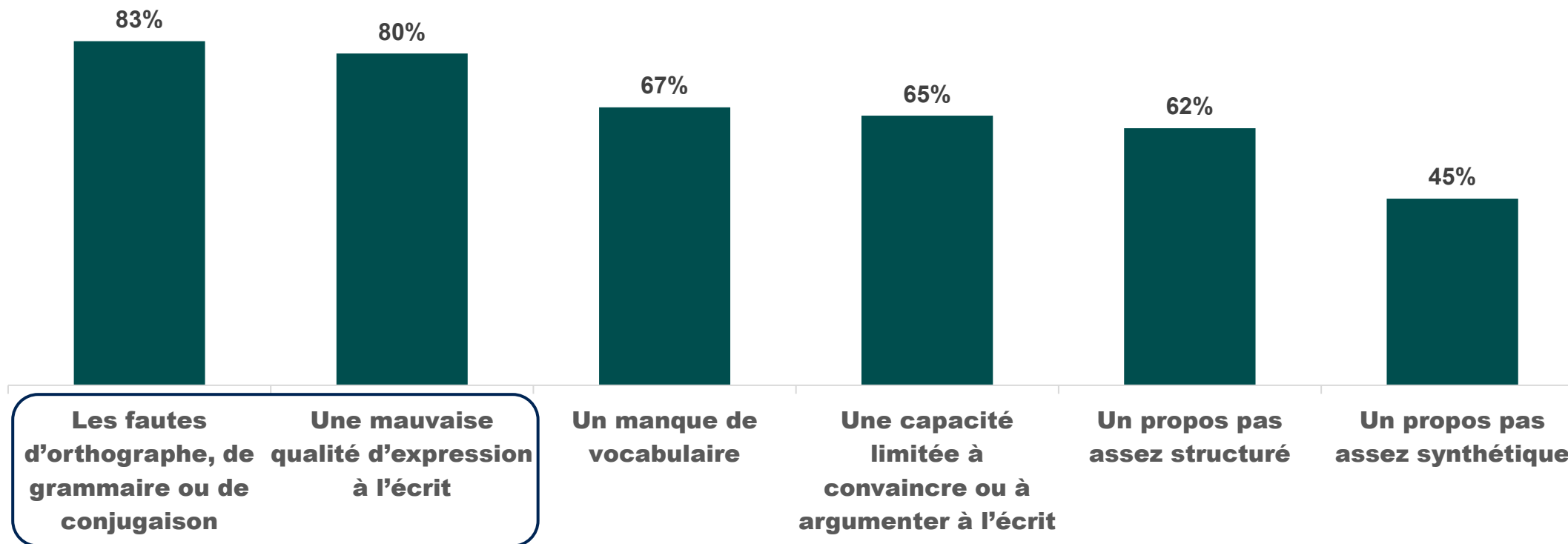
Les critères rédhibitoires lors de la lecture d'une candidature : l'expression occupe les trois places du podium



Critères rédhibitoires à la lecture d'un CV, d'une lettre de motivation



% - Total Très rédhibitoire ou Plutôt rédhibitoire



Base : Total échantillon (n=2000)

A3BIS. À la lecture d'un CV, d'une lettre de motivation, diriez-vous finalement que les critères suivants sont rédhibitoires pour la poursuite du recrutement ?

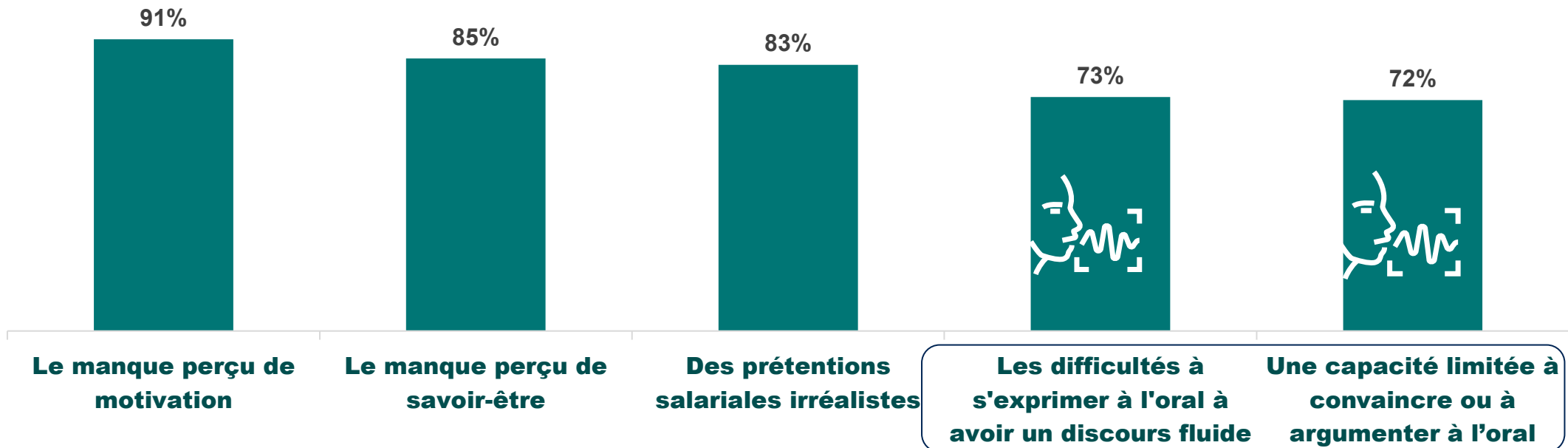
Pour les recruteurs, les difficultés à s'exprimer ou à argumenter des candidats en entretien de recrutement sont aussi rédhibitoires



Les critères rédhibitoires en entretien de recrutement



% - Total Très rédhibitoire ou Plutôt rédhibitoire



3 recruteurs sur 4 éliminent un candidat s'il a eu des difficultés à s'exprimer en entretien ou s'il n'a pas su argumenter ou se montrer convaincant.

Base : Total échantillon (n=2000)
A3BIS. Et lors d'un entretien de recrutement ?

Pour accorder une promotion, la difficulté à s'exprimer ou à convaincre et les fautes d'orthographe sont également des critères rédhibitoires

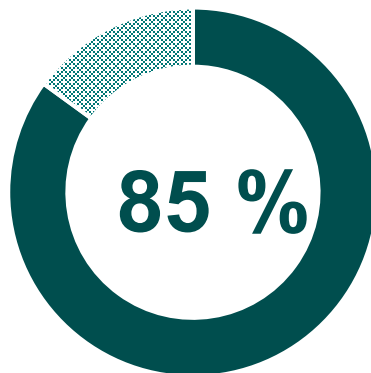


Impact de certaines lacunes sur l'évolution de carrière

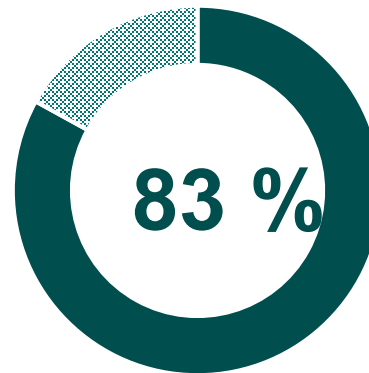


% - Total (obstacle) Très ou Plutôt important

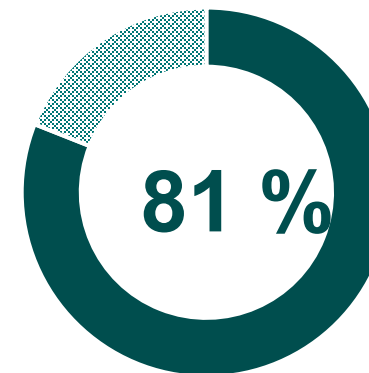
La difficulté à s'exprimer à l'oral, à avoir un discours fluide



Une capacité limitée à convaincre ou à argumenter, à l'écrit ou à l'oral



Les fautes d'orthographe, de grammaire ou de conjugaison



Pour plus de 80 % des employeurs, ces lacunes constituent un obstacle important pour accorder une évolution de carrière

Base : Total échantillon (n=504)

A6. À profil égal, les lacunes suivantes peuvent-elles être un obstacle à une promotion/évolution accordée au sein de votre équipe ou de votre entreprise ?

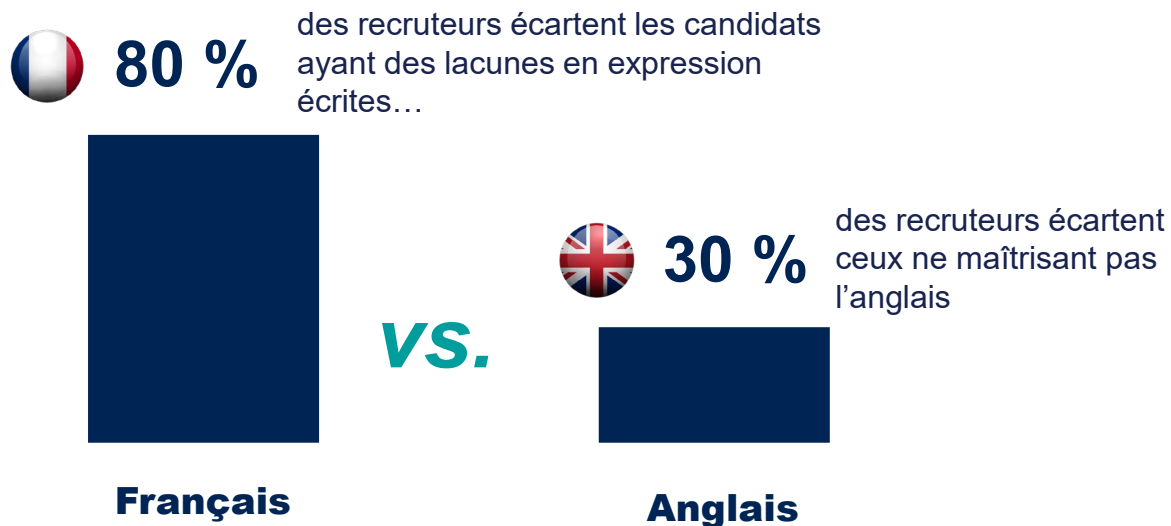
#3. Recrutement : tous secteurs confondus, la maîtrise du français 2 fois plus valorisée que la maîtrise de l'anglais

Dans le processus de recrutement, maîtriser le français est plus important que maîtriser l'anglais



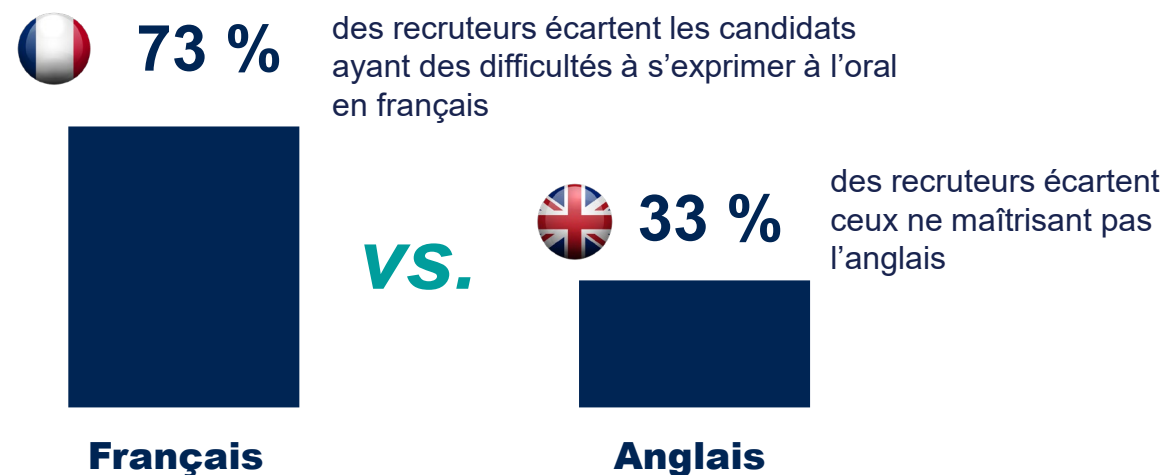
Critères rédhibitoires sur CV ou lettre de motivation

% - Total Très rédhibitoire ou Plutôt rédhibitoire



Critères rédhibitoires en entretien de recrutement

% - Total Très rédhibitoire ou Plutôt rédhibitoire



Base : Total échantillon (n=2 000)

A3BIS. À la lecture d'un CV, d'une lettre de motivation, diriez-vous finalement que les critères suivants sont rédhibitoires pour la poursuite du recrutement ?

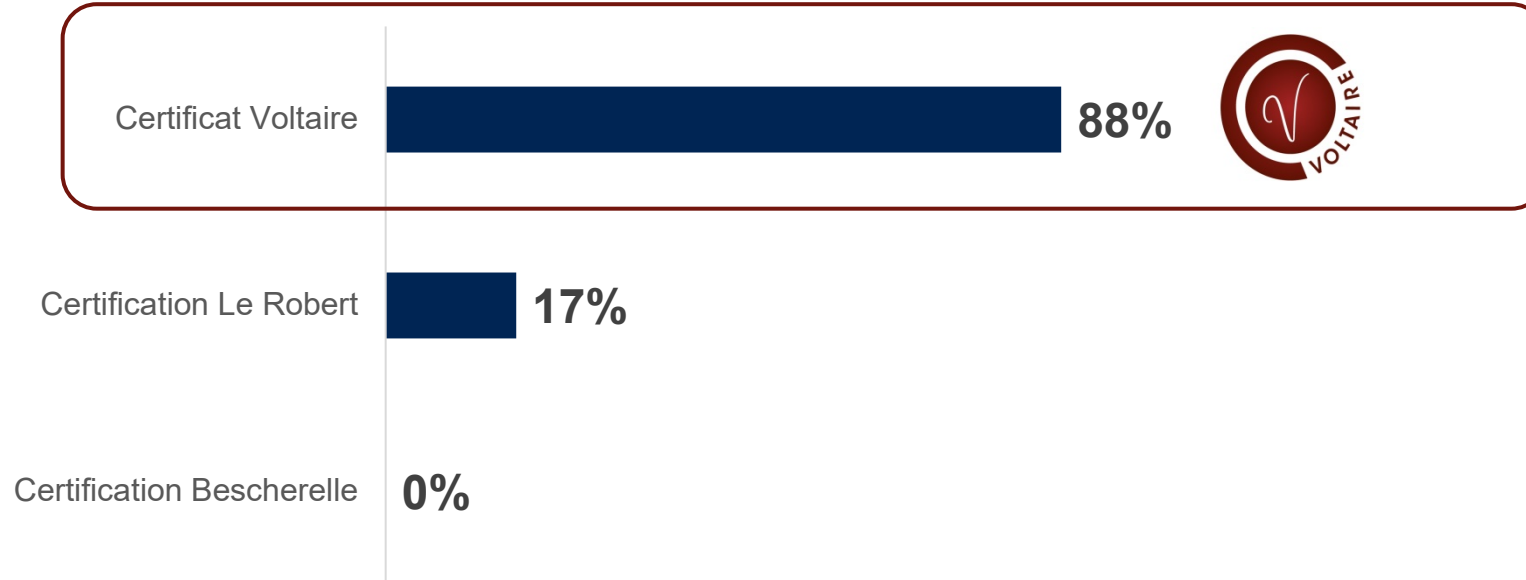
#4. Un certificat fait référence auprès des employeurs

Le Certificat Voltaire est la certification reconnue par les recruteurs



Notoriété spontanée des certifications en langue maternelle française

Parmi les recruteurs qui connaissent une certification de niveau en langue maternelle française, répartition de la notoriété de ces certifications.



Base : Connaissent au moins une certification en langue maternelle française (n=90)

C3. Quelles sont les certifications attestant la maîtrise de la langue française, à destination des collaborateurs en entreprise ou des jeunes diplômés/candidats, que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

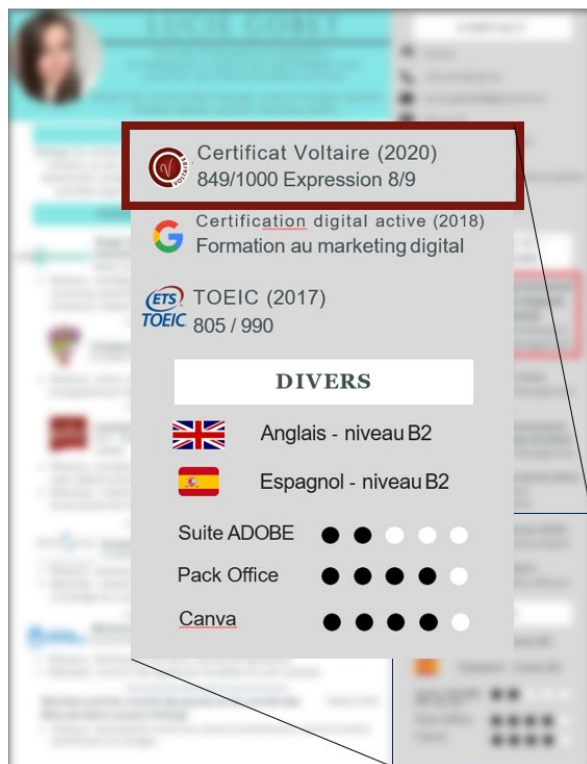
Selon les recruteurs, à profil égal, un CV qui mentionne le Certificat Voltaire fait la différence



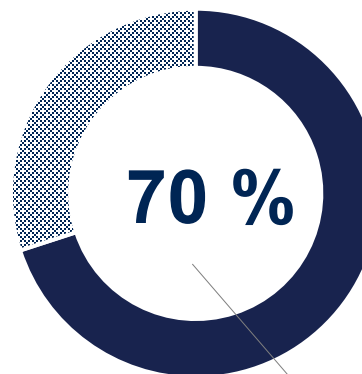
Impact du Certificat Voltaire dans le recrutement



% - Total Oui tout à fait ou Oui plutôt



“ La mention du Certificat Voltaire sur un CV pèserait-elle dans votre décision de choisir un candidat plutôt qu'un autre ? ”



des recruteurs choisiront, à profil égal, un candidat qui mentionne l'obtention du Certificat Voltaire sur son CV...

et jusqu'à 88 % chez les dirigeants

Base : Total échantillon (n=2000)

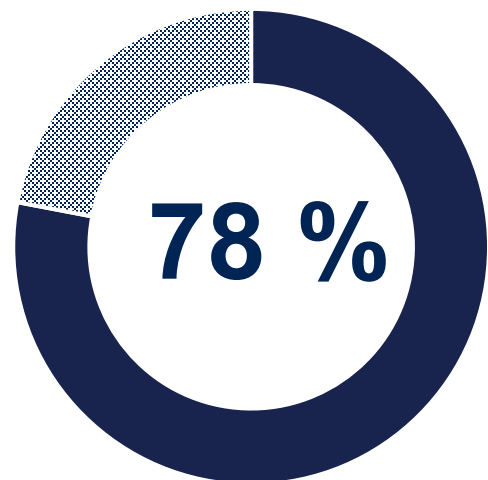
C7. Dans l'hypothèse d'un prochain recrutement de candidats, à profil égal, la mention du Certificat Voltaire en expression et en orthographe française sur un CV pèserait-elle dans votre décision de choisir un candidat plutôt qu'un autre ?

Plus de trois quarts des employeurs recommanderaient le Certificat Voltaire



Intention de recommandation du Certificat Voltaire

% - Total recommanderait Totalement ou Plutôt



des employeurs recommanderaient le Certificat Voltaire



Base : Total échantillon (n=504)

C8. Et pour finir, dans quelle mesure recommanderiez-vous le Certificat Voltaire ?

VOS CONTACTS SUR CETTE ÉTUDE

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

Damien BARNIER
Directeur de département
damien.barnier@ipsos.com



Magalie FISCHER
Chargée d'études
magalie.fischer@ipsos.com



**Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos.
Il a été relu et validé Damien BARNIER, Directeur de département**