



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE ET RÉDACTION, CALCUL ET LANGUES ÉTRANGÈRES DEMANDÉES PAR LES EMPLOYEURS ?

Sommaire

- P.3** Savoir s'exprimer à l'oral, lire et comprendre un document simple : des compétences jugées utiles ou indispensables par l'ensemble des employeurs
- P.4** Littératie et numératie : quand une maîtrise approfondie est demandée
- P.5** L'expression orale et la littératie : un niveau intermédiaire souhaité pour les professions d'art et spectacles ou de l'action culturelle ou sportive
- P.7** L'importance de l'expression orale dans les métiers en contact avec le public
- P.8** Quand un niveau intermédiaire en numératie est demandé par une majorité d'employeurs
- P.10** Lorsque l'accent est surtout mis sur les compétences de base
- P.10** La maîtrise d'une langue étrangère est requise pour les métiers liés au tourisme, les ingénieurs, informaticiens, enseignants et cadres du commerce

L'essentiel

Interrogés sur les compétences en expression orale, lecture et rédaction, calcul et langues étrangères jugées utiles ou indispensables pour le métier dans lequel ils projettent de recruter, la quasi-totalité des employeurs citent la capacité à s'exprimer clairement à l'oral et le fait de savoir lire et comprendre un document simple. 80 % citent également la capacité à argumenter oralement ou à débattre, 73% la capacité à synthétiser une information par écrit dans un document court et deux tiers la capacité à réaliser des opérations élémentaires de calcul.

La maîtrise de l'expression orale et des compétences approfondies en littératie (capacité à comprendre et utiliser l'information dans des textes écrits) sont demandées pour les métiers administratifs, les attachés et cadres commerciaux, les ingénieurs et techniciens de l'industrie, les cadres ou professions intermédiaires de la santé ou de l'action sociale. S'ajoute pour une partie d'entre eux (ingénieurs et techniciens de l'industrie, employés de la comptabilité...) une demande de compétences de niveau intermédiaire ou complexe en numératie (capacité à comprendre des informations quantitatives et à utiliser les mathématiques). Pour les professionnels des arts et spectacles, de l'action culturelle ou sportive et les aides-soignants, les exigences se concentrent sur les capacités d'expression orale ou écrite. Des compétences en calcul sont demandées pour les ouvriers de l'industrie, du bâtiment et travaux publics ou de la maintenance et les employés de commerce, sans que soient négligées celles relatives à la littératie.

Pour les ouvriers de la manutention, les conducteurs de véhicules, les agents d'entretien et les cuisiniers ou employés polyvalents de la restauration, les exigences portent avant tout sur les compétences de base dans ces domaines. Vis-à-vis des employés de l'hôtellerie, serveurs, coiffeurs et esthéticiens, les employeurs insistent également sur l'expression orale. Enfin, pour les aides à domicile, la capacité à synthétiser une information par écrit est citée par les employeurs.

Maîtriser une langue étrangère est demandée par une grande majorité d'employeurs dans les métiers liés au tourisme (employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, vendeurs) et pour les informaticiens, cadres techniques ou commerciaux, enseignants et formateurs, professionnels de l'action culturelle ou des arts et spectacles.

Anita Bonnet et Frédéric Lainé

Direction des Statistiques, Études et Évaluation



D'après l'enquête PIAAC, en France, plus d'une personne sur cinq âgée de 16 à 65 ans présente un faible niveau de littératie, tandis que 28% ont un faible niveau en numératie [cf. Encadré 1 pour les définitions]. Ces compétences sont pourtant fortement mobilisées dans le cadre du travail [cf. Encadré 1], et on estime que le recours à ces compétences s'accroît compte tenu de l'évolution de la structure des emplois par métiers [cf. En savoir plus, Rey & al., 2021]. Elles sont également le préalable indispensable à la maîtrise de nouvelles compétences techniques, et ce, quel que soit le domaine d'activité. Pour faire face à ces enjeux, les branches professionnelles, à travers les OPCO, et Pôle emploi ont développé des outils pour mesurer certaines compétences de base, identifier les situations d'illettrisme et proposer des actions de formation adaptées [cf. Encadré 2] ; le plan d'investissement dans les compétences comprend également des actions visant à ce que les publics éloignés de l'emploi disposent d'un socle de compétences de base.

Afin de mieux connaître, selon les métiers, les besoins de compétences des entreprises en numératie, littératie, expression orale et langues étrangères, une enquête spécifique a été menée, dans un volet complémentaire de l'enquête « Besoins en main d'œuvre » [cf. Encadré Sources et méthodes].

Le questionnement a porté d'une part sur des compétences de base (expression orale, lecture, écriture, calcul et raisonnement simples) et d'autre part sur des compétences plus complexes.

L'interrogation a porté sur trois niveaux de littératie (savoir lire et comprendre un document simple, synthétiser une information par écrit dans un document court, rédiger un document conséquent d'au moins 3 pages), trois niveaux de compétences en numératie (maîtriser les bases du calcul arithmétique, savoir calculer ou utiliser des pourcentages ou fraction, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques plus complexes), deux niveaux de maîtrise de l'expression orale (s'exprimer clairement à l'oral, savoir débattre oralement et argumenter), et les langues étrangères (connaître les éléments de base ou avoir un niveau intermédiaire).

ENCADRÉ N°1

CAPACITÉS EN LITTÉRATIE ET NUMÉRATIE : DÉFINITIONS ASSORTIES DE QUELQUES RÉSULTATS

Le domaine de l'écrit ou « littératie »

Ce domaine recouvre la capacité à comprendre et utiliser l'information dans des textes écrits dans divers contextes quotidiens, pour atteindre des objectifs personnels et pour développer des connaissances et des aptitudes.

La littératie englobe une variété de compétences depuis la lecture simple de mots et de phrases jusqu'à la compréhension, l'interprétation et l'évaluation de textes complexes.

Le domaine des chiffres ou « numératie »

Ce domaine recouvre la capacité à utiliser, appliquer, interpréter et communiquer des valeurs numériques et des concepts mathématiques.

L'expression orale

La maîtrise de l'expression orale correspond à la capacité à s'exprimer clairement à l'oral, ainsi qu'à débattre ou argumenter à l'oral.

Des compétences en littératie largement mobilisées dans le cadre du travail

Selon l'enquête PIAAC, seules 6% des personnes en emploi n'utilisent aucune compétence en littératie dans leur situation professionnelle, 56% les mobilisent de façon limitée et 38% régulièrement.

La mobilisation régulière de compétences en littératie varie très fortement selon la qualification et le diplôme. Seuls 29% des employés non qualifiés et 19% des ouvriers non qualifiés mobilisent régulièrement les compétences en littératie quand la totalité des cadres et la plupart des diplômés du supérieur le font [Pour en savoir plus, Branche-Seigeot, 2015].

Les compétences en numératie sont moins fortement mobilisées : 28% des personnes en emploi ne les utilisent jamais, 43% les utilisent de façon limitée et 29% régulièrement, avec de même des disparités selon le niveau d'éducation et/ou la qualification.

¹. L'enquête PIAAC est une enquête auprès de 24 pays de l'OCDE et teste les compétences des adultes en matière de littératie et numératie. Cf. publication de l'OCDE 2013.

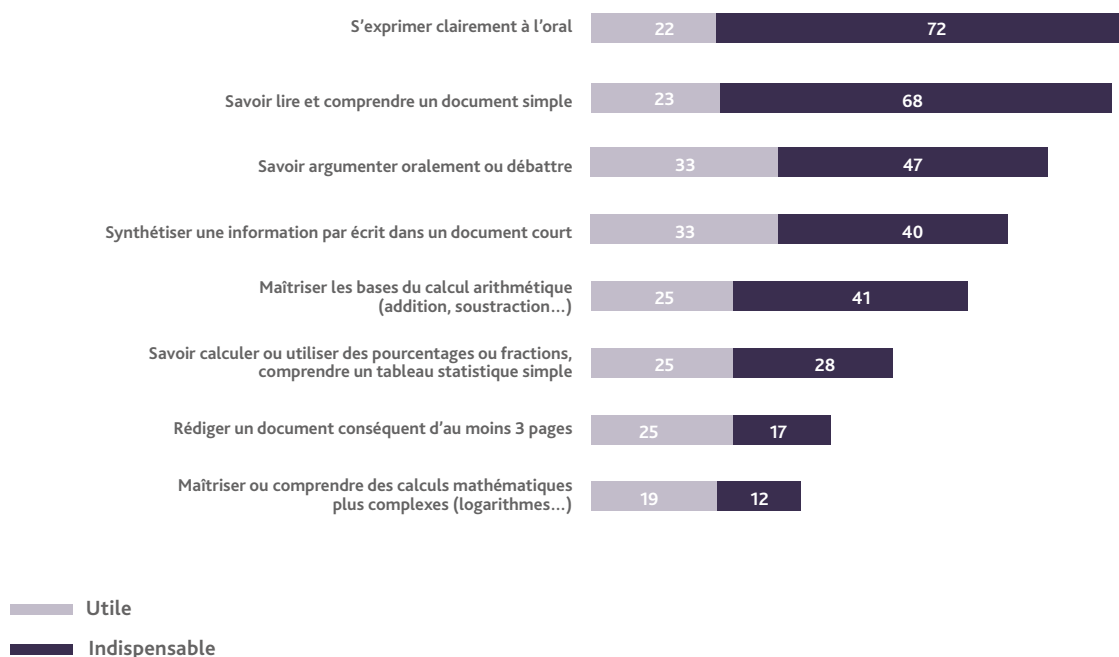
SAVOIR S'EXPRIMER À L'ORAL, LIRE ET COMPRENDRE UN DOCUMENT SIMPLE : DES COMPÉTENCES JUGÉES UTILES OU INDISPENSABLES PAR L'ENSEMBLE DES EMPLOYEURS

Interrogés sur les compétences de base, utiles ou indispensables selon les métiers exercés, la quasi-totalité des employeurs citent la capacité à s'exprimer clairement à l'oral et le fait de savoir lire et comprendre un document simple [cf. Graphique 1]. Une grande majorité d'employeurs (80%) mentionnent également la capacité à argumenter oralement ou à débattre, cette compétence étant jugée indispensable par 47% des établissements et utile pour un tiers d'entre eux. Être capable de synthétiser une information par écrit dans un document court est de même souvent cité : 40% des établissements estiment que c'est une compétence indispensable et un tiers qu'elle est utile. A métier donné, cette compétence est davantage mentionnée par les petits établissements de moins de 20 salariés, qui demandent plus de polyvalence, et est moins citée quand une large majorité des recrutements sont à caractère saisonnier, les attentes des employeurs étant sans doute moindres dans le cas de contrats à durée limitée. Enfin, deux tiers des employeurs évoquent la maîtrise des bases du calcul arithmétique ; cette compétence est de même plus souvent citée par les petits établissements et moins souvent mentionnée pour les emplois saisonniers.

LES COMPÉTENCES PLUS COMPLEXES SONT DEMANDÉES PAR LA MOITIÉ DES EMPLOYEURS

Par rapport au principal métier dans lequel ils pensent recruter, un peu plus de la moitié des employeurs citent la capacité à savoir utiliser ou calculer des fractions ou des pourcentages ou à comprendre un tableau statistique simple. Être apte à comprendre ou réaliser des calculs mathématiques plus complexes (logarithmes, fonctions par exemple) est moins souvent mentionné : 19% considèrent que c'est utile et 12% indispensables. Être capable de rédiger un document d'au moins 3 pages est enfin mis en avant par 42% des établissements.

GRAPHIQUE 1 : LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET EN CALCUL DEMANDÉES PAR LES EMPLOYEURS (EN %)



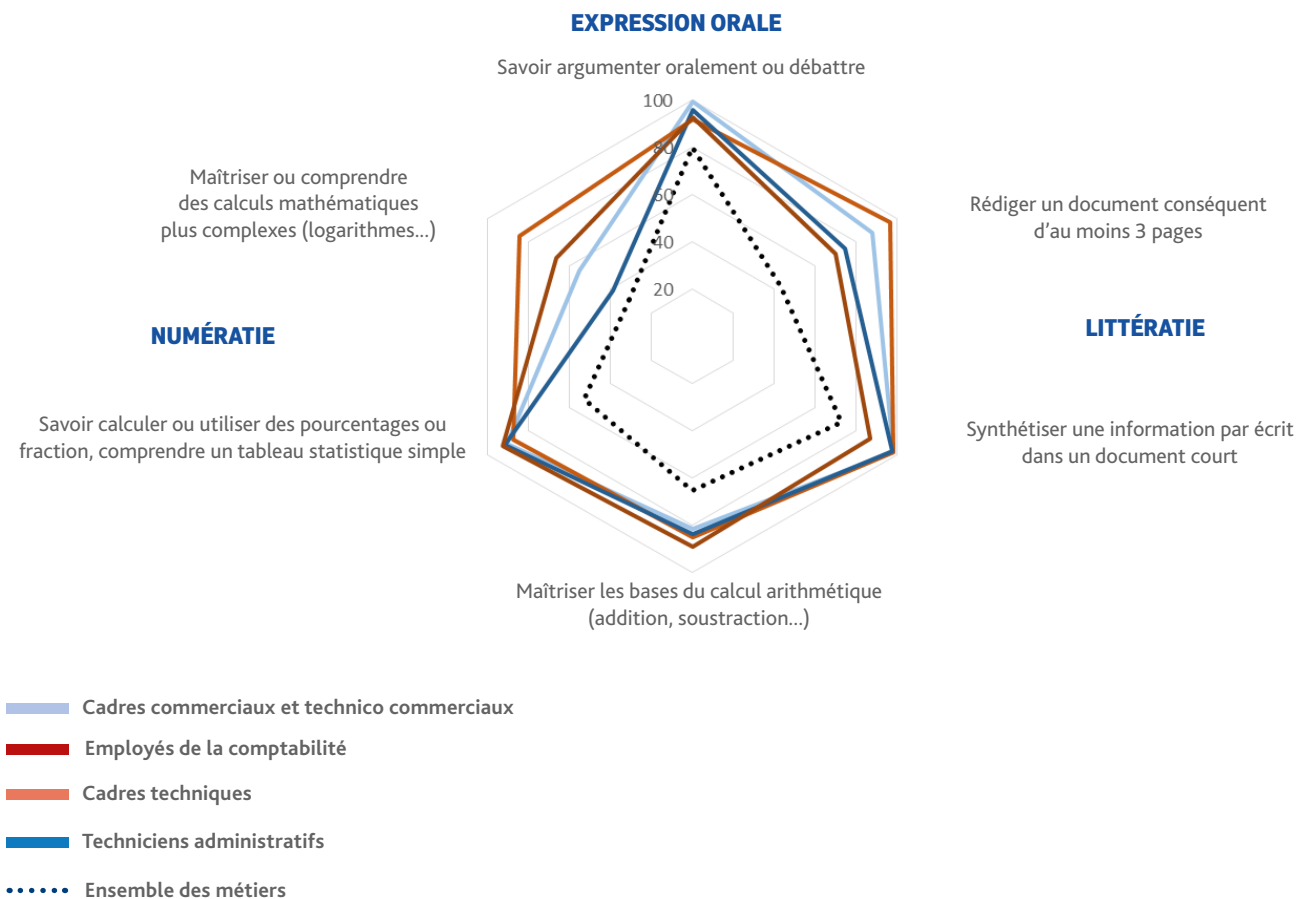
Lecture : pour le principal métier sur lequel portent les projets de recrutement, 72% des employeurs estiment que savoir s'exprimer clairement à l'oral est indispensable et 22% considèrent que c'est utile.

Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

LITTÉRATIE ET NUMÉRATIE : QUAND UNE MAÎTRISE APPROFONDIE EST DEMANDÉE

Une maîtrise de l'expression écrite (synthétiser une information dans un document court, rédiger un document conséquent) et de l'expression orale (savoir argumenter) sont demandées dans de nombreux métiers comme les métiers administratifs, les attachés et cadres commerciaux, les professions intermédiaires et cadres du domaine de la santé, les professionnels de l'action sociale, les ingénieurs et cadres techniques et les techniciens de l'industrie [cf. Graphique 2 et Annexe]. Ces résultats rejoignent ceux de l'enquête sur les compétences mobilisées par les adultes en situation de travail [enquête PIAAC, cf. En savoir plus, Rey & al.]. Des compétences en numératie de niveau intermédiaire ou complexe sont de surcroît demandées pour les ingénieurs et cadres techniques, les techniciens industriels, les employés de la comptabilité et les cadres administratifs ou commerciaux. Les exigences en numératie sont en revanche moins élevées pour les professionnels de l'action sociale ou les secrétaires.

GRAPHIQUE 2 :
LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES
LE CAS DES CADRES COMMERCIAUX, CADRES TECHNIQUES, TECHNICIENS ADMINISTRATIFS
ET EMPLOYÉS DE LA COMPTABILITÉ

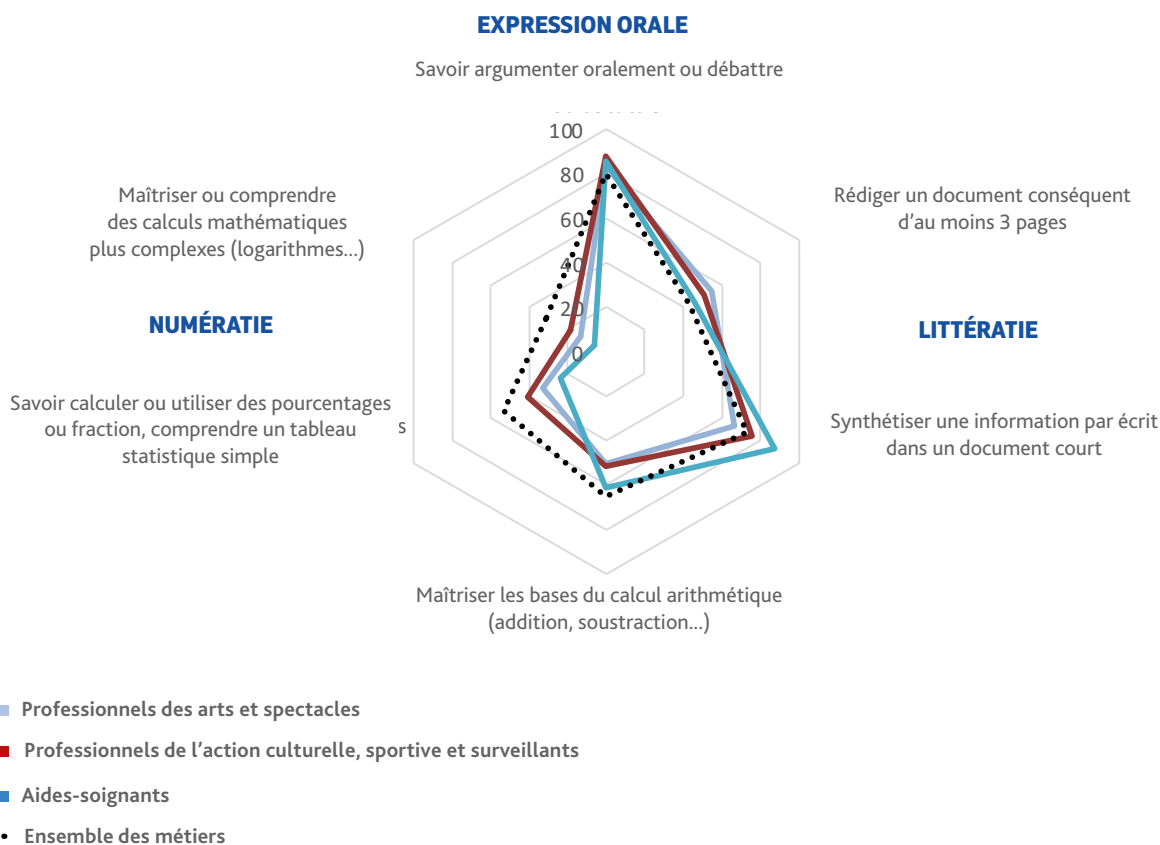


Lecture : pour 55% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les cadres commerciaux et technico-commerciaux.
Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

L'EXPRESSION ORALE ET LA LITTÉRATIE : UN NIVEAU INTERMÉDIAIRE SOUHAITÉ POUR LES PROFESSIONNELS D'ART ET SPECTACLES OU DE L'ACTION CULTURELLE OU SPORTIVE

Pour les professionnels des arts et spectacles, ceux de l'action culturelle ou sportive et les aides-soignants les exigences se concentrent sur les capacités d'expression orale (savoir argumenter ou débattre) ou écrite (synthétiser une information dans un document court et pour la majorité des salariés savoir rédiger un document d'au moins 3 pages). Les compétences en calcul et en mathématique sont en revanche moins demandées [cf. Graphique 3].

GRAPHIQUE 3 : LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES LE CAS DES PROFESSIONNELS DES ARTS ET SPECTACLES, DE L'ACTION CULTURELLE ET SPORTIVE ET DES AIDES-SOIGNANTS



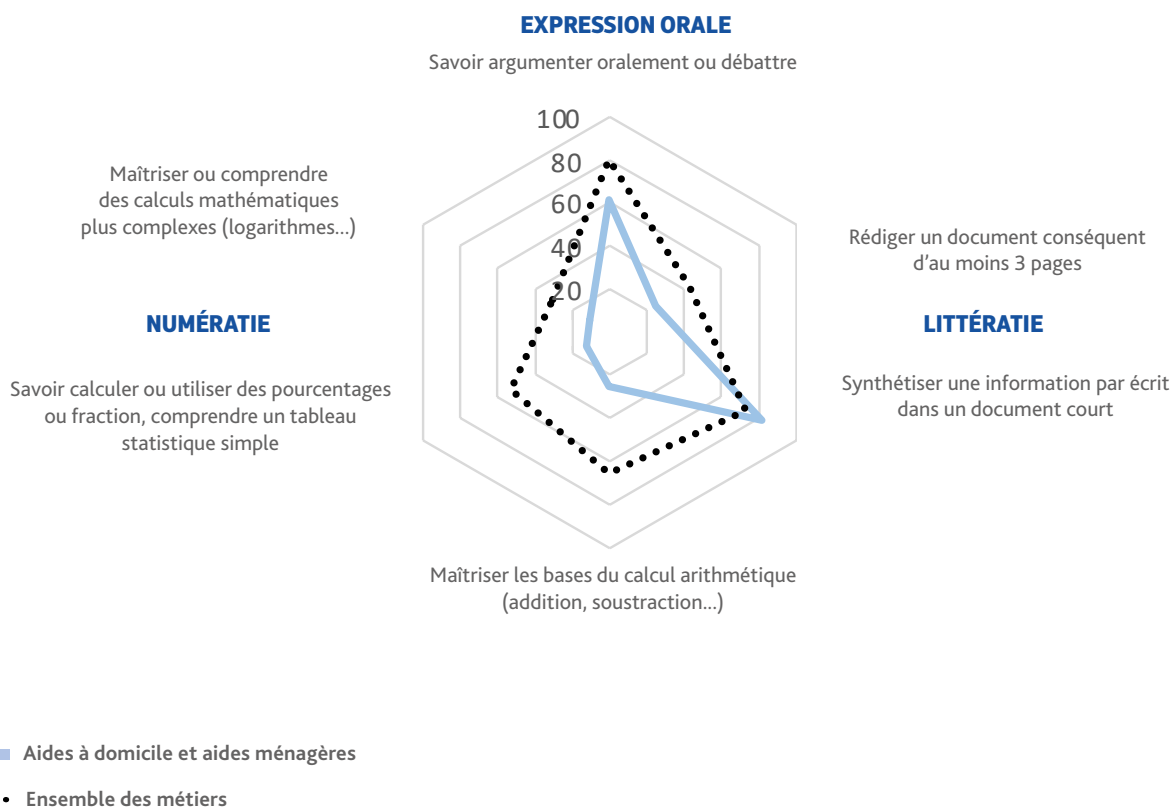
Lecture : pour 19% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les professionnels de l'action culturelle et sportive et les surveillants.

Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

LES AIDES À DOMICILE : SAVOIR SYNTHÉTISER UNE INFORMATION PAR ÉCRIT

Pour les aides à domicile qui accompagnent des personnes fragiles dans leurs gestes quotidiens, les employeurs mettent l'accent sur leur aptitude à synthétiser une information par écrit [cf. Graphique 4]. Les aides à domicile peuvent en effet accompagner des personnes fragiles dans leurs tâches quotidiennes et sont amenées à transmettre des informations écrites à des collègues, familles ou soignants des personnes accompagnées

GRAPHIQUE 4 : LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES LE CAS DES AIDES À DOMICILE

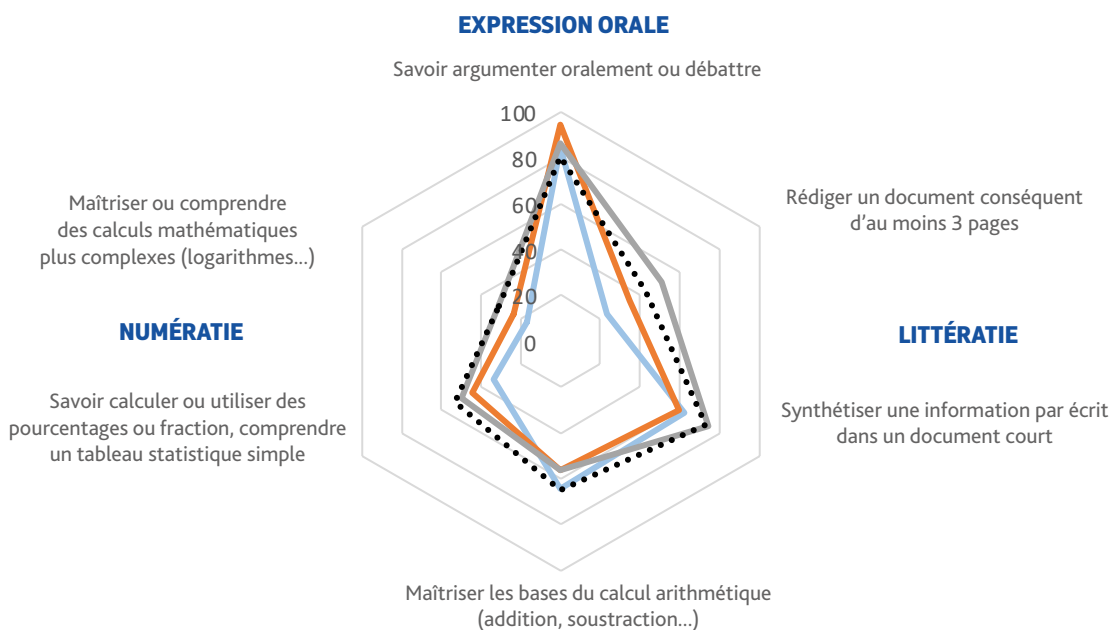


Lecture : pour 11% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les aides à domicile et aides ménagères.
Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

L'IMPORTANCE DE L'EXPRESSION ORALE DANS DES MÉTIERS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

Dans les métiers en contact avec le public qui nécessitent une interaction avec la clientèle, l'expression orale joue un rôle important. Ainsi, la quasi-totalité des employeurs estiment que savoir argumenter ou débattre est utile ou indispensable pour les employés de l'hôtellerie et les serveurs, les coiffeurs et esthéticiens ainsi que les ouvriers de la réparation automobile [cf. Graphique 5]. La maîtrise des bases du calcul et la capacité à synthétiser une information par écrit sont également souhaitées par une majorité d'employeurs.

GRAPHIQUE 5 :
**LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES
LE CAS DES EMPLOYÉS DE L'HÔTELLERIE ET SERVEURS, COIFFEURS, ESTHÉTICIENS ET OUVRIERS DE
LA RÉPARATION AUTOMOBILE**



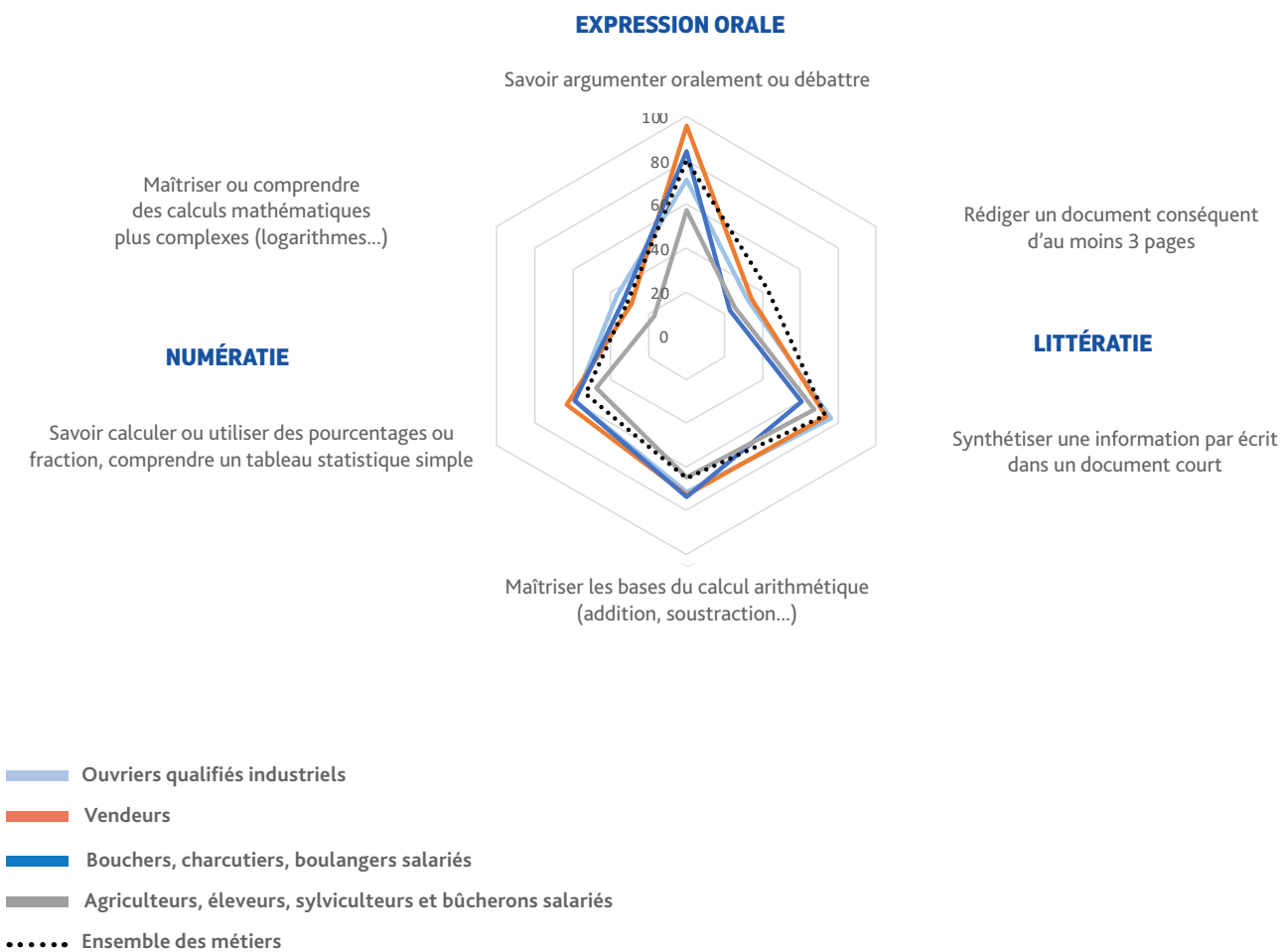
- Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et serveurs
- Coiffeurs, esthéticiens
- Ouvriers de la réparation automobile
- Ensemble des métiers

Lecture : pour 17% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration et les serveurs.
Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

QUAND UN NIVEAU INTERMÉDIAIRE EN NUMÉRATIE EST DEMANDÉ PAR UNE MAJORITÉ D'EMPLOYEURS

Dans d'autres métiers, les compétences en numératie de niveau intermédiaire (maîtrise du calcul au niveau des fractions ou des pourcentages, lecture de tableaux statistiques...) sont demandées par une majorité d'employeurs, sans que pour autant soient négligées l'expression orale et la maîtrise de l'écrit (synthétiser une information dans un document court). Cela concerne les ouvriers industriels ou du bâtiment et des travaux publics (avec un niveau d'exigence plus important en littératie pour les ouvriers qualifiés par rapport aux ouvriers non qualifiés), les ouvriers et les techniciens de la maintenance, les caissiers, employés de libre-service, les vendeurs, les bouchers, charcutiers, boulangers ainsi que les agriculteurs et éleveurs salariés [cf. Graphique 6].

GRAPHIQUE 6 :
LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES
LE CAS DES OUVRIERS QUALIFIÉS INDUSTRIELS, VENDEURS, BOUCHERS, CHARCUTIERS, BOULANGERS ET
AGRICULTEURS, ÉLEVEURS



Lecture : pour 37% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les ouvriers qualifiés industriels.
 Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

LES ACTIONS MENÉES POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE BASE EN LITTÉRATIE

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS MENÉES PAR PÔLE EMPLOI

Au moment de son inscription, chaque demandeur d'emploi est invité à mentionner s'il éprouve des difficultés de maîtrise du français. Parmi les services mobilisables, l'«Emploi store» de Pôle emploi propose également un tuto permettant de tester le niveau en français.

Pôle emploi participe chaque année aux Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI), avec des actions vers les publics mais également vers les acteurs agissant pour la prévention et la lutte contre l'illettrisme. À cette occasion de nombreuses actions de sensibilisation en agence se déroulent avec pour thèmes «Comment identifier les personnes en situation d'illettrisme», «Comment aborder le sujet de l'illettrisme avec les personnes concernées» et «Comment orienter les demandeurs d'emploi», les conseillers étant en première ligne sur ces sujets.

Un démonstrateur a été développé dans une douzaine d'agences sur plusieurs territoires pour tester un outil d'objectivation des compétences de base pour mieux repérer, diagnostiquer et accompagner les personnes en situation d'illettrisme au sein des agences Pôle emploi. Cette expérimentation a été conduite entre février et juin 2022.

Dans le cadre du PIC, Pôle emploi et l'AFPA ont mis en œuvre un nouveau dispositif : «Prépa compétences», destiné aux demandeurs d'emploi non qualifiés ou de niveau de formation inférieur au Bac. Ce dispositif a pour objectif de favoriser l'accès à la formation et assurer la réussite du parcours de formation.

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS MENÉES PAR LES BRANCHES PROFESSIONNELLES

«Constructys» (OPCO des métiers du Bâtiment) a développé un partenariat avec EVA, une start-up d'État portée initialement par le Haut-commissariat aux compétences et à l'inclusion par l'emploi. Son objectif principal est de développer des outils permettant de déceler, à travers des mises en situation, les personnes en situation d'illettrisme.

De même, AKTO (OPCO des métiers de l'hôtellerie, restauration et nettoyage), a créé un guide des compétences de base destiné aux entreprises afin qu'elles puissent tester et repérer les compétences qui mériteraient d'être développées par leurs salariés. AKTO alerte à cette occasion largement sur les situations d'illettrisme.

Uniformation (OPCO de la cohésion sociale) fait la promotion de plusieurs plateformes d'évaluation et de formation aux compétences de base afin de favoriser l'employabilité et la mobilité professionnelle des publics peu qualifiés. Ces plateformes proposent des modules d'entraînement, Cléa et des remises à niveau en français, mathématiques et français langue étrangère.

L'AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME (ANLCI)

L'action de l'ANLCI couvre trois domaines principaux :

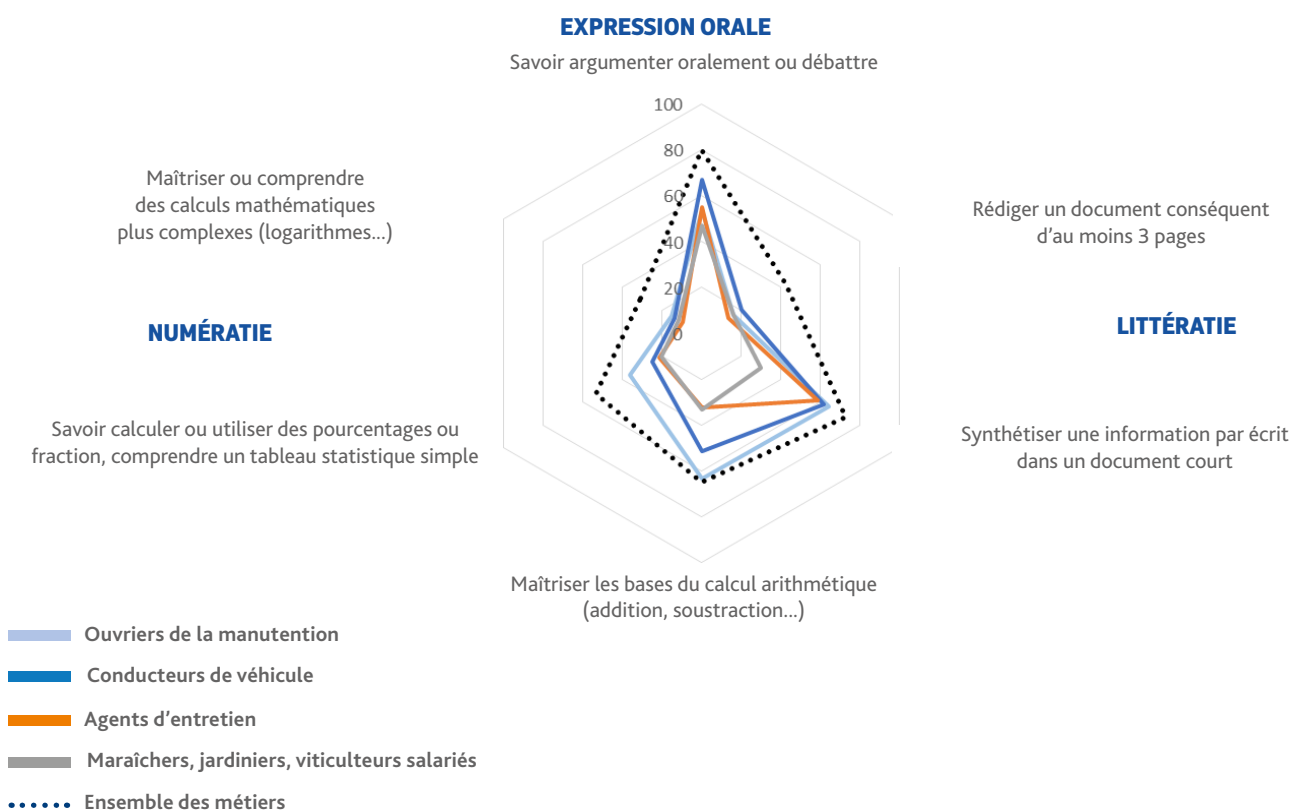
- la mesure de l'illettrisme, pour mieux connaître les personnes concernées et offrir aux décideurs une vision claire des besoins ;
- l'organisation du partenariat, pour coordonner les décisions et les actions sur les territoires et en évaluer les impacts ;
- l'outillage et la communication pour faire connaître ce qui fonctionne.

Pôle emploi est membre de l'ANLCI.

LORSQUE L'ACCENT EST MIS SURTOUT SUR LES COMPÉTENCES DE BASE

Les employeurs insistent sur l'expression orale et la compréhension de documents simples pour les ouvriers de la manutention, conducteurs de véhicules, agents d'entretien, cuisiniers et employés polyvalents de la restauration. Une partie d'entre eux (un peu plus de la moitié) mentionne également la capacité à savoir argumenter à l'oral et à synthétiser une information par écrit. À l'exception des agents d'entretien, un peu plus de la moitié évoque également la maîtrise des bases du calcul arithmétique [cf. **Graphique 7**]. Ces différentes compétences sont moins demandées pour le métier de maraîchers, jardiniers, viticulteurs, dans la mesure où nombre de projets d'embauches ont un caractère saisonnier.

GRAPHIQUE 7 : LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET EN CALCUL DEMANDÉES LE CAS DES OUVRIERS DE LA MANUTENTION, CONDUCTEURS DE VEHICULE, AGENTS D'ENTRETIEN, ET MARAÎCHERS, JARDINIERS, VITICULTEURS



Lecture : pour 15% des employeurs, maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques complexes est indispensable ou utile pour les ouvriers de la manutention.
Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

LA MAÎTRISE D'UNE LANGUE ÉTRANGÈRE EST REQUISE POUR LES MÉTIERS LIÉS AU TOURISME, LES INGÉNIEURS, INFORMATIENS, ENSEIGNANTS ET CADRES DU COMMERCE

Pour 11% des établissements, il est indispensable de connaître les éléments de base d'une langue étrangère et pour 27% pour d'entre eux cette compétence est utile. La maîtrise d'un niveau intermédiaire en langue étrangère est mentionnée par une proportion presque similaire d'employeurs. Les langues étrangères les plus citées sont l'anglais (95%), l'espagnol (26%) et l'allemand (16%). Maîtriser une langue étrangère est demandée par 80% des employeurs dans les métiers d'informaticiens et d'employés ou agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, et pour 60 à 70% d'entre eux dans les métiers de vendeurs, cadres commerciaux ou techniques, enseignants et formateurs, professionnels de l'action culturelle ou sportive ou des arts et spectacles. Enfin de 40% à la moitié des employeurs mettent en avant les langues étrangères pour les techniciens industriels, les métiers administratifs et les professionnels de la santé hors aides-soignants. A métier donné, les langues étrangères sont plus demandées dans les petits établissements et les projets d'embauche à caractère saisonnier, ce dernier résultat étant sans doute le reflet d'une attention plus importante aux langues étrangères dans les zones touristiques.

ANNEXE :

HUIT COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LECTURE, RÉDACTION ET CALCUL DEMANDÉES PAR LES EMPLOYEURS

Familles professionnelles	S'exprimer clairement à l'oral	Savoir lire et comprendre un document simple	Savoir argumenter oralement ou débattre	Synthétiser une information par écrit dans un document court	Rédiger un document conséquent d'au moins 3 pages	Maîtriser les bases du calcul arithmétique (addition, soustraction...)	Savoir calculer ou utiliser des pourcentages ou fraction, comprendre un tableau statistique simple	Maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques plus complexes (logarithmes...)
Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs et bûcherons salariés	80-89%	70-79%	50-59%	60-69%	20-29%	60-69%	40-49%	10-19%
Marâchers, jardiniers, viticulteurs	70-79%	50-59%	40-49%	30-39%	10-19%	30-39%	20-29%	10-19%
Ouvriers du gros oeuvre et travaux publics	90-100%	80-89%	70-79%	60-69%	20-29%	60-69%	40-49%	30-39%
Ouvriers non qualifiés du second oeuvre	80-89%	80-89%	70-79%	50-59%	10-19%	70-79%	40-49%	30-39%
Ouvriers qualifiés du second oeuvre	90-100%	90-100%	80-89%	70-79%	30-39%	70-79%	50-59%	30-39%
Ouvriers et techniciens de la maintenance	90-100%	80-89%	80-89%	80-89%	40-49%	60-69%	60-69%	40-49%
Ouvriers non qualifiés industriels	90-100%	90-100%	60-69%	40-49%	10-19%	60-69%	40-49%	30-39%
Ouvriers qualifiés industriels	90-100%	90-100%	70-79%	70-79%	30-39%	70-79%	50-59%	30-39%
Techniciens industriels	90-100%	90-100%	80-89%	90-100%	60-69%	80-89%	70-79%	50-59%
Ouvriers de la réparation automobile	90-100%	90-100%	80-89%	70-79%	50-59%	50-59%	50-59%	30-39%
Cadres techniques	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	80-89%
Ouvriers de la manutention	90-100%	90-100%	50-59%	60-69%	10-19%	60-69%	30-39%	10-19%
Conducteurs de véhicule	90-100%	90-100%	60-69%	60-69%	20-29%	50-59%	20-29%	10-19%
Secrétaires	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	70-79%	60-69%	60-69%	20-29%
Employés de la comptabilité	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	70-79%	80-89%	90-100%	60-69%
Employés administratifs d'entreprise	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	70-79%	80-89%	70-79%	40-49%
Techniciens administratifs	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	70-79%	80-89%	90-100%	30-39%
Cadres des services administratifs, comptables et financiers	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	90-100%	60-69%
Informaticiens	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	80-89%	70-79%
Caissiers, employés de libre service	90-100%	90-100%	80-89%	50-59%	20-29%	70-79%	40-49%	30-39%
Vendeurs	90-100%	90-100%	90-100%	70-79%	30-39%	70-79%	60-69%	20-29%
Attachés commerciaux et représentants	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	70-79%	80-89%	80-89%	30-39%
Cadres commerciaux et technico-commerciaux	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	90-100%	50-59%
Bouchers, charcutiers, boulangers	90-100%	90-100%	80-89%	60-69%	20-29%	70-79%	50-59%	30-39%
Cuisiniers et employés polyvalents de restauration	90-100%	80-89%	60-69%	60-69%	20-29%	50-59%	40-49%	10-19%
Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et serveurs	90-100%	90-100%	80-89%	60-69%	20-29%	60-69%	30-39%	10-19%
Coiffeurs, esthéticiens	90-100%	80-89%	90-100%	60-69%	30-39%	50-59%	40-49%	20-29%
Aides à domicile et aides ménagères	90-100%	90-100%	60-69%	80-89%	20-29%	20-29%	10-19%	10-19%
Agents d'entretien	80-89%	90-100%	50-59%	50-59%	10-19%	30-39%	20-29%	10-19%
Professionnels des arts et spectacles	90-100%	80-89%	80-89%	60-69%	50-59%	50-59%	30-39%	10-19%
Aides-soignants	90-100%	90-100%	80-89%	80-89%	40-49%	60-69%	20-29%	0-9%
Professionnels santé hors aides-soignants	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	60-69%	70-79%	80-89%	40-49%
Professionnels de l'action sociale et de l'orientation	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	60-69%	60-69%	30-39%
Professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants	90-100%	90-100%	80-89%	70-79%	50-59%	50-59%	40-49%	10-19%
Formateurs, enseignants	90-100%	90-100%	90-100%	90-100%	80-89%	60-69%	60-69%	40-49%
Ensemble des métiers	94	91	80	73	43	65	53	31

Lecture : pour les agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs et bûcherons salariés, 86% des employeurs estiment que savoir s'exprimer clairement à l'oral est indispensable ou utile.
Source : Pôle emploi, enquête complémentaire BMO 2019.

SOURCES ET MÉTHODES

L'ENQUÊTE COMPLÉMENTAIRE BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE

L'étude s'appuie sur l'enquête complémentaire à l'enquête Besoins en main-d'œuvre (BMO) 2019. Menée auprès de 20 000 établissements, cette enquête téléphonique porte sur un échantillon représentatif de l'enquête principale dans les 13 régions métropolitaines et les cinq départements d'Outre-mer.

L'enquête complémentaire enrichit l'enquête principale par un ensemble de questions visant à comprendre la nature des difficultés de recrutement, les canaux de recrutements utilisés ainsi que les compétences recherchées ou anticipées par les employeurs.

LES COMPÉTENCES EN EXPRESSION ORALE, LITTÉRATIE, NUMÉRATIE ET LANGUES ÉTRANGÈRES

Sur le métier principal sur lequel porte les recrutements projetés, des questions relatives à l'expression orale, la littératie, la numératie et les langues étrangères ont été posées :

Les compétences suivantes sont-elles superflues, utiles ou indispensables :

- S'exprimer clairement à l'oral ;
- Savoir argumenter oralement ou débattre (face à des collègues, clients, fournisseurs) ;
- Savoir lire et comprendre une notice, un document simple de une ou deux pages au maximum ;
- Synthétiser une information par écrit dans un document court (une page) ;
- Rédiger un document conséquent d'au moins 3 pages ;
- Maîtriser les bases du calcul arithmétique (addition, soustraction, ...) ;
- Savoir calculer ou utiliser des pourcentages, des fractions, comprendre un tableau statistique simple ;
- Maîtriser ou comprendre des calculs mathématiques plus complexes (logarithmes...) ;
- Connaître les éléments de base d'une langue étrangère ;
- Maîtriser à un niveau intermédiaire au moins une langue étrangère : savoir se faire comprendre, comprendre un document écrit.

En cas de réponse positive à l'une ou l'autre des questions portant sur les langues étrangères, la question suivante est posée : Quelles sont ces langues étrangères ?

- L'anglais ;
- L'espagnol ;
- L'allemand ;
- Le russe ;
- Autre : précisez.

Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction
Cyril NOUVEAU

Réalisation
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation



EN SAVOIR PLUS

BRANCHE-SEIGEOT A. (2015), *Compétences individuelles et compétences utilisées en situations de travail*, Document d'études, n°193, Dares.

DESJARDINS (2003), «Determinants of literacy proficiency», *International Journal of Education Research*.

GIRET J-F., JONGBLOED J. (2021), « Les jeunes en situation de NEET : le rôle des compétences de base », *Céreq Bref*, n°413.

JONAS N. (2013), « Les capacités des adultes à maîtriser des informations écrites ou chiffrées », *INSEE première*, n° 1467.

LAINÉ F. (2018), (avec la collaboration de M.A Diaye), *Situations de travail, compétences transversales et mobilité entre les métiers*, Document de travail, France Stratégie, n° 2018-03.

OCDE (2013), Les perspectives de l'OCDE sur les compétences. Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes

REY M., JOLLY C., LAINÉ F. (2021), « Cartographie des compétences par métier », *La note d'analyse*, n° 101, France stratégie.

SANTELMAN P. (2002), *Qualifications ou compétences : en finir avec le travail non qualifié*.

Pôle emploi,
1 avenue du Docteur Gley
75987 Paris cedex 20

www.pole-emploi.org

