

L'écrit au travail et ses déterminants chez les salariés en France en 2005

Frédéric Moatty (*), Françoise Rouard (**)

La « mise à l'écrit » généralisée qui s'observe aujourd'hui dans le monde professionnel a été peu mesurée quantitativement. L'enquête « Conditions de travail » de 2005 permet de mesurer l'étendue de quatre activités liées à l'écrit : la lecture et l'écriture selon leur durée et l'envoi et la réception de la correspondance électronique selon son volume. L'intensité des pratiques de l'écrit présente des enjeux en termes de statut de l'emploi et de conditions de travail. Cinq principaux déterminants sont communs à ces activités : la catégorie socioprofessionnelle du salarié, sa fonction, son diplôme, la taille et le secteur d'activité de son établissement. Les pratiques liées à l'écrit au travail sont homogènes, il n'y a pas de fracture entre la lecture et l'écriture, entre les supports papier et électroniques, même si l'accès aux outils informatiques tend à renforcer les clivages existants. Le capital scolaire, privilégié dans de nombreuses recherches, joue un rôle second relativement à l'activité du salarié – catégorie socioprofessionnelle et fonction exercée –. Enfin, l'enquête établit l'importance prise aujourd'hui par l'écrit dans l'univers industriel.

En lien avec une nouvelle place du langage dans les organisations, les activités de lecture et d'écriture se sont beaucoup accrues au travail ces dernières années et concernent désormais les bureaux, les services et la production (PÈNE, BORZEIX, FRAENKEL, 2001). Les transformations du travail telles que la mise en place de procédures, les démarches qualité, les dispositifs d'évaluation et de notation, les nouvelles formes d'organisation et de contrôle des entreprises font partie des multiples raisons de la prolifération des écrits au travail qu'il s'agisse de textes, de tableaux ou de graphiques. Ce mouvement de « mise à l'écrit », amplifié par la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui sont venues équiper les activités liées à l'écrit, a été facilité par l'élévation du niveau moyen de scolarité.

L'écrit professionnel, quel qu'en soit le support papier ou électronique, a été beaucoup étudié. Mais les activités d'écriture au travail, et plus encore de lecture, ont encore été peu analysées d'un point de vue quantitatif. L'article les analyse grâce à l'enquête « Conditions de Travail » de 2005, première enquête statistique nationale à mesurer ces activités en termes de temps et de volume. Il montre les enjeux de l'écrit en termes de statut de l'emploi et de conditions de travail. Enfin, il étudie de manière détaillée les déter-

minants de l'écrit, sous l'angle des pratiques intenses et des forts lecteurs/rédacteurs (1).

PROBLÉMATIQUE

Depuis la fin du modèle taylorien, la place du langage dans le travail a été réévaluée. Après l'interdiction de la parole, la communication est en effet devenue une ressource productive (BOUTET, 1995). Avec la tertiarisation du travail et le développement des TIC et en relation avec la parole, l'écrit s'est massivement développé et concerne une part croissante de salariés. La mise à l'écrit généralisée du monde professionnel entraîne le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit. Elle a surtout été abordée en termes de manque et de lacunes. Elle a contribué à l'invention du phénomène de l'illettrisme (LAHIRE, 1999) qui a été étudié dans le monde du travail (EL HAYEK, 2000).

L'écrit au travail a fait l'objet de différentes recherches. L'Institut national de recherche pédagogique (INRP) privilégie une approche par les diplômes et les dispositifs de formation à l'écrit professionnel à mettre en place. Le réseau de recherches multidisciplinaire « Langage et Travail » du CNRS développe une approche par les situations de travail et la communication (BORZEIX, FRAENKEL,

(*) Centre d'études de l'emploi - Tepp (CNRS, FR n°3126) : frederic.moatty@cee-recherche.fr.

(**) Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) – Dicen EA 4420 et Lise (CNRS, UMR n° 5262) : rouard@cnam.fr.

(1) L'article présente des résultats issus d'un rapport rédigé dans le cadre d'une convention de recherche de la DARES avec le laboratoire CNRS Lise du CNAM (MOATTY, ROUARD, 2009a).

2001; BOUTET, 2008). Enfin, les recherches et les enseignements menés au CNAM(2) visent à articuler programmes de formation et situations de travail. Le colloque organisé conjointement par ces institutions en 1998 et portant précisément sur le(s) «Langage(s) au travail, enjeux de formation» témoigne de cette diversité d'approches (LAZAR, 1998) qui articulent de manière renouvelée les mondes de la formation initiale et de la formation permanente au regard des situations de travail.

La plupart de ces recherches se caractérise par leur caractère qualitatif ou sectoriel. Parmi de nombreux travaux(3), quelques références peuvent être signalées comme la relation entre l'oral et l'écrit (GROSJEAN, LACOSTE, 1998), le langage dans les organisations (PÈNE, BORZEIX, FRAENKEL, 2001), les usages professionnels des écrits électroniques (BAILLY, BLANC, DEZALAY, PEYRARD, 2002), la traçabilité (FRAENKEL, 1995), les normes de qualité (COCHOY, GAREL, TERSSAC, 1998).

Les apports d'une recherche exploratoire

Comparé à l'oral, l'écrit a trois propriétés essentielles : visibilité, permanence et fixité (CHRISTIN, 2001). La forme écrite rend visible, la permanence du support permet la trace dans le temps et dans l'espace et la fixité du code permet l'échange. Au-delà de ces propriétés générales, c'est une enquête de terrain (cf. encadré 1) qui nous a permis de construire une problématique plus large de l'écrit au travail et de ses propriétés. De cette enquête articulant ergonomie, linguistique et sociologie et conduite auprès de techniciens salariés (TEIGER, ROUARD, MOATTY, 2000, 2002), a résulté une catégorisation des activités de lecture et d'écriture professionnelles née d'un inventaire des façons de lire, d'écrire et de dire dans l'activité productive.

Les résultats de la recherche concernent tout à la fois les différentes catégories d'écrits en circulation (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2001, 2005), les propriétés des activités de lecture et d'écriture au travail, les compétences langagières à l'œuvre dans l'écrit, les apprentissages et leurs risques (MOATTY, ROUARD, 2009) et les évolutions des pratiques à l'ère du numérique (MOATTY, ROUARD, 2007).

Deux grandes catégories d'écrits sont distinguées par les techniciens enquêtés selon leur sphère de circulation : les «écrits pour soi», destinés au groupe de pairs, et les «écrits pour autrui». Elles se différencient par leur forme et leur durée de vie, entre un brouillon et un «écrit intermédiaire», non destiné à durer et un document achevé et validé destiné à être archivé. Les activités de lecture et d'écriture sont

Encadré 1

Une recherche sur des techniciens en formation d'ingénieur et leurs pratiques d'écriture au travail

Une enquête exploratoire interdisciplinaire (linguistique, ergonomie, sociologie) a été menée de 2000 à 2002 avec de petits groupes de techniciens provenant de divers secteurs de l'industrie et des services alors en cours de formation permanente d'ingénieur au CNAM. Elle visait à mettre en relation les évolutions récentes du travail avec les pratiques langagières liées à l'écrit, manifestées dans le travail de ces salariés pour qui la tentative de transition professionnelle doit s'accompagner d'une transition culturelle liée à la maîtrise de nouveaux codes sociaux. La démarche a consisté à pratiquer une analyse du travail individuelle et collective à distance, en construisant une situation de recherche participative visant à faire produire progressivement par ces techniciens en formation des données concernant leurs activités liées à l'écrit en situation de travail ainsi que leurs commentaires, leurs représentations et leur construction «spontanée» de la catégorisation de ces écrits.

Cette démarche de co-construction progressive des catégories et du questionnaire s'est déroulée en trois phases : un échantillon restreint de quatre techniciens élèves ingénieurs pour une étude clinique des pratiques de lecture et d'écriture professionnelle débouchant sur l'élaboration de catégories partagées, un échantillon plus large composé de trente-six techniciens pour la construction d'un questionnaire, enfin un groupe de vingt-trois personnes plus diversifié du point de vue professionnel afin de valider le questionnaire. À l'issue de cette étude exploratoire, un questionnaire a été réalisé et diffusé auprès de 501 visiteurs, techniciens et non techniciens, sur le forum d'inscription du CNAM, sur le thème des pratiques de lecture et d'écriture en fonction des supports papier et électronique.

La méthodologie de cette recherche interdisciplinaire a consisté en une approche inductive, qualitative et systématisée préalable aux enquêtes quantitatives.

désignées par les techniciens comme des activités productives, ils doivent «produire des documents» sans toujours se considérer comme rédacteurs d'écrits. Au-delà de la fonction juridique de l'écrit (trace, preuve), l'écrit constitue un outil du travail grâce à sa matérialité (ROUARD, 1994) qui permet de formaliser et de valider une prise de position, un accord, un état d'avancement. Ces «écrits-outils» s'opposent aux écrits achevés ou «écrits-produits» (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2004).

Les propriétés des activités de lecture et d'écriture qui se dégagent sont multiples : elles renvoient entre autres à l'imbrication de ces deux activités et à leur intrication au sein des situations de travail qui conduit à leur invisibilité, à leur caractère «outillé et équipé», à leur importance quotidienne et leur

(2) Conservatoire national des arts et métiers.

(3) Pour une revue plus détaillée de la littérature, voir MOATTY, ROUARD, 2009b.

aspect chronophage, à leur dimension d'activité «supplémentaire», pas toujours considérée comme du travail qui vient se surajouter au travail et qui peut être reportée dans le hors travail. Enfin, ces activités ont comme propriété d'être clivées socialement. Les compétences langagières qu'elles nécessitent sont de trois types : elles peuvent être générales (il s'agit alors de compétences linguistiques de langue et d'expression), culturelles (elles sont alors liées à la culture et aux usages professionnels de l'écrit dans l'entreprise) et sociales ou relationnelles (notamment pour les règles de circulation de l'écrit dans l'entreprise). L'apprentissage de ces compétences ne se limite pas aux acquis scolaires et se fait généralement par «essais et erreurs». Il est aujourd'hui rarement accompagné d'une formation explicite. Ce type d'apprentissage est très insécurisant et insatisfaisant car porteur de risques ou d'humiliations qui entraînent une «insécurité linguistique» (ROUARD, 2000).

À l'ère du numérique, les usages du document ne s'opposent pas selon les supports papier ou électronique, mais se différencient en premier lieu suivant leur sphère de circulation, privée ou publique, et selon leur proximité à des fonctions déjà matérialisées et formatées sur des supports papier (post-it, agenda, fax, formulaire) (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2007). Les usages s'inscrivent ainsi dans une «généalogie des usages» (JOUËT, 2000), qui n'exclut pas leur évolution et l'apparition d'usages innovants. L'écrit, considéré comme une activité de travail ordinaire, n'a été abordé que récemment du point de vue des conditions de travail qui y sont associées et de leur mesure : les temps de l'écrit dans les nouvelles formes d'organisation du travail (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2004, 2006) ; la montée de l'écrit et les transformations de l'évaluation (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2005), et les enjeux de l'écriture et de la lecture au travail en termes de formation (MOATTY, ROUARD, 2009b). Du point de vue des conditions de travail, les catégories co-construites avec les enquêtés dans l'enquête exploratoire, ont mis l'accent sur deux paramètres, la dimension du temps dans ces activités et leur importance dans le travail quotidien.

L'écrit dans l'enquête «Conditions de travail»

Les apports de cette recherche ont contribué à l'intégration de questions portant sur la lecture et l'écriture dans l'enquête «Conditions de travail» de 2005 (cf. encadré 2) afin de mesurer l'étendue actuelle de l'écrit au travail (4). À l'exception de l'enquête «Techniques et organisation du travail»,

(4) L'équipe est intervenue lors d'une réunion du comité d'élaboration du questionnaire pour souligner l'importance des activités de lecture et d'écriture au travail et l'intérêt de leur mesure.

Encadré 2

L'enquête «Conditions de travail» de 2005

L'enquête «Conditions de travail» (GOLLAC, VOLKOFF, 2000), complémentaire à l'enquête «Emploi» de l'INSEE, est organisée et exploitée par la DARES et collectée par l'INSEE depuis 1978 avec une périodicité de sept ans (BUÉ, COUTROT, GUIGNON, 2008). L'enquête de 2005 est effectuée à domicile sur un échantillon représentatif de la population de 15 ans ou plus exerçant un emploi. Le champ retenu pour cet article se limite aux seuls salariés, soit 16998 personnes correspondant à une population de 22 millions de salariés après pondération.

qui a permis de montrer la part croissante des salariés concernés par la réception d'instructions écrites de travail entre 1987 et 1993 (MOATTY, 1995), cette enquête est la première conduite sur un échantillon représentatif à l'échelle nationale à interroger l'écrit de façon précise. Elle le fait à partir de quatre questions, qui concernent la lecture et l'écriture selon leur durée et l'envoi et la réception de la correspondance électronique selon leur volume. Au-delà de ces questions interrogeant directement l'écrit, la dimension langagière orale et écrite est présente plus largement dans le questionnaire, avec 47 questions sur un total de 80, dont 29 comportant une référence à l'écrit avec la présence d'un mot lié à l'écrit dans la question ou dans l'une de ses modalités : par exemple, la modalité «signature, fiche horaire...» dans la question sur le contrôle des horaires. Toutefois, les notions de lecture et d'écriture que nous utilisons dans la suite de cet article se limitent à la définition qu'en fournissent les quatre questions mentionnées plus haut : la lecture ou l'écriture correspondent aux actes de «lire» ou «d'écrire ou renseigner des documents, textes, fiches, consignes...» et d'envoyer ou recevoir des courriels.

Ces quatre questions permettent de mesurer quantitativement les dimensions du temps consacré à ces activités et de leur volume, dimensions issues de l'enquête de terrain, le volume étant mesuré dans l'enquête «Conditions de travail» de 2005 à travers le nombre de «courriels» (5). Elles permettent aussi de les relier aux conditions de travail et d'analyser les déterminants de ces activités. L'approche quantitative complète ainsi l'enquête qualitative et permettra, nous le verrons, d'en approfondir les résultats.

(5) Le courrier sous sa forme électronique ou «courriel» relève du genre écrit «correspondance». Rappelons que la correspondance privée est une forme répandue dans tous les milieux (CHARTIER, 1991), ce qui la différencie de la correspondance professionnelle qui reflète les hiérarchies socioprofessionnelles.

Des premières hypothèses de recherche

Une première hypothèse de recherche concerne l'étendue de l'écrit au travail, que l'on pense concerner des populations autrefois non concernées par l'écrit. Une seconde hypothèse, d'ordre méthodologique, renvoie au choix d'étudier les pratiques intensives de l'écrit qui sont peu connues et que l'on suppose être liées aux conditions de travail des salariés, notamment en matière d'intensité du travail et de charge mentale.

L'usage de l'écrit au travail est généralement rapporté à trois types de déterminants distincts. En priorité, les caractéristiques individuelles des salariés – notamment le diplôme –, ensuite les caractéristiques de l'entreprise ou de l'établissement – en particulier secteur et taille –, enfin les caractéristiques de l'activité liées à la situation de travail. Les spécialistes de l'éducation tendent à privilégier l'importance du capital scolaire initial alors que les sciences de l'homme au travail, y compris sous l'angle de la formation, ont tendance à privilégier l'importance des situations de travail. Suivant cette dernière option, nous faisons l'hypothèse que le diplôme joue un rôle moins important que l'activité du salarié comme déterminant de l'écrit au travail.

Enfin, les données nous permettent de préciser si les déterminants des quatre activités examinées – la lecture et l'écriture et l'envoi et la réception de la correspondance électronique – sont ou non les mêmes. Nous faisons l'hypothèse que le courriel se situe dans la continuité des activités de lecture et d'écriture, ce que suggère l'histoire des techniques qui souligne leur continuité en raison de la composante sociale des innovations techniques et de leur diffusion. Toute innovation étant le produit d'une configuration sociotechnique donnée, sa diffusion est d'autant plus rapide qu'elle s'appuie sur des apprentissages sociaux antérieurs (FLICHY 1995; JACOMY, 1990). Cette hypothèse n'est toutefois pas la seule car certains courants de recherche insistent

sur la technique et sur les aspects inédits du courriel, au détriment de son inscription dans l'histoire socio-technique de l'écriture. Le numérique, considéré comme une véritable révolution, serait à l'origine de ruptures quant à ses déterminants sociaux.

Une « mise à l'écrit » généralisée

La « mise à l'écrit » qui s'observe aujourd'hui dans le monde professionnel peut être qualifiée de généralisée, bien qu'elle soit difficile à quantifier en l'absence de données passées. De fait, une simple sociographie de l'écrit au travail montre que des salariés auparavant peu concernés par des usages de la lecture et de l'écriture le sont aujourd'hui.

Durées de lecture et d'écriture

L'enquête permet de vérifier l'hypothèse d'une forte étendue actuelle de l'écrit au travail, même si elle ne permet pas d'en mesurer l'accroissement, les questions concernant l'écrit étant nouvelles. Trois groupes de salariés se distinguent selon les intensités de lecture/écriture en 2005. **Les forts lecteurs/rédacteurs** sont 27 % à déclarer consacrer le quart de la journée ou plus à la lecture et 31 % à l'écriture (cf. tableau 1). Une grande partie des salariés sont de **moyens lecteurs/rédacteurs**, c'est-à-dire qu'ils consacrent moins du quart de la journée à ces activités : ils sont 45 % pour la lecture et 39 % pour l'écriture. L'absence de pratiques caractérise les **non-lecteurs/rédacteurs** avec 27 % des salariés pour la lecture et 30 % pour l'écriture. Les activités de lecture/écriture concernent ainsi sept salariés sur dix environ, avec des différences minimales entre lecture et écriture. D'ailleurs, bien que distinctes, ces pratiques sont très liées entre elles (cf. tableau 2) : plus des trois quarts des forts lecteurs sont par exemple également de forts rédacteurs.

Tableau 1 : Durées de lecture et écriture au travail chez les salariés en 2005 (en %)

Votre travail implique-t-il quotidiennement de...	Forts lecteurs ou rédacteurs			Moyens lecteurs ou rédacteurs	Non-lecteurs ou rédacteurs	Ensemble
	La majeure partie de la journée	La moitié de la journée environ	Le 1/4 de la journée environ	Moins du 1/4 de la journée	Jamais	
Lire des documents, textes, fiches, consignes	9	6	12	45	27	100
Écrire ou renseigner des documents, textes, fiches, consignes	9	9	13	39	30	100

Lire ainsi : en 2005, 9 % des salariés déclarent que leur travail implique quotidiennement de lire des documents, textes, fiches, consignes la majeure partie de la journée.

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

Tableau 2 : Intensité de la lecture et de l'écriture au travail chez les salariés en 2005 (en %)

	Fortes rédacteurs	Moyens rédacteurs	Non-rédacteurs	Ensemble
Fortes lecteurs	78	16	6	100
Moyens lecteurs	18	66	16	100
Non-lecteurs	5	18	77	100

Lire ainsi : en 2005, 78 % des fortes lecteurs (lisant le quart de la journée pour le travail) sont également de fortes rédacteurs (écrivant le quart de la journée ou plus pour le travail).

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

Tableau 3 : Intensité de la lecture, de l'écriture et du courriel chez les salariés en 2005 (en %)

Nombre de courriels professionnels	Lire des documents, textes, fiches, consignes pour le travail			Écrire ou renseigner des documents, textes, fiches, consignes pour le travail			Ensemble
	Fortes lecteurs	Moyens lecteurs	Non-lecteurs	Fortes rédacteurs	Moyens rédacteurs	Non-rédacteurs	
reçus quotidiennement							
10 courriels et plus	51	42	7	57	35	8	18
- 10 courriels	39	52	10	47	41	11	25
Informatique sans bal *	29	52	19	32	46	21	16
Pas d'informatique	11	39	50	10	37	54	40
envoyés quotidiennement							
10 courriels et plus	53	39	7	59	33	8	18
- 10 courriels	40	51	9	48	41	11	25
Informatique sans bal	29	52	19	32	46	21	16
Pas d'informatique	11	39	50	10	37	54	40
Ensemble	28	45	27	31	39	30	100

* Bal : boîte à lettre électronique.

Lire ainsi : en 2005, parmi les salariés recevant quotidiennement dix courriels ou plus (messages à caractère professionnel), 51 % sont de fortes lecteurs (lisant le quart de la journée ou plus pour le travail) et 57 % de fortes rédacteurs (écrivant le quart de la journée ou plus pour le travail).

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

Les volumes de courriels reçus et envoyés

L'activité de courrier n'est mesurée dans le questionnaire que sous sa forme électronique, le courrier papier n'étant pas étudié(6). La mesure de cette activité est abordée en termes de nombre quotidien de messages reçus ou envoyés. Derrière cette question, se profile la question du temps passé à les lire ou à les écrire car si l'envoi d'un message peut se faire d'un simple clic, son écriture, c'est-à-dire sa conception et sa rédaction, prend du temps au quotidien. De plus, le nombre de courriels constitue une première mesure de la quantité des documents écrits qui circulent dans l'entreprise pour la réalisation du travail, alors que la quantité des écrits de travail, lus ou produits, n'a jamais été mesurée pour les écrits papier.

Cette mesure rend visible, nous le verrons, le fait que les activités de lecture et l'écriture sont désormais partie intégrante du travail. Le courriel matérialise les échanges nécessaires à l'activité de travail, en interne à l'intérieur d'un collectif et avec la hiérarchie, et en externe avec les partenaires, les fournisseurs et les clients. Informations, questions/réponses, commentaires, argumentations sur une action ou un projet en cours font l'objet d'écrits, véritables « outils » du travail. Cet outillage de l'ac-

tivité de travail par l'écrit se traduit par l'étendue du courriel et sa prolifération.

De fait, en 2005, l'étendue du courriel est importante, 43 % des salariés reçoivent quotidiennement des courriels grâce à leur boîte à lettre électronique individuelle ou collective. Ils se décomposent en 18 % qui reçoivent dix courriels ou plus tandis que 25 % en reçoivent moins de dix. Pour l'envoi, seuls 13 % envoient dix courriels ou plus tandis que 30 %, en envoient moins de dix. La réception de nombreux courriels est ainsi plus fréquente que leur envoi, qui suppose une activité d'écriture. Dans la vie professionnelle, la lecture est plus banale que l'écriture qui est plus difficile, plus engageante, plus risquée et généralement plus coûteuse en temps.

Symétriquement, une large majorité de salariés, 57 %, ne reçoivent ni n'écrivent de courriels, 40 % n'ayant pas d'ordinateur, les autres ne disposant pas de boîte à lettre électronique. Compte tenu de la diffusion encore rapide de l'informatique et plus généralement des TIC (KOCOGLU, MOATTY, 2010), ces proportions se sont certainement réduites depuis.

Si les deux mesures de l'écrit proposées par l'enquête « Conditions de travail » sont complémentaires, elles décrivent des pratiques souvent liées. En effet, volumes de courriels et durées de lecture et d'écriture vont souvent de pair. Par exemple, ceux qui reçoivent quotidiennement dix courriels ou plus sont majoritairement de fortes lecteurs (51 %) et surtout de fortes rédacteurs (57 %), soit près de deux fois plus que la moyenne (cf. tableau 3).

(6) Cette absence ne pose pas de problème car les pratiques des différents genres d'écrit ne s'opposent pas selon les supports, papier et électronique, mais selon la sphère de circulation des documents (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2007).

Tableau 4 : Durées de lecture et d'écriture et conditions de travail (en %)

	Lecteurs			Rédacteurs			Ensemble
	Forts	Moyens	Non	Forts	Moyens	Non	
Cadrage du travail							
Doit atteindre des objectifs chiffrés précis	38	32	19	37	31	21	30
Doit suivre des procédures de qualité strictes (certification ISO, accréditation, EAQF...)	49	51	32	50	50	34	45
Difficultés (à comprendre ce que disent ou écrivent)							
les collègues	12	10	6	12	9	6	9
les subordonnés	19	17	11	19	17	12	17
les supérieurs hiérarchiques	24	19	12	23	19	13	19
les personnes extérieures à l'entreprise	25	21	9	26	19	10	19
Ressources							
Le travail permet d'apprendre des choses nouvelles	87	81	55	88	79	58	76
Autonomie							
Possibilité de faire varier les délais fixés	44	39	25	45	38	26	37
Absence de délais	25	30	42	26	30	40	31
Pression temporelle							
N'a pas d'un temps suffisant pour effectuer correctement son travail	33	26	16	32	25	16	25
Rythme de travail imposé par une demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate	61	57	38	64	56	38	53

Lire ainsi : en 2005, 38 % des forts lecteurs (consacrant le quart de la journée ou plus à lire des documents, textes, fiches, consignes) déclarent qu'ils doivent atteindre des objectifs chiffrés précis.

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

Les enjeux de l'écrit : statut de l'emploi et conditions de travail

Au-delà de son étendue, l'écrit est porteur d'enjeux concernant la stabilité ou la précarité de l'emploi, mais aussi au regard des conditions de travail.

L'écrit au travail : des emplois plus stables

Les salariés qui déclarent passer au moins un quart de leur journée à lire des documents (les « forts lecteurs ») sont beaucoup plus souvent fonctionnaires (26 %) que les non-lecteurs (14 %), ce qui peut s'expliquer par le poids de l'écrit dans les activités de la fonction publique et par un recrutement qui s'effectue majoritairement via des concours écrits. À l'opposé, les non-lecteurs occupent plus fréquemment (18 %) un emploi précaire (CDD, saisonnier, intérim ou travail temporaire, contrat d'apprentissage), contre 9 % pour les forts lecteurs. Et l'écart est du même ordre pour le temps partiel : les non-lecteurs sont deux fois plus souvent dans cette situation (27 % *versus* 13 %).

Les différences sont moins marquées pour l'expression de craintes sur l'emploi pour l'année à venir. Ces craintes concernent 17 % des forts lecteurs et 20 % des non-lecteurs. Elles sont également limitées à propos de la capacité à faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ou jusqu'à la retraite, puisque 60 % des forts lecteurs se sentent capables de tenir leur poste contre 55 % chez les non-lecteurs.

Si les forts lecteurs ont des emplois plus stables que les non-lecteurs, ces deux populations ont des représentations proches sur la permanence de l'emploi et la capacité à tenir le poste. Il en est de même pour l'intensité des pratiques d'écriture.

Les emplois à forte intensité de pratiques de l'écrit sont en moyenne des emplois plus stables et les emplois précaires, dont les conditions de travail sont plus défavorables (ROUXEL, 2009), exigent moins souvent une pratique de l'écrit.

Les enjeux de l'écrit : formalisation et intensité du travail mais aussi autonomie et apprentissage

Certains aspects des conditions de travail varient fortement selon l'intensité des pratiques de lecture et d'écriture(7). Nous présentons ici des résultats sur le cadrage du travail, les difficultés et les ressources, l'autonomie et la pression temporelle (cf. tableau 4)(8).

Les modes de gestion des entreprises influent sur l'intensité des pratiques de l'écrit. Le cadrage

(7) Nous n'abordons ici, faute de place, que quelques éléments sur les conditions de travail liées à l'écrit en excluant les différences trop évidentes portant sur les pénibilités physiques et les risques associés.

(8) Le commentaire n'aborde que la lecture, mais il vaut également pour l'écriture dont les résultats sont très proches, comme on peut le vérifier sur le tableau.

du travail nécessite le recours à l'écrit sous différentes formes tels le chiffrage ou la formalisation des procédures. Sans surprise, les forts lecteurs sont deux fois plus concernés (38 %) par le fait de devoir atteindre des objectifs chiffrés précis que les non-lecteurs (19 %). De même, les procédures concernent la moitié des forts lecteurs et seulement le tiers des non-lecteurs. Les milieux de travail s'opposent ainsi du point de vue des outils écrits de gestion, avec des temps passés à la lecture ou à l'écriture liés aux différents degrés de formalisation du travail.

Un autre aspect des conditions de travail concerne les difficultés, comme celles de compréhension, et les possibilités d'apprentissage. Si la plupart de salariés déclarent ne pas «avoir parfois des difficultés à comprendre ce que leur disent ou leur écrivent» leurs interlocuteurs «au cours de leur activité de travail», les difficultés de compréhension sont plus souvent déclarées avec les supérieurs hiérarchiques, les subordonnés et les personnes extérieures qu'avec les collègues. Cette différence relève de la zone de circulation du langage, entre la sphère des pairs et celle des personnes extérieures au cercle des proches (supérieurs et extérieurs), cette proximité n'étant pas relationnelle ni géographique mais positionnelle. Ce résultat confirme les deux catégories d'écrits issues de l'enquête exploratoire: les «écrits pour soi» et les «écrits pour autrui» dont le degré de formalisme diffère ainsi que les difficultés de réalisation (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2004).

Les forts lecteurs/rédacteurs signalent plus de difficultés de compréhension que les non-lecteurs/rédacteurs et ce pour toutes les catégories d'interlocuteurs. Ce résultat illustre, nous semble-t-il, l'intérêt d'analyser spécifiquement les pratiques intenses. En effet, les études sur l'illettrisme ont principalement mis l'accent sur le lien existant entre difficultés de compréhension et rareté des contacts avec l'écrit, y compris au travail. Les difficultés évoquées pour les forts lecteurs dans l'enquête «Conditions de travail» sont sans doute d'une autre nature, dont l'explication ne se limite pas à la question du manque de pratique et des lacunes. À l'inverse d'ailleurs, si le travail permet généralement d'apprendre des choses nouvelles, une fracture se dessine suivant le rapport à l'écrit. Les forts lecteurs ont presque toujours (87 %) des activités leur permettant d'apprendre alors que les non-lecteurs sont nettement plus rarement concernés (55 %).

L'autonomie des salariés peut être mesurée par la possibilité de faire varier les délais fixés. Les forts lecteurs ont plus souvent cette possibilité (44 %) que les non-lecteurs (25 %). Cependant, l'absence de délais caractérise les non-lecteurs (42 %) davantage que les forts lecteurs (25 %). Les forts lecteurs sont à la fois plus autonomes mais également plus contraints par des délais, comme si le formalisme de l'activité allait de pair avec la formalisation de contraintes. En parallèle, environ un tiers des forts lecteurs considèrent qu'ils n'ont pas un temps suffi-

sant pour effectuer correctement leur travail, soit deux fois plus que les non-lecteurs. Et ils sont plus souvent, 61 %, soumis à l'obligation de répondre immédiatement à une demande extérieure (client, public...) que les non-lecteurs, 38 %.

Finalement, le portrait des travailleurs de l'«écrit» que dessine l'enquête statistique a les principaux traits du travail «moderne». Contraint par des procédures et des délais, ces travailleurs sont au cœur des processus de formalisation et d'intensification du travail. Pourtant, ils bénéficient en même temps de marges de manœuvre et d'un travail où ils apprennent des choses nouvelles. Dans ce cadre, les difficultés de compréhension qu'expriment les forts lecteurs reflètent certainement plus l'intérêt et la difficulté du travail que l'incapacité à y répondre.

Les déterminants de l'écrit

Trois types de déterminants liés à l'écrit sont généralement retenus: les caractéristiques personnelles du salarié, celles de son activité et celles de la structure dans laquelle il travaille. Pour analyser l'importance relative de ces déterminants, des modélisations de type logit sont utilisées (cf. encadré 3). Rappelons que nous faisons l'hypothèse d'un rôle prépondérant des caractéristiques de l'activité relativement au diplôme. Nous retenons comme caractéristiques d'activité du salarié sa catégorie socio-professionnelle, sa fonction, ses responsabilités hiérarchiques, sa durée de travail hebdomadaire, son ancienneté dans l'entreprise, et le type de son contrat de travail. Le diplôme et les formations suivies depuis moins de trois mois, l'âge, le sexe, la nationalité, la localisation servent à déterminer les caractéristiques personnelles du salarié ainsi que celles de son ménage, les catégories socioprofessionnelles du conjoint et de ses ascendants, père et mère. Enfin, la structure dans laquelle le salarié travaille est caractérisée par le secteur de l'établissement, sa taille, celle de l'entreprise ainsi que le statut de l'employeur ou de l'entreprise.

Des déterminants similaires aux différentes pratiques de l'écrit

Les résultats des modélisations pas à pas montrent que le courriel et les activités de lecture/écriture ont des déterminants similaires, au moins pour les cinq principaux: la catégorie socio-professionnelle du salarié, sa fonction, la taille de son établissement, son diplôme, le secteur d'activité de son entreprise (cf. tableau 5)(9). Les déterminants des activités de lecture et d'écriture sont très

(9) La liste des déterminants aurait pu être élargie aux responsabilités hiérarchiques et au statut de l'employeur ou de l'entreprise.

Encadré 3
Les modélisations utilisées

Des modélisations logit multinomiales sont utilisées pour analyser l'importance relative des déterminants des quatre activités liées à l'écrit. Elles ne permettent pas de le faire de manière absolue car la hiérarchisation du rôle joué par les différentes variables dépend du nombre de leurs modalités et de la répartition de la population au sein de ces modalités. Mais il est possible de le faire de manière relative et approchée en comparant des modélisations logit multinomiales généralisées pas à pas (stepwise) qui sélectionnent à chaque étape les variables selon leur apport au modèle et sa significativité.

Par ailleurs, le choix d'un modèle pas à pas plutôt que l'introduction simultanée de toutes les variables se justifie par le fait que certaines des variables utilisées comme la catégorie socioprofessionnelle, la fonction exercée ou le diplôme, bien que construites de manière indépendante (1) et distinctes empiriquement les unes des autres, sont cependant fortement corrélées. Si une des variables se révélait colinéaire ou quasi colinéaire aux variables déjà introduites dans le modèle, sa contribution additionnelle serait nulle ou très faible et elle ne serait donc pas ajoutée dans le modèle dans une procédure pas à pas. Cette précaution analytique doit cependant être complétée lors de l'interprétation des résultats, les coefficients d'une régression logistique n'étant estimés « toutes choses égales d'ailleurs » que dans le cadre d'un modèle.

(1) Rappelons que la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles est construite indépendamment du diplôme du salarié. Les catégories correspondent aux deux premiers chiffres de la nomenclature tandis que la fonction exercée ne distingue les professions détaillées qu'au niveau du troisième chiffre ou de la lettre.

proches mais varient dans leur ordre d'apparition selon qu'il s'agit des durées de lecture/écriture ou des volumes de courriel. La similitude des déterminants montre que du point de vue des pratiques, le courriel se situe dans une « généalogie des usages », celle de l'écriture. Ces résultats complètent des résultats précédents sur la production ou la réception de documents qui ont montré la proximité et non l'opposition des usages de documents papier ou électroniques (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2007).

Deux caractéristiques de l'activité professionnelle – catégorie socioprofessionnelle et fonction – sont les deux premiers déterminants des activités liés à l'écrit dans les régressions pas à pas (rangs 1 et 2). Les activités liées à l'écrit sont intrinsèquement liées aux activités professionnelles dont elles font partie intégrante, qu'elles soient au cœur de l'activité ou qu'elles en soient un outil indispensable. Rappelons que ce lien fonde, de manière implicite, les segmentations entre activités productives et activités de bureau dans le découpage des catégories professionnelles et

Tableau 5 : Ordre de sélection des variables dans les régressions logistiques pas à pas généralisées

Rang	LIRE	ÉCRIRE	MELRECU	MELENOI
1	CSF	CSF	CSF	CSF
2	FONCTION	FONCTION	FONCTION	FONCTION
3	TETAB	TETAB	NAFG16	NAFG16
4	DIPL	DIPL	DIPL	DIPL
5	NAFG16	CHEF	TETAB	TETAB
6	CHEF	NAFG16	DURÉE	DURÉE
7	NEWPUB	TUURB	CHEF	CHEF
8	SEXE	DURÉE	NEWPUB	NEWPUB
9	CONTRAT	NEWPUB	AG4	FC5D
10	DURÉE	SEXE	FC5D	AG4
11	TUURB	FC5D	ANCIEN	ANCIEN
12	FC5D	AG4	TUURB	TUURB
13	AG4	TEFENT	TEFENT	TEFENT
14	TEFENT	–	CSCJ	CSCJ
15	CSPPER	–	SEXE	SEXE
16	–	–	PAYNEUN	CONTRAT

Légende du tableau 5

Nom de variable	Caractéristiques (nombre de modalités)	Intitulé détaillé
AG4	Personne (4)	Âge regroupé
ANCIEN	Activité (5)	Ancienneté dans l'entreprise
CHEF	Activité (2)	Avez-vous une ou plusieurs personnes sous vos ordres ou votre autorité
CONTRAT	Activité (3)	Type de contrat de travail
CSF	Activité (6)	CSP du salarié
CSPMR	Personne (2)	CSP de la mère
CSPPR	Personne (2)	CSP du père
CSPCJR	Personne (7)	CSP du conjoint
DIPL	Personne (6)	Diplôme le plus élevé obtenu
DURÉE	Activité (5)	Nombre moyen d'heures par semaine dans l'emploi principal
FC5D	Personne (2)	Suivi de cours/formation depuis trois mois
FONCTION	Activité (10)	Fonction dans l'emploi principal
NAFG16	Structure (16)	Activité de l'établissement actuel
NEWPUB	Structure (7)	Statut de l'employeur ou de l'entreprise
PAYNEUN	Personne (2)	Pays de naissance
SEXE	Personne (2)	Sexe
TEFEN	Structure(4)	Tranches d'effectif salarié par entreprise
TETAB	Structure (4)	Tranches d'effectif salarié par établissement
TUURB	Personne (5)	Tranche d'unité urbaine
TYPMEN	Personne (5)	Situation dans le ménage

des fonctions. Pour l'étude des pratiques langagières, le contexte professionnel et situationnel apparaît donc comme un paramètre essentiel des interactions langagières en opposition à certaines approches interactionnistes purement centrées sur la relation (KERBRAT-ORRECHIONI, 1996).

Le capital scolaire, mesuré par le diplôme initial, n'apparaît qu'en quatrième position, ce qui confirme notre hypothèse initiale (10). Deux éléments peuvent expliquer ce résultat : le diplôme initial peut être ancien, ou éloigné du poste occupé. Finalement, l'écrit renverrait, à l'image de l'informatique (CÉZARD, GOLLAC, ROUGERIE, 2000), à un capital culturel spécifique que ne résumerait que très imparfaitement le capital scolaire.

Pour les caractéristiques de la structure, la taille de l'établissement et son secteur d'activité apparaissent ensuite (rangs 3, 5 ou 6). Pour le courriel, le fait que le secteur d'activité apparaisse avant la taille de l'établissement est lié aux fortes disparités de l'activité de courriel selon les secteurs, qui renvoient tant à l'intensité des échanges de messages qu'au niveau d'équipement informatique.

Les déterminants de l'écrit: catégorie socio-professionnelle, fonction et capital scolaire

Les usages intenses de l'écrit se hiérarchisent suivant les catégories socioprofessionnelles (cf. tableau 6) (11). Sans surprise, les cadres sont de loin les plus concernés (12). Les employés administratifs et les professions intermédiaires ont des durées de lecture et surtout d'écriture importantes mais des volumes de courriel faibles. Les ouvriers et les employés des commerces et services se caractérisent par de faibles durées de lecture et d'écriture et une quasi-absence de courriel. Du point de vue du rapport à l'écrit, la catégorie «employé» se révèle donc très hétérogène, ce qui rappelle l'archipel des employés évoqué par Alain CHENU (1990). Les odd-ratios confirment la hiérarchie observée sur les fréquences avec quelques variations (cf. tableau 7) (13). Les employés administratifs se situent globalement en dessous des professions intermédiaires, mais n'en diffèrent pas significativement. Et les employés des commerces et services dépassent les ouvriers qualifiés en raison d'une utilisation du courriel qui se situe au-dessus de la situation de référence, sans doute liée à leur travail relationnel avec les clients ou les usagers.

(10) Des modélisations ont été effectuées en regroupant en sept catégories les fonctions et le secteur d'activité pour équilibrer le nombre de leurs modalités, elles confirment la moindre importance du diplôme. De même, des analyses factorielles des correspondances effectuées sur les tableaux croisant les modalités de l'écrit et les différents déterminants montrent que l'ordre des contributions à la variance est le suivant, profession, fonction et diplôme, les déterminants variant ensuite selon qu'il s'agisse de lecture/écriture ou du courriel.

(11) Les tableaux sont triés par ordre décroissant selon la moyenne des fréquences.

(12) En 1989, Michel GOLLAC (1989) avait montré la hiérarchisation sociale de l'usage du téléphone dans les communications au travail.

(13) Les tableaux sont triés par ordre décroissant selon la moyenne des odds-ratios.

Les fréquences des durées de lecture et d'écriture et des volumes de courriel se hiérarchisent également suivant les fonctions. Ces positions reflètent en partie des différences de composition de la main-d'œuvre, plus qualifiée par exemple dans la R&D que dans la fonction nettoyage, d'où la nécessité de raisonner toutes choses égales d'ailleurs. Les odd-ratios font apparaître une autre hiérarchie que celle des fréquences. Toutes choses égales d'ailleurs, c'est la fonction «accueil, saisie, secrétariat» qui se situe au premier rang pour les quatre activités liées aux usages intenses de l'écrit, témoignant de l'importance primordiale de l'écrit dans cette fonction, véritable symbole de la division sociale du travail d'écriture. L'écrit n'oppose pas seulement l'univers productif à celui des bureaux, il clive également les fonctions au sein de l'univers du bureau, selon les tâches d'écriture qu'elles impliquent, créatives ou standardisées et routinières. La R&D apparaît en second suivie de la fonction «manutention, magasinage, logistique». La fonction R&D se caractérise plus par les volumes de courriel et donc l'activité relationnelle que par les durées d'écriture et de lecture. La «manutention, magasinage, logistique» suppose également de nombreux échanges électroniques liés à la gestion des stocks et des flux. Les fonctions «commerce, technico-commercial» et «gestion, comptabilité» viennent ensuite, en raison de l'importance du courriel mais aussi des durées d'écriture. La confection de tableaux, de documents comptables ou techniques, ou de contrats est particulièrement coûteuse en temps.

S'agissant du capital scolaire, les usages intenses de l'écrit s'accroissent avec l'augmentation du niveau de diplôme. Ce résultat est sans surprise à une exception près, les fréquences sont supérieures pour le brevet des collèges (niveau VI à la sortie de la 3^e) que pour le CAP, BEP (niveau V) pourtant situés à un niveau supérieur dans la hiérarchie des diplômes. En effet, le brevet est un diplôme de formation générale alors que le CAP ou le BEP relèvent de la formation technique, connue pour être une filière de relégation (GRIGNON, 1971) qui s'est développée avec la création des bac pro et étendue via l'apprentissage dans l'enseignement supérieur (MOREAU, 2002). Au travail, les activités liées à l'écrit s'intensifient avec la formation générale. Ces résultats sont globalement confirmés toutes choses égales d'ailleurs : au travail, l'intensité des activités liées à l'écrit augmente significativement avec le niveau scolaire.

Quelle importance de la taille et du secteur d'activité de l'établissement ?

Les usages intenses de l'écrit s'accroissent selon la taille de l'établissement qui apparaît comme nettement plus discriminante que celle de l'entreprise. Toutes choses égales d'ailleurs, lorsque la taille de l'établissement est précisée, elle n'est pas discriminante pour les durées de lecture et d'écriture mais elle l'est par contre pour le courriel. Ce résultat est en partie lié à la composition de la

Tableau 6 : Fréquences des forts lecteurs/rédacteurs selon les caractéristiques des salariés et de l'établissement (en %, par ordre décroissant pour chaque caractéristique)

Caractéristiques des salariés et de l'établissement	Forts rédacteurs : écrire le ¼ de la journée ou plus	Envoyer plus de 10 courriels	Forts lecteurs : lire le ¼ de la journée ou plus	Recevoir plus de 10 courriels
Catégorie socioprofessionnelle				
Cadres	56	43	51	54
Employés administratifs	47	13	38	21
Professions intermédiaires	43	16	37	22
Ouvriers qualifiés	14	1	17	2
Employés des commerces et services	11	3	9	3
Ouvriers non qualifiés	7	0	8	1
Fonction dans l'emploi principal				
R&D, études, méthodes	54	48	50	57
Gestion, comptabilité	54	27	43	38
Accueil, saisie, secrétariat	54	18	43	26
Commerce, technico-commercial	37	21	32	27
Autres fonctions (ou sans objet)	31	16	27	21
Enseignement, soin aux personnes	35	3	31	5
Manutention, magasinage, logistique	22	5	24	7
Installation, réparation, maintenance	20	7	19	11
Production, chantier, exploitation	15	3	17	6
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	4	1	3	1
Diplôme le plus élevé obtenu				
Diplôme supérieur	54	35	50	43
Baccalauréat + 2 ans	47	21	38	29
Bac, brevet prof., autre diplôme de ce niveau	37	14	32	20
Brevet des collèges	29	10	26	14
CAP, BEP ou autre diplôme de ce niveau	21	6	20	9
Aucun diplôme ou CEP, diplôme non déclaré	13	3	13	4
Effectif de l'établissement				
500 salariés et plus	41	25	36	33
50 à 499 salariés	35	16	32	21
1 à 49 salariés	30	9	26	13
Non précisée ou pas de salariés	12	4	11	6
Activité de l'établissement				
Activités financières	57	40	51	53
Énergie	48	26	37	36
Services aux entreprises	38	24	35	30
Industries des biens de consommation	38	23	36	28
Industrie automobile	32	24	29	33
Industries des biens d'équipement	33	21	35	26
Activités immobilières	38	23	29	24
Administration	38	14	33	22
Industries des biens intermédiaires	29	15	28	19
Transports	29	14	29	18
Commerce et réparations	26	11	25	15
Éducation, santé, action sociale	33	4	27	7
Industries agricoles	23	9	21	10
Construction	17	3	16	5
Services aux particuliers	14	5	12	8
Agriculture, sylviculture, pêche	11	4	11	6
Ensemble	31	13	28	18

Lire ainsi : 56 % des cadres sont des forts rédacteurs, c'est-à-dire que leur travail implique quotidiennement d'écrire ou renseigner des documents, textes, fiches, consignes durant le ¼ de la journée ou plus.

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

Tableau 7 : Odds-ratios des forts lecteurs/rédacteurs selon les caractéristiques des salariés et de l'établissement (par ordre décroissant pour chaque variable)

Caractéristiques des salariés et de l'établissement	Forts rédacteurs/ écrire moins du ¼ de la journée	Envoyer plus de 10 courriels/moins de 10 courriels	Forts lecteurs/lire moins du ¼ de la journée	Recevoir plus de 10 courriels/moins de 10 courriels
Catégories socioprofessionnelles				
Cadres	1,35 **	1,84 **	1,38 **	1,94 **
Professions intermédiaires	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Employés administratifs	0,95	0,85	0,89	0,89
Employés des commerces et services	0,41 **	1,23	0,44 **	1,07
Ouvriers qualifiés	0,47 **	0,44 **	0,56 **	0,44 **
Ouvriers non qualifiés	0,37 **	0,37 *	0,39 **	0,46 *
Fonction dans l'emploi principal				
Accueil, saisie, secrétariat	2,15 **	4,41 **	1,32 **	4,78 **
R&D, études, méthodes	1,29 *	3,83 **	1,01	4,00 **
Manutention, magasinage, logistique	1,16	3,09 **	1,27	3,59 **
Commerce, technico-commercial	1,46 **	3,18 **	0,93	3,45 **
Gestion, comptabilité	1,61 **	2,86 **	0,97	3,09 **
Autres fonctions (ou sans objet)	1,04	3,30 **	0,82	3,42 **
Production, chantier, exploitation	0,81	2,21 **	0,76 **	2,06 **
Installation, réparation, maintenance	0,73 **	1,63 **	0,62 **	2,39 **
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	0,38 **	1,56	0,37 **	3,00 **
Enseignement, soin aux personnes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Diplôme le plus élevé obtenu				
Diplôme supérieur	1,60 **	1,80 **	1,62 **	1,50 **
Baccalauréat + 2 ans	1,30 **	1,52 **	1,21 **	1,26 **
Bac, brevet prof., autre diplôme de ce niveau	1,20 **	1,25 *	1,18 **	1,08
Brevet des collèges	1,18	1,26	1,16	1,07
CAP, BEP ou autre diplôme de ce niveau	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Aucun diplôme ou CEP, diplôme non déclaré	1,03	0,94	1,13	0,89
Effectif de l'établissement				
500 salariés et plus	1,14	2,09 **	1,05	1,94 **
50 à 499 salariés	1,04	1,50 **	1,06	1,39 **
Non précisé ou pas de salariés	0,68 **	1,43 *	0,76 **	1,20
1 à 49 salariés	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Activité de l'établissement				
Industries des biens de consommation	1,78 **	2,68 **	2,10 **	1,91 **
Industries des biens d'équipement	1,25	2,09 **	1,78 **	1,67 **
Industrie automobile	1,34	2,13 **	1,56 *	2,48 **
Industries des biens intermédiaires	1,24	2,57 **	1,64 **	1,97 **
Industries agricoles	1,25	2,92 **	1,61 **	1,60 *
Activités financières	1,52 **	1,96 **	1,92 **	1,96 **
Services aux entreprises	1,23 *	2,14 **	1,47 *	1,73 **
Activités immobilières	1,31	2,33 **	1,34	1,52
Transports	0,96	2,22 **	1,36 *	1,91 **
Énergie	1,46	1,90 *	1,56 *	1,49
Administration	0,97	1,69 **	1,11	1,37 **
Services aux particuliers	0,88	1,38	1,04	1,60 **
Commerce et réparations	0,86	1,39 *	1,23 *	1,24
Éducation, santé, action sociale	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Agriculture, sylviculture, pêche	0,60 *	1,36	0,87	1,13
Construction	1,16	0,94	1,07	0,72

Lire ainsi : les cadres ont, relativement aux salariés des professions intermédiaires, 1,35 fois plus de chances d'être de forts rédacteurs passant quotidiennement le ¼ de la journée ou plus à écrire ou renseigner des documents, textes, fiches, consignes plutôt que de moyens lecteurs y consacrant moins du ¼ de la journée.

Modèles utilisés : les colonnes correspondent à des estimations séparées de régressions logistiques pas à pas où la variable à expliquer est indiquée en premier et la modalité de référence juste en dessous. En ligne sont reproduits les coefficients des odds-ratios issus des régressions pour cinq des principales variables sélectionnées par les modèles dont le détail est spécifié dans le tableau 5. Les coefficients correspondant aux autres variables explicatives ne sont pas reproduits ici. Les odds-ratios significatifs au seuil de 5 % * ou de 1 % ** sont indiqués.

Champ : ensemble des salariés.

Source : enquête « Conditions de travail » de 2005, DARES.

main-d'œuvre des établissements. Avec la taille, la coordination du travail via l'oral n'est pas suffisante, l'écrit devient un outil privilégié de coordination du travail dans les grands établissements. Ces derniers recrutent des salariés déjà diplômés et qualifiés (ZAMORA, 2006), avec des compétences générales de lecture et d'écriture élevées qui leur permettent de s'approprier la culture écrite professionnelle de l'entreprise. Les utilisateurs intenses du courriel sont particulièrement nombreux dans les grands établissements, en raison de l'intensité des échanges mais aussi de l'équipement informatique de ces structures. Cette nouvelle technologie rend visible la masse des écrits intermédiaires, véritables « outils » de l'activité et supports de la coordination.

L'intensité des activités liées à l'écrit varie également selon l'activité de l'établissement où travaille le salarié. Cette intensité est élevée dans les « activités financières », « l'énergie », les « services aux entreprises » et les « biens de consommation ». *A contrario*, elle est faible dans « l'agriculture », les « services aux particuliers », la « construction » et les « industries agricoles et agroalimentaires ». Pour le courriel, les résultats recoupent ceux trouvés pour la lecture/écriture mais avec des contrastes beaucoup plus marqués. Là où les pratiques de lecture/écriture étaient les plus répandues comme dans les « activités financières », celles du courriel le sont également. Le creusement des écarts peut avoir pour origine l'inégalité de l'accès aux équipements dans l'univers du travail. Ces résultats confirment le cumul des pratiques : le courriel est une forme d'écriture, et les pratiques de l'écrit se cumulent quel que soit le support papier ou électronique (MOATTY, ROUARD, TEIGER, 2007). Toutes choses égales d'ailleurs, l'ordre des résultats diffère en partie : l'intensité des activités liées à l'écrit est notamment plus élevée dans les secteurs industriels, situés au-dessus des « activités financières », des « services aux entreprises » et *a fortiori* de « l'énergie ». Ces résultats confirment l'importance prise par l'écrit dans le monde industriel qu'ont montrée de nombreuses monographies. Le premier rang occupé par les « industries de biens de consommation » est un résultat original qui peut être lié à l'élaboration, la diffusion et le suivi des produits, aux exigences de qualité et de traçabilité, à la gestion des stocks et de la clientèle, et aux activités liées à l'après-vente.

*
* *

Les résultats présentés confirment la « mise à l'écrit généralisée » des salariés, l'écrit concernant aujourd'hui tous les salariés et tous les secteurs.

Porteur d'enjeux en matière de positionnement du salarié sur le marché du travail et de conditions d'emploi, l'écrit est aussi lié aux conditions de travail : selon l'intensité de leur pratique de l'écrit, les salariés n'ont pas les mêmes conditions de travail. Ces résultats montrent tout l'intérêt d'analyser le travail intellectuel, lié aux activités de lecture et d'écriture du point de vue des conditions de travail, alors qu'apparaissant moins susceptible d'affecter la santé que le travail physique, il a été peu étudié sous cet angle.

De manière inédite, l'intensité des pratiques de lecture et d'écriture se révèle aller de pair avec l'existence de difficultés de compréhension avec l'ensemble des interlocuteurs alors que celles-ci sont traditionnellement associées aux faibles pratiques de l'écrit.

Finalement, toutes les pratiques de l'écrit ont des déterminants similaires quand bien même les clivages sont plus accentués pour une pratique outillée tel le courriel. Il n'y a pas de fracture entre les diverses pratiques. Bien plus que le capital scolaire initial, ce sont les pratiques professionnelles liées à l'activité du salarié, sa catégorie socioprofessionnelle et sa fonction qui déterminent l'importance du recours à l'écrit. Cette importance moindre du diplôme ne doit toutefois pas faire oublier sa centralité dans l'accès aux professions ou aux fonctions, dimension qu'une étude dynamique permettrait de mieux prendre en compte.

L'intensité des activités liées à l'écrit dans l'ensemble des secteurs industriels constitue un fait remarquable compte tenu de la composition de leur main-d'œuvre. Elle renvoie à la formalisation des échanges, des procédures et à la traçabilité. Le fait que ces secteurs dépassent, toutes choses égales par ailleurs, l'ensemble des autres secteurs est un résultat inédit. Il en va de même pour la pratique intensive du courriel dans les fonctions de maintenance, magasinage et logistique.

Ainsi l'écrit au travail constitue-t-il un objet de recherche tout particulièrement intéressant aujourd'hui. Les prochaines enquêtes pourraient s'enrichir de questions sur les places respectives de la parole et de l'écrit au travail et leur articulation et explorer l'ensemble des activités de lecture/écriture en y intégrant l'intranet et l'internet ainsi que les différents genres d'écrits professionnels « pour soi » ou « pour autrui », « écrits-outils » ou « écrits produits », intermédiaires ou finalisés, et leurs supports papier ou électronique. À ces questions s'ajoutent celles concernant les difficultés des salariés, les problèmes de formation et les modes d'apprentissage.

BIBLIOGRAPHIE

- BAILLY F., BLANC M., DEZALAY T., PEYRARD C. (2002), *Pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques*, Paris, L'Harmattan.
- BORZEIX A., FRAENKEL B. (coord.) (2001), *Langage et Travail: Communication, cognition, action*, Paris, CNRS.
- BOUTET J. (2008), *La vie verbale au travail*, Toulouse, Octarès.
- BOUTET J. (dir.) (2005), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan
- BUÉ J., COUTROT T., GUIGNON N. (2008), «L'évolution des conditions de travail», in *L'emploi, nouveaux enjeux*, Paris, INSEE, pp. 61-70.
- CÉZARD M., GOLLAC M., ROUGERIE C. (2000), «L'ordinateur, outil de travail et bête culturelle», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 134, septembre, pp. 22-28.
- CHARTIER R. (1991), *La correspondance: les usages de la lettre au XIX^e siècle*, Paris, Fayard.
- CHENU A. (1990), *L'archipel des employés*, Paris, INSEE-Études.
- CHRISTIN A.-M. (dir.) (2001), *Histoire de l'écriture*, Paris, Le Seuil.
- COCHOY F., GAREL J.-P., TERSAC G. de (1998), «Comment l'écrit travaille l'organisation: le cas des normes ISO 9000», *Revue française de sociologie*, volume XXXIX-4, pp. 673-699.
- EL HAYEK C. (coord.) (2000), *Illettrisme et monde du travail*, Paris, La Documentation française/MES-GPLI.
- FLICHY P. (1995), *L'innovation technique*, Paris, La Découverte.
- FRAENKEL B. (1995), «La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail», *Connexions: Dire et faire au travail*, n° 65/1, pp. 63-76.
- GOLLAC M. (1989), «Les dimensions de l'organisation du travail: communications, autonomie, pouvoir hiérarchique», *Économie et Statistique*, n° 224, pp. 27-44.
- GOLLAC M., VOLKOFF S. (2000), *Les conditions de travail*, Paris, La Découverte.
- GRIGNON C. (1971), *L'ordre des choses: les fonctions sociales de l'enseignement technique*, Paris, Les éditions de Minuit.
- GROSJEAN M., LACOSTE M. (1998), «L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du "tout écrit"», *Sociologie du Travail*, volume XL, n° 4, pp. 439-461.
- JACOMY B. (1990), *Une histoire des techniques*, Paris, Le Seuil.
- JOUËT J. (2000), «Retour critique sur la sociologie des usages», *Réseaux*, n° 100, pp. 487-521.
- KERBRAT-ORRECHIONI C. (1996), *La conversation*, Paris, Le Seuil.
- KOCOGLU Y., MOATTY F. (2010), «Diffusion et combinaison des TIC: les réseaux, la gestion des données et l'intégration par les ERP», in Greenan N., Guillemot D. et Kocoglu Y., dossier «Informatisation et changements organisationnels dans les entreprises», *Réseaux*, volume 28, n° 162, juin-juillet, pp. 37-71.
- LAHIRE B. (1999), *L'invention de l'"illettrisme"*, Paris, La Découverte.
- LAZAR A. (coord.) (1998), *Langage(s) et travail: enjeux de formation*, actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Paris, INRP, 13-15 octobre.
- LEROI-GOURHAN A. (1945), *Évolution et techniques*, tome II «Milieu et techniques», Paris, Albin Michel.
- MOATTY F. (1995), «Les communications de travail: comment et avec qui?», *La lettre* (Centre d'étude de l'emploi), n° 39.
- MOATTY F., ROUARD F. (2009a), «La dimension langagière du travail», *rapport final sur les exploitations statistiques secondaires de l'enquête «Conditions de travail» de 2005*, LISE/CNRS/CNAM, 194 p.
- MOATTY F., ROUARD F. (2009b), «Lecture et écriture au travail: les enjeux en termes de formation et de conditions de travail», *Formation Emploi*, n° 106, pp. 59-73.
- MOATTY F., ROUARD F., TEIGER C. (2001), «Transformations du travail des techniciens et place de l'écrit dans l'activité. Une étude exploratoire interdisciplinaire», in *Les transformations du travail*, Toulouse, Octarès, 36^e congrès de la SELF, Montréal, 3-5 octobre 2001, CdRom.
- MOATTY F., ROUARD F., TEIGER C. (2004), «Les temps de l'écrit dans les nouvelles formes d'organisation du travail», in collectif GRIOT, *Figures du temps – Les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, Paris, L'Harmattan, (cahiers du Griot, n° 1), pp. 149-167.
- MOATTY F., ROUARD F., TEIGER C. (2005), «Montée de l'écrit au travail et transformation de l'évaluation», in Bureau M.-C. et Marchal E. (éds.), *Au risque de l'évaluation. Salariés et candidats à l'emploi soumis aux aléas du jugement*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, pp. 175-201.
- MOATTY F., ROUARD F., TEIGER C. (2006), «Le travail au-delà du travail, lire et écrire au-delà des temps contractuels», in L'Horty Y., (coord.), *La qualité de l'emploi*, Paris, La Découverte, pp. 85-94.
- MOATTY F., ROUARD F., TEIGER C. (2007), «Lectures pour soi, lectures invisibles? Une cartographie des lectures au début de l'internet», in Saint Laurent-Kogan A.-F. et Metzger J.-L. (dir.), *Où va le travail à l'ère du numérique*, Paris, Les Presses de l'école des Mines de Paris, pp. 197-210.
- MOREAU G. (coord.) (2002), *Les patrons, l'État et la formation des jeunes*, Paris, La dispute.

PÈNE S., BORZEIX A., FRAENKEL B. (coord.) (2001), *Le langage dans les organisations, une nouvelle donne*, Paris, l'Harmattan.

ROUARD F. (1994), «L'individu et ses traces : "objectivité" et stratégie dans les écrits de la maintenance», *Éducation permanente*, n° 120, pp. 59-72.

ROUARD F. (2000), «Écritures au travail et insécurité linguistique» in EL HAYEK C. (coord.) (2000), *Illettrisme et monde du travail*, Paris, La Documentation française/MES-GPLI.

ROUXEL C. (2009), «Conditions de travail et précarité de l'emploi», *Premières Synthèses*, n° 28.2, DARES, 8 p.

SIMONDON G. (1989), *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier.

TEIGER C., ROUARD F., MOATTY F. (2000), «La dimension langagière de la culture technique dans le travail», Délégation générale à la langue française-CNAM (Laboratoire d'ergonomie) – Centre d'études de l'emploi, novembre, 53 p.

TEIGER C., ROUARD F., MOATTY F. (2002), «La culture des techniciens: les pratiques d'écriture au travail», Ministère de la Culture et de la Communication-CNAM (Laboratoire d'ergonomie) – Centre d'études de l'emploi, 31 mai, 277 p.

ZAMORA P. (2006), «Changements organisationnels, technologiques et recours à la formation dans les entreprises industrielles», *Revue économique*, volume 57, n° 6, pp. 1235-1257.