

Dans les entreprises, zéro pointé en orthographe

Face aux lacunes de leurs salariés à l'écrit, les sociétés proposent des formations. Un marché en plein essor

Alors que l'écrit est omniprésent dans le monde du travail, les cadres sont de plus en plus nombreux à avoir des problèmes avec l'orthographe. « Je rencontre des difficultés quotidiennes », reconnaît Philippe Derais, 45 ans, directeur commercial. Lorsqu'il écrit un mail à l'un de ses clients ou fournisseurs, il est prudent et se relit attentivement avant de l'envoyer. « Cela me gêne physiquement comme un mal de dos. J'essaie de compenser, de mettre en place des stratégies pour pallier mes difficultés. Mais c'est un vrai handicap », dit-il.

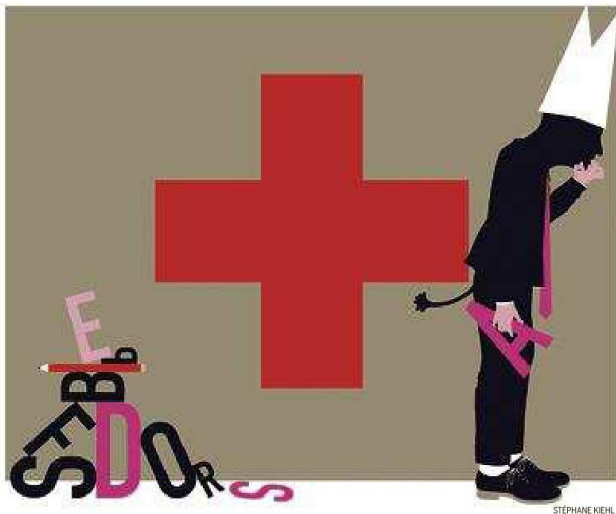
Philippe Derais n'est pas le seul dans ce cas. De plus en plus de cadres, jeunes ou moins jeunes, ont des lacunes importantes en grammaire et en orthographe. Diverses évaluations montrent un effritement lent et progressif de ces compétences. « La maîtrise de l'orthographe d'usage régresse depuis vingt ans, mais aussi la conjugaison et la mise en œuvre des accords », indiquait déjà, en 2012, une note du ministère de l'éducation.

Au niveau international, les pays se comparent non pas sur l'orthographe, mais sur la maîtrise de l'écrit ou la lecture. La France n'est pas très bien classée (21^e sur 65), selon l'étude PISA 2012. L'école accorde moins de temps à l'orthographe, en primaire et dans le secondaire. Le niveau de la dictée du brevet des collèges baisse d'année en année. Par ailleurs, les professeurs sanctionnent de moins en moins les fautes. En toute logique, ces faiblesses se retrouvent chez les jeunes diplômés et chez les cadres, malgré leurs études supérieures.

« Marqueur social »

Or l'écrit est de plus en plus utilisé dans le monde du travail, notamment avec l'omniprésence des mails, et les cadres n'ont pas toujours une assistante pour relire leurs rapports et leurs courriers. Et les correcteurs orthographiques ont des limites !

Les cadres mettent en place des stratégies de contournement :



STÉPHANE KIEHL

demande l'aide de collègues ou de proches. « Je vérifie sur Google, j'adapte mon langage pour ne pas utiliser des mots ou tournures de phrases trop bloquantes, et, en cas de document important, je le fais relire à ma femme », confie Philippe Derais. Ce qui pourrait poser des problèmes de confidentialité. « Une bonne orthographe est très importante. Cela peut remettre en cause nos compétences professionnelles », regrette M. Derais.

Pascal Hostachy, responsable du projet Voltaire, qui propose une certification en orthographe sur le modèle du TOEFL (examen d'anglais), le confirme : « Une mauvaise expression écrite peut freiner, voire empêcher une promotion interne. » Une lettre de candidature ou une proposition commerciale truffée de fautes perd toute crédibilité et remet en cause la qualité de service. « L'orthographe est un marqueur social », conclut-il.

Face à cette situation, les entreprises ont élargi leur catalogue de formations en proposant des

sessions de remise à niveau en orthographe. « Depuis quelques années, dans le monde du travail, il y a une prise de conscience réelle des enjeux liés à la communication écrite. Au départ, les formations étaient plutôt réservées aux ouvriers et aux employés. Doctrinairement, elles s'ouvrent à tous les niveaux hiérarchiques, cadres compris. L'entreprise forme toute une équipe ou tout un service, implique plus de monde pour ne pas stigmatiser une catégorie de personnes », estime Pascal Hostachy.

Les services commerciaux, support ou après-vente sont les plus concernés. « L'objectif est d'établir ou de rétablir une relation client pérenne. Or cela passe aussi par l'écrit. » Résultat : le marché de la formation en orthographe explose. « Notre chiffre d'affaires réalisé avec les entreprises a doublé en un an. Nous avons travaillé avec 400 sociétés », indique le responsable du Projet Voltaire.

Différents établissements se sont positionnés sur ce marché

florissant : Projet Voltaire, Orthodidacte et des organismes de formation classiques tels que la Cegos. « Le stage "Se réconcilier avec l'orthographe", pour les cadres et managers, fait partie de nos sessions les plus remplies. Celles sur la communication écrite sont également demandées de façon récurrente depuis quatre ans », indique la Cegos.

1500 euros pour deux jours

Des coaches en orthographe apparaissent, Bernard Fripiat ou Anne-Marie Gaignard sont parmi les plus connus. Jeanne Bordeau, fondatrice de l'Institut de la qualité de l'expression, propose également des formations et compte parmi ses clients La Poste ou la Société générale. Les tarifs varient entre 1 500 euros pour deux jours et 5 000 euros pour une semaine. Il s'agit de formations classiques ou en e-learning.

Lors d'une période de recherche d'emploi, Philippe Derais avait fait un stage de trois jours avec un coach en orthographe, mais il estime que cela n'a pas été très utile sur le long terme. « C'est comme pour le kiné, sur le moment, cela va mieux, mais rapidement, on perd le coup. » Dernier venu sur le marché : eAngel, un service payant créé aux États-Unis qui permet d'avoir ses mails corrigés par des professionnels en différentes langues, et ce, très rapidement. Le marché de l'orthographe semble avoir de beaux jours devant lui. ■

GAËLLE PICOT

LE COIN DU COACH

PAR SOPHIE PÉTERS

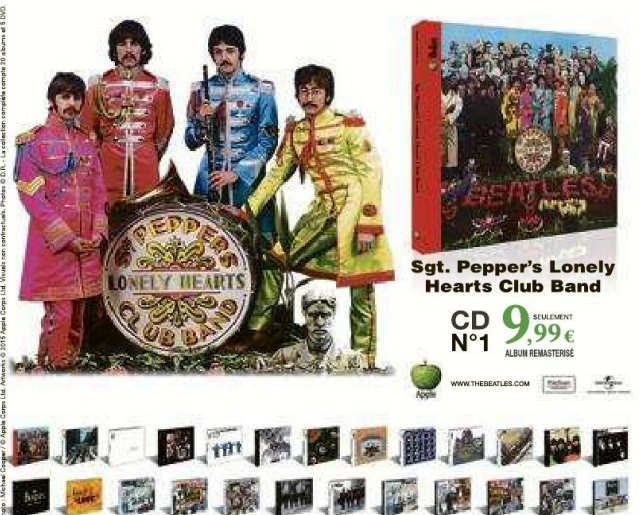
Travailler sa résilience

En physique, le terme de « résilience » désigne l'aptitude d'un matériau à retrouver sa forme après un choc. En psychologie, il est devenu la capacité à vivre positivement en dépit d'une adversité ou d'un stress comportant le risque d'une issue négative. Idée très tolstoïenne que nous souffrions ne sont pas vaines et qu'une victoire est toujours possible. C'est ce qu'ont montré les Français réunis dans les rues après l'attentat contre Charlie Hebdo. En exprimant collectivement leur blessure et leur indignation, ils ont franchi une première étape. « Tous les chagrins sont supportables si on en fait un récit », nous dit Hannah Arendt. Si la résilience constitue en soi un phénomène (presque) naturel, ce ressort nécessite un point d'appui dans l'environnement pour aider à se forger la croyance d'une issue positive. Non pas des sauveteurs en tout genre qui n'auront d'autre intérêt que d'encourager un statut de victime. Mais des alliés bienveillants qui aideront à envisager le renouveau ou une possible renaissance. Étape cruciale : celle du sens. Que faire de ses blessures ? Les exposer pour culpabiliser les agresseurs ? S'y soumettre pour encourager la plainte ? Souffrir en cachette avec le masque du sourire ? Lutter contre l'agression avec des armes d'humanité et développer de nouvelles ressources ?

Dans chaque moment douloureux de nos vies nous avons ces choix. Le « Tout est pardonné » de Charlie Hebdo opte clairement pour le dernier. Comme une invitation à travailler ensemble et individuellement nos capacités de résilience et à reléguer dans nos tiroirs les chamailleries de la vie de bureau. ■

THE BEATLES

DÉCOUVREZ TOUS LES ALBUMS ORIGINAUX
DES BEATLES RÉUNIS DANS UNE COLLECTION INÉDITE



Sgt. Pepper's Lonely Hearts Club Band

CD N°1 9,99€ SEULEMENT ALBUM REMASTERISÉ

WWW.THEBEATLES.COM

QUESTION DE DROIT SOCIAL

L'employeur peut-il géolocaliser un salarié ?

CHRONIQUE

En vingt ans, une « chrono-localisation » très personnalisée, gratuite et permanente a succédé à une géolocalisation ponctuelle et onéreuse : la balise GPS installée sur un véhicule. Car avec un banal téléphone mobile professionnel, elle est aujourd'hui automatique, très précise, et surtout ces « portables » ne nous quittent jamais : comme le montre la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dans sa très troublante étude de décembre 2014 (www.cnil.fr), nous avons tous « un GPS dans notre poche ». Cette faculté de filature électronique pose donc de graves questions de respect de la vie privée.

Mais comme toute technologie, la géolocalisation n'est pas bonne ou mauvaise en soi. Elle vise moins à pister un collaborateur qu'à optimiser les tournées d'un commercial, ou rendre plus rapides les interventions d'un service d'urgence ; et s'agissant par exemple d'itinéraires, le suivi patronal ne peut s'arrêter aux portes de l'entreprise. Enfin, la géolocalisation est parfois réclamée par le salarié lui-même : pour des raisons de sécurité (routiers dans des pays peu sûrs), ou le cas échéant pour servir de preuve en cas de procès (exemple : il n'est pas l'auteur de l'accrochage, car il était à 35 km).

Comme tout instrument de contrôle, la géolocalisation doit faire l'objet d'une consultation préalable du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

(CHSCT) puis du comité d'entreprise, et être déclarée à la CNIL. La raison officielle de la géolocalisation lie ensuite l'employeur : s'il n'a évoqué que l'optimisation des trajets, il lui sera impossible d'en faire une utilisation disciplinaire (CS, 3 novembre 2011). Enfin, le collaborateur visé sera prévenu individuellement et pourra avoir accès à ses données (pas son conjoint...).

Sur le fond, une géolocalisation n'est licite que si elle est « justifiée par la nature de la tâche à accomplir et proportionnée au but recherché » (L. 1121-1) : un chrono-traçage permanent et en temps réel est donc très rarement licite (transport de fonds). S'agissant du contrôle de la durée du travail, « la géolocalisation n'est licite que lorsque ce contrôle ne peut pas être fait par un autre moyen » ; et elle « n'est pas justifiée lorsque le salarié dispose d'une liberté dans l'organisation de son travail » (CS, 17 décembre 2014) : c'est le cas par exemple d'un cadre en forfait jours.

Juges et CNIL veillent enfin à ce que le salarié qui n'est plus au travail puisse suspendre toute géolocalisation, et a fortiori les représentants du personnel en délégation : « Seule une désactivation complète du dispositif, de façon simple et immédiate, par un moyen numérique ou un autre, est de nature à préserver le libre exercice de leur mandat représentatif. » (Cour de Bordeaux, 27 novembre 2012.)

L'Internet des objets en étant à ses débuts, la géolocalisation professionnelle n'a pas fini de faire parler d'elle. ■

EN KIOSQUE LE 22 JANVIER

RTM Le Monde Télérama