



Avec les nouvelles technologies, chacun est responsable de son courrier, ce qui explique aussi peut-être la baisse du niveau d'orthographe.

L'orthographe, la faille qui plombe les entreprises

Des contrats bourrés de fautes, des sites dans un français approximatif... Plusieurs études l'affirment: une mauvaise orthographe pèse sur le chiffre d'affaires. Heureusement, des solutions simples existent pour limiter les dégâts.

Par Marie Maurisse

STEVE AXENTIOS EST RÉDACTEUR, concepteur, *copywriter*. Il fut un temps, on aurait dit qu'il était «écrivain public». Mais ce temps est révolu: c'est pourquoi sur son site internet, le Romand utilise d'autres mots. Le métier de Steve Axentios, c'est d'écrire. Des textes, des paragraphes, des rapports, des pages web, des brochures... Tout ce qui représente une marque, définit une entreprise, l'incarne aux yeux du public ou de ses concurrents.

Installé au Brésil depuis plusieurs années, il peaufine de là-bas ses phrases, remanie des documents rédigés pour les rendre plus clairs, plus attractifs, plus modernes aussi. Cette semaine, il a reçu un court message d'un contact professionnel, sur un réseau social. La personne lui demandait: «Quand pensez-vous?» Bien sûr, la question n'était pas de savoir quand Steve Axentios pensait - le matin, le midi ou le soir? La question était de savoir qu'en pensait-il, ce qu'il en pensait exactement. Dans ce cas, la faute est proba-

PHOTO: ISTOCKPHOTO, DR

blement une coquille. Cela n'a pas surpris le rédacteur professionnel, qui voit des erreurs toute la journée...

Un peu de confiance qui s'écorne

Pour lui, «le niveau d'orthographe a beaucoup baissé ces vingt dernières années. Le paradoxe, ajoute-t-il, c'est que nous vivons dans une ère de la communication où l'entreprise doit pouvoir véhiculer un message fort afin de se démarquer de la concurrence. Et le premier de ces messages passe souvent par l'écrit.» Rapports annuels, communiqués de presse, site internet, e-mails, propositions de contrats, devis, réseaux sociaux... Les occasions sont très nombreuses d'oublier un pluriel, de manquer le bon accord du participe passé, ou de rater une conjugaison...

Une apostrophe mal placée est-elle si grave pour la marche des affaires? En 2011, le patron anglais Charles Duncombe estimait que les erreurs orthographiques faisaient perdre plusieurs millions de livres par an aux entreprises britanniques. Cette étude est régulièrement citée, mais Steve Axentios veut la relativiser: «Elle ne repose sur rien de tangible, dit-il. Soyons sérieux: faire une faute n'est pas si grave, il ne faut pas exagérer.»

Pourtant, un mot mal écrit, un terme inapproprié ou un verbe à l'infinitif au lieu d'un participe mettent en jeu l'image de la personne qui écrit le texte, et a fortiori celle de l'entreprise. D'abord, le lecteur peut se dire que son interlocuteur n'est pas assez bien formé. Mais surtout, qu'il n'est pas très attentif à ce qu'il fait, puisqu'il ne s'est pas suffisamment relu. Dans le cas d'une PME qui envoie une offre commerciale truffée de coquilles, on pourrait penser que ses collaborateurs sont trop sous pression et qu'ils manquent de temps pour faire les choses correctement. S'ils n'ont pas dix minutes pour peaufiner leur copie, alors ils risquent de prendre ce nouveau mandat à la légère, pense-t-on. Bref, une faute d'orthographe, c'est un peu de la confiance en son interlocuteur qui s'écorne. Même si ce mécanisme ne s'opère pas toujours de manière consciente.

Exigences accrues en écriture

Et quand il s'agit de recrutement, bien sûr, l'enjeu est encore plus important. Angelo Vicario, directeur de Vicario Consulting, à Lausanne, est spécialiste en ressources humaines. «Les entreprises sont devenues plus sensibles aux compétences en écriture», a constaté ce spécialiste, également psychologue diplômé. Si l'exigence s'est accrue, c'est pour une raison simple: de plus en plus de

salariés écrivent quotidiennement des e-mails. Dactylographes, sténographes et secrétaires sont des postes qui disparaissent. Avec les nouvelles technologies, tout un chacun doit prendre en charge son courrier, au lieu de le confier à des collaborateurs dont c'était la spécialité. Voilà qui pourrait expliquer en partie la baisse du niveau d'orthographe: ceux qui n'écrivaient pas hier sont contraints de le faire aujourd'hui, alors que ce n'est pas forcément une compétence qu'ils maîtrisent...

Lorsqu'il recrute des apprentis, Angelo Vicario fait faire aux candidats des petits exercices, comme écrire un texte qu'il leur dicte, ou rédiger un courrier. Quant aux



«Chaque texte qui sort de l'entreprise a de l'importance.»

Angelo Vicario
Directeur, Vicario Consulting

documents importants signés par l'entreprise, ils sont systématiquement relus et corrigés. Pour ce professionnel, cette attention portée à l'écrit n'est pas superflue. «Tout texte qui sort de l'entreprise, qu'il s'agisse d'une offre commerciale ou d'un simple e-mail, a de l'importance. C'est bien beau d'avoir un joli logo créatif, mais si vous recevez un devis avec trois fautes sur la page, la personne qui le lira va malheureusement se focaliser sur la forme plutôt que sur le fond.» Et dans des secteurs très concurrentiels, une orthographe défaillante est aussi le moyen d'éliminer plus facilement des candidats.

Les Romands ont bien saisi cette nouvelle injonction, qu'ils soient déjà en poste ou en recherche. Ils sont ainsi nombreux à venir

assister aux cours de Sandrine Mélé, formatrice au Centre Patronal de Paudex. Cette experte en communication a mis en place un premier atelier de rédaction en 2011. «Je me suis rapidement rendu compte que les élèves sollicitaient aussi une aide en orthographe, grammaire et syntaxe, explique-t-elle. J'ai donc créé un cours sur mesure, qui a démarré en 2014.»

«Si j'aurais su, je serais pas venu!»

Quelles fautes sont les plus fréquentes? «Sans hésiter les erreurs dans les accords des participes passés, répond-elle. Mais les difficultés sont aussi nombreuses avec les accords des adjectifs de couleur et les mots composés comme vice-président. Sans compter la concordance des temps, renchérit-elle. J'entends souvent: «Si j'aurais su, je serais pas venu!» Son public, majoritairement féminin, est composé d'employées fâchées avec l'apprentissage de la langue de Molière à l'école, mais qui sentent aujourd'hui comme une humiliation le fait de faire des erreurs.

Sandrine Mélé parle à ses élèves comme à des adultes. «Je ne peux pas rattraper vingt ans de grammaire en deux jours. On se concentre sur les erreurs qu'ils commettent le plus souvent, et je travaille par astuces, avec des approches ludiques. Ils repartent avec un petit fascicule. Je les encourage à pratiquer, en faisant quelques quiz d'orthographe sur internet de temps en temps, afin de se remémorer les bases.»

Depuis son bureau au Brésil, le rédacteur Steve Axentios relit des textes toute la journée. Il s'apprête à publier un article sur son blog, qui recense les erreurs le plus souvent commises à l'écrit. Dans son top 3 se trouvent ainsi la confusion entre le pronom démonstratif, «ce», et le pronom possessif «se» – par exemple dans la phrase «l'assemblée c'est terminée hier». Il voit également beaucoup de verbes conjugués au futur, mais écrits comme des conditionnels («j'irais» au lieu de «j'irai»); mais aussi des soucis avec l'emploi de l'infinitif – «Je vais vous accordez un rabais», au lieu de «je vais vous accorder un rabais».

En matière d'orthographe, il existe désormais une référence: le Certificat Voltaire. Reconnu au même titre que le TOEFL pour l'anglais ou le DELE pour l'espagnol, ce diplôme né en 2010 compte aujourd'hui plus de 100 000 titulaires en France et en Suisse, qui ont choisi de le passer afin d'attester un bon niveau de langue française sur leur CV. Derrière cet examen se trouve Pascal Hostachy, un Français qui a fait de sa langue un cheval de bataille. C'est lui qui a, ces

dernières années, porté l'idée qu'une mauvaise orthographe nuit à la bonne marche des affaires.

Formation continue en orthographe

L'homme a pointé du doigt un problème, et avancé une solution toute faite. Malin! Sa start-up, Woonoz, s'est donc spécialisée dans la formation continue en orthographe, et propose un programme à distance aux particuliers et aux entreprises qui souhaitent améliorer leur niveau. Mylène Chaussat, chargée des PME au sein de Woonoz, a déjà équipé près de 1000 entreprises de ce programme d'e-learning efficace, quel que soit le niveau de base. «L'entraînement s'adapte à chaque niveau en laissant de côté les règles qui sont acquises, et en insistant sur celles à améliorer, observe-t-elle. On préconise environ quinze minutes par jour. A ce rythme, en trois mois, la formation est terminée.»

Les prix grand public vont de 38 à 55 francs la formation par personne et par an. Pour les entreprises, la start-up propose des devis adaptés aux besoins. Les clients de



«Les fautes d'accord des participes passés sont très fréquentes.»

Sandrine Mélé
Formatrice, Centre Patronal

Mylène Chaussat se trouvent dans tous les secteurs – preuve que l'intérêt pour l'orthographe n'est pas limité aux agences de communication. «Notre solution accompagne des entreprises du bâtiment, des cabinets médicaux», précise la spécialiste. La société fournit également des licences à des instituts de formation, qui peuvent ainsi faire passer le certificat Voltaire. C'est le cas par exemple de l'Ecole Moser, de l'Alliance française de Genève ou du collège Champittet.

A Monthey, l'école Nemesis possède aussi cette licence. Alexandre Frochaux, directeur, estime que «les besoins se sont intensifiés. Avec les nouvelles technologies, on n'a plus besoin de faire le chemin intellectuel vers la connaissance, car on l'a sous la main. Il faut donc charger de sens les mots et les verbes, pour mieux apprendre à s'en servir.» Il soutient petits et grands dans la maîtrise de la langue de Molière et constate que «de plus en plus de formations font passer des tests d'orthographe à l'entrée.» Et en la matière, l'exercice roi, même s'il a fait transpirer des milliers de Romands reste la dictée. ■

PHOTO: DR

PUBLICITÉ



L'AGEFI

“ L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE EN DIRECT ”

1 mois d'essai à CHF 29.-*

*Cette offre est valable toute l'année et non renouvelable. TVA et frais de port inclus.

Abonnement sur www.agefi.com/abo

L'AGEFI
agefi.com

