



EMPLOI [ EN PARTENARIAT AVEC COURRIERS CADRES ]

## Mon collaborateur fait des fautes d'orthographe

En cinq ans, le pourcentage de Français maîtrisant les règles orthographiques a diminué de 6 % passant ainsi de 51 % en 2010 à 45 % en 2015\*.

L'orthographe est devenue un défi majeur pour les entreprises. Pour un manager, un collaborateur mauvais en orthographe peut vite devenir un problème. Car dans toute entreprise, si la communication, notamment en interne, se fait à l'oral, elle passe aussi par l'écrit, surtout vis-à-vis des potentiels clients ou prestataires extérieurs.

### Une mauvaise image

« Aujourd'hui, l'outil de communication roi utilisé par les entreprises reste l'e-mail. Et la qualité de l'expression du salarié passe par cet outil, cette communication dite écrite », indique Pascal Hostachy, co-fondateur du Projet Voltaire, service en ligne d'entraîne-



■ A l'heure du tout numérique, l'orthographe est pointée du doigt. Photo DR

### Des fautes de langage auprès d'un client peuvent rapidement nuire à l'image de l'entreprise.

ment personnalisé en orthographe. « Le premier marqueur que l'on voit chez un interlocuteur est donc son orthogra-

phe. » Si l'un de vos collaborateurs effectue trop souvent des fautes de langage auprès d'un client cela peut rapidement nuire à l'image de l'entreprise qui vous emploie mais également dé-crédibiliser votre collègue.

C'est en partie ce qui a poussé Fabrice Bourgain, responsable de formation chez Groupama Ban-

que, à proposer les formations du Projet Voltaire aux 560 employés du groupe. « Nous sommes tous les jours confrontés à l'orthographe, tant dans nos communications clients qu'en interne », indique-t-il. « Plusieurs remontées de nos managers ont pointé des mails adressés avec des fautes. Il était devenu essentiel pour nous, à

l'heure du digital, de proposer une formation ludique et pratique à nos collaborateurs. »

### Privilégier les formations ludiques

Et pour que les formations prennent auprès des salariés, il existe un moyen efficace : avoir une approche globale plutôt qu'individuelle, car celle-ci est beaucoup plus difficile à mettre en œuvre pour former un salarié sans qu'il ait la sensation d'être montré du doigt.

Les sessions de formations groupées ne doivent pas empêcher un employeur, un manager ou même un collaborateur de parler directement à un salarié de ses difficultés.

Julie Tadduni

Retrouvez toute l'actualité carrière, emploi et management sur [courriercadres.com](http://courriercadres.com)

\* Selon les chiffres du baromètre annuel du Projet Voltaire.