



# L'art du sans-faute

L'orthographe est un marqueur social et des mails truffés de fautes peuvent peser lourd dans une carrière. Un sujet qui reste difficile à aborder avec un collaborateur!

*Par Odile Habel*

On savait que des faux pas comme porter une chemise à manches courtes – encore pire, sous une veste – ou parler du « dossier à mon collègue » pouvaient largement freiner une carrière. De même que jurer comme un charretier ou parler vulgairement. Rien d'étonnant. Parmi ces marqueurs sociaux, de plus en plus souvent, viennent se glisser l'ortho-

graphe et sa maîtrise. Cette grande et vieille dame dont la réforme en France a entraîné des débats passionnés entre académiciens, linguistes et autres puristes de la langue.

Bref, une bataille de spécialistes qui ne devrait pas trouver sa place dans l'entreprise entre chiffre d'affaires, rentabilité, cibles marketing, concurrence et nouveaux marchés à développer. Et pourtant! Le «s»

de trop ou celui qui manque, le «é» à la fin d'un verbe alors qu'il fallait mettre «er»... Tout cela engendre des tensions.

Le schéma qui y conduit est toujours le même. Le chef ou le collègue repère des fautes et les corrige. Sans rien dire, pour aller plus vite et par courtoisie. En effet, qui ne fait jamais d'erreurs? L'opération se reproduit plusieurs fois jusqu'au jour où, le

Illustration: A. Héritier

stress du quotidien aidant, une remarque fuse. Résultat: l'autre se sent humilié. Pourquoi? Parce que le cliché – bien que discutable – qui veut que celui qui commet des fautes d'orthographe soit issu d'un environnement social défavorisé a la vie dure. Dans le cadre professionnel où la faute d'orthographe est désormais traquée, celui qui en commet éprouve un sentiment d'échec et le vit comme une incapacité à maîtriser les comportements sociaux de base.

Que faire? Dans ce contexte, est-il judicieux d'imposer une telle humiliation à un collaborateur donnant, par ailleurs, pleine satisfaction dans son travail? En fait, l'attitude à adopter est dictée par plusieurs critères: la quantité et la gravité des fautes, la nature des documents – internes, lettres clientèle, publicité... –, le poste occupé par la personne – le chef d'atelier qui ne fait que des notes internes ou l'assistante du directeur qui écrit ses lettres – ou encore le secteur d'activité. C'est sans doute injuste, mais si une faute d'orthographe est tolérée dans le courrier d'un garage, elle est très mal perçue et même carrément inacceptable dans celui d'une banque, par exemple.

La plupart du temps, le chef ou le collègue croit régler le problème en balançant des remarques du style: «Mais vous n'êtes pas capable d'écrire deux mots sans faire une faute!» Une technique abaissante et stupide. Si le collaborateur était capable d'écrire sans fautes, il le ferait!

### **Faire l'état des lieux**

Pour être efficace, il est préférable d'évaluer les causes du problème. Est-ce un manque de concentration? Une surcharge de travail? Ou vraiment une ignorance quasi totale de l'orthographe? Les deux premiers cas se règlent en demandant de faire plus attention et en essayant de gérer plus efficacement le flux de travail.

En revanche, quand la situation relève du grand canyon de la méconnaissance orthographique, son traitement est plus délicat. Bien qu'il soit impératif d'aborder le sujet, il ne faut pas le faire dans la hâte, entre deux rendez-vous ou dans un moment d'exaspération. Le tête-à-tête, au calme, en s'intéressant vraiment au collaborateur, est essentiel. Le ton ne doit être ni paternaliste ni moralisateur à la

manière d'un maître d'école. D'autant plus que la remarque, aussi bienveillante soit-elle, est très vite perçue par le collaborateur comme une menace. «Mon chef a été très aimable, raconte Cécilia, la trentaine, diplômée en gestion d'entreprise. Je fais beaucoup de fautes. Il m'arrive même de tourner mes phrases différemment parce que je ne sais pas accorder un verbe, par exemple. Mais j'ai été très déstabilisée par sa remarque. Je ne vais pas perdre mon travail pour cela, mais ça fait partie d'un tout. A compétences égales, la promotion ira à un candidat qui ne fait pas de fautes.» Difficile d'affirmer le contraire.

Cécilia a donc revu ses basiques, à l'ancienne, avec dictionnaire et manuel de conjugaison. «Je me souviens mieux en cherchant un mot dans un livre qu'en

**«Je refaisais les textes parce que j'avais honte pour l'entreprise. On allait passer pour des incultes.»**

tapant sur l'ordinateur où je me contente, une fois la réponse trouvée, de faire un copier-coller, dit-elle. Je n'utilise désormais les outils informatiques que lorsque je suis pressée. Je prends aussi la peine de faire relire à quelqu'un mon texte lorsqu'il est important.» Sans être devenue une championne, Cécilia confie cependant qu'elle se sent plus à l'aise et elle note que son chef n'est pas revenu sur le sujet. Bref, le bilan est plutôt positif!

### **Désinvolture des plus jeunes**

Mais il arrive aussi que le collaborateur se braque, niant le problème. Inutile d'insister sur le moment. En effet, une fois la réaction de défense passée, le collaborateur commence généralement à réfléchir. D'autant plus que, neuf fois sur dix, il est conscient du problème. Seule son ampleur lui échappe parfois. Si rien ne change cependant, il faut aborder à nouveau le sujet avec, cette fois, des exemples précis. Tout l'enjeu consiste à faire comprendre au collaborateur qu'il

sera le premier à bénéficier d'une meilleure maîtrise de l'orthographe. Mais le message est, bien sûr, beaucoup moins facile à faire passer que l'inscription à un cours de management, considéré comme valorisant et comme une première étape vers des postes à responsabilité.

Autre réaction fréquente, notamment chez les plus jeunes: la désinvolture. «Ma secrétaire faisait une faute à chaque mot ou presque, se souvient ce patron de PME d'un certain âge. La moindre lettre nécessitait deux ou trois versions, c'était épuisant. Sans compter qu'à force de voir des fautes, je ne savais plus écrire, j'en laissais passer et des courriers sont sûrement partis comme ça. Quand je lui en ai parlé, ma secrétaire s'est contentée d'en rire en disant qu'effectivement elle écrivait mal. Elle a même ajouté qu'il n'y avait rien de dramatique.» Face à cette fin de non-recevoir et peu désireux de se lancer dans une guerre qu'il savait perdue d'avance, le patron s'est simplement adressé à une autre de ses collaboratrices, entraînant pour elle un surcroît de travail à réaliser systématiquement dans l'urgence, puisque le courrier devait partir avant une heure précise.

Après quelques semaines, des tensions sont apparues entre les deux collègues, l'une reprochant à l'autre son incompetence, et l'autre lui répondant qu'elle n'avait qu'à refuser de faire le travail. La situation était, bien sûr, insoluble et la grande gagnante fut la secrétaire qui faisait tout le temps des fautes. «J'enrageais, raconte sa collègue, mais je refaisais les textes parce que j'avais honte pour l'entreprise. Je me disais qu'on allait nous prendre pour des incultes. Ma collègue me répondait que je perdais mon temps et que tout le monde s'en moquait.»

L'entreprise serait-elle donc devenue la grande défenderesse de l'orthographe? On pourrait le croire, à entendre les responsables des RH se lamenter sur les fautes pimentant les dossiers de candidature. Sauf que ces mêmes entreprises ont une géométrie variable de l'orthographe et de la grammaire, à en juger par l'usage inapproprié et largement répandu des majuscules à des mots comme président, directeur, maison, marketing... Que dit-on déjà à propos de la paille – ou de la faute d'orthographe – dans l'œil du voisin? ■