

# FORMATION

## Maîtriser l'orthographe, un enjeu RH

Deux cents entreprises s'attachent à améliorer la maîtrise du français et de l'orthographe de leurs salariés grâce au parcours créé par le Projet Voltaire. Témoignages de deux d'entre elles, CGI et 3F.

« **E**crire correctement, sur le fond et sur la forme, que ce soit à un client, à un supérieur hiérarchique ou à un collaborateur, écrire pour être bien compris est aujourd'hui indispensable, mais cela demande un certain intérêt pour la langue française et une certaine maîtrise », explique Arnault Thullier, responsable processus-développement RH de CGI (groupe Société générale). « De plus, nos jeunes recrues, qui occupent souvent chez nous leur premier emploi, ont un niveau de qualification élevé, de l'ordre de bac + 5. Si la hiérarchie qui les encadre n'a pas le même niveau de formation initiale, il ne faut pas qu'elle se décrédibilise dans l'expression de son management. »

C'est pourquoi cette entreprise de crédit à la consommation pour les sociétés (concessions automobiles et nautiques) a décidé de se pencher sur le problème de la maîtrise du français et de l'orthographe de ses managers, afin que leurs écrits (et également leur expression orale) ne soient pas affaiblis par une malheureuse erreur sémantique ou de syntaxe.

### Une méthode innovante

« Considérant que le leadership d'un manager auprès de son équipe tenait entre autres à sa bonne communication écrite, notre direction des ressources humaines a décidé de trouver une formation adaptée dès 2009. À la suite de mes sollicitations auprès des grands opérateurs de la formation, j'ai été surpris de constater qu'aucune offre dans le domaine de la maîtrise de la grammaire et de l'orthographe en français n'existait vraiment ; on trouvait de bonnes formations à la communication, mais pas pour l'écrit, se souvient

Arnault Thullier. J'avais repéré cependant sur Internet le travail du Projet Voltaire\* sur le sujet, déjà appliqué dans de grandes écoles. Nous sommes entrés en contact. Nous avons été l'une des premières entreprises à diffuser la méthode Voltaire, dès 2010. »

« **Le leadership d'un manager auprès de son équipe tient entre autres à sa bonne communication écrite.** »

Arnault Thullier, responsable processus-développement RH de CGI

Après un test, mené par lui-même et la DRH, décision est prise d'inscrire tous les membres des comités exécutif et directeur à cette formation. « Ils se sont volontiers prêtés à l'exercice, jusqu'à réaliser les sept niveaux proposés. Depuis, le Projet Voltaire est obligatoirement intégré à nos parcours de formation en management, et il figure dans notre catalogue de formation interne pour qu'un maximum de salariés volontaires et motivés puissent s'y inscrire. Cette formule de cours à distance, comparée à d'autres en e-learning, me paraît très innovante pour pousser l'apprenant à aller vers 100 % de notions acquises, de façon naturelle et sans frustration de jugement du type bien/pas bien ! » La formation est proposée pendant le temps de travail, dans des salles e-learning dédiées, mais également hors lieu de travail via un extranet ; elle est financée sur le plan de formation sans recours aux fonds mutualisés.

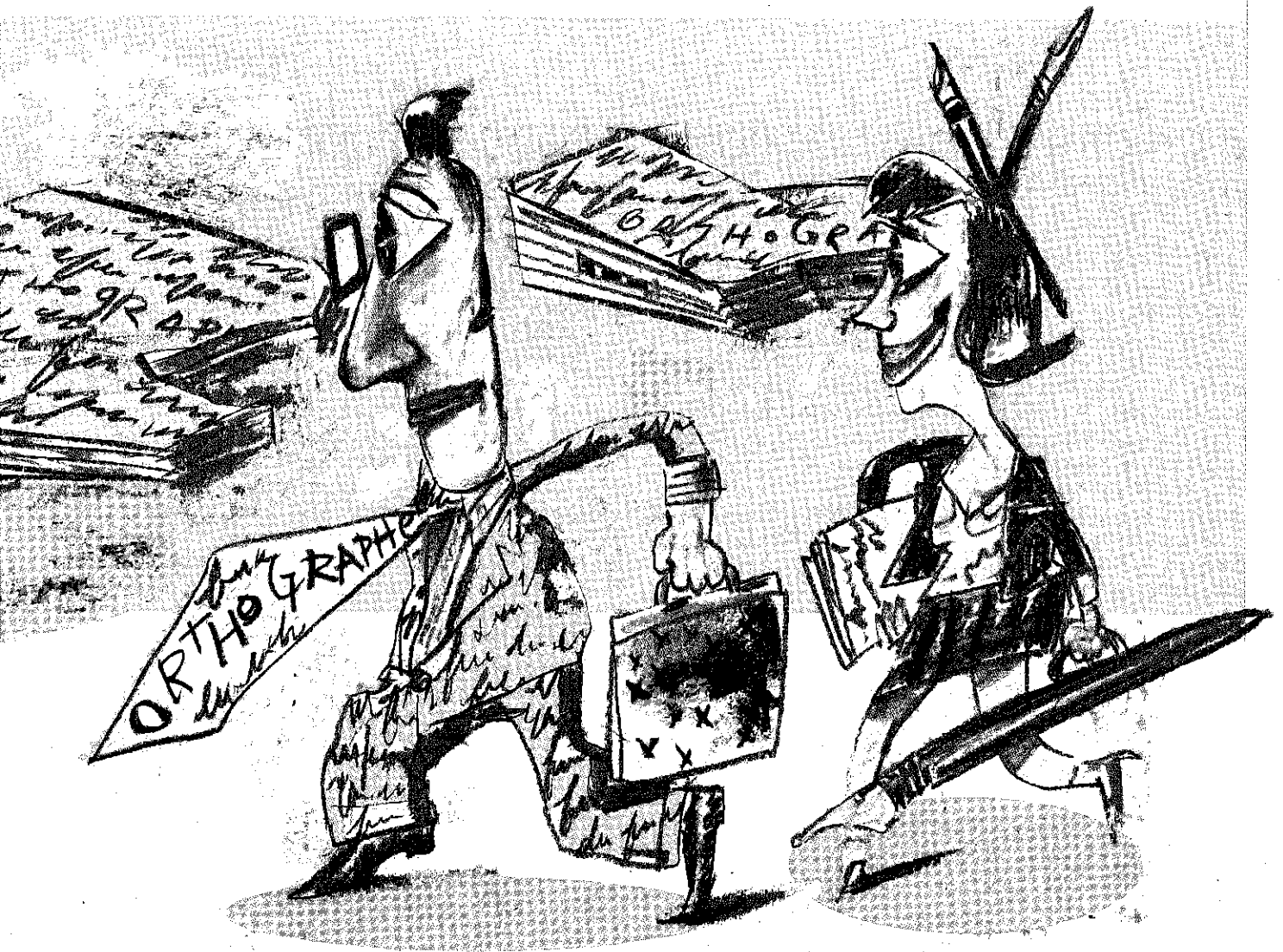
Bilan : 150 des 850 salariés de CGI ont à ce jour suivi le Projet Voltaire, tous jusqu'au ni-

### L'ESSENTIEL

**1** De plus en plus d'entreprises prennent conscience que **maîtriser le français écrit fait partie des compétences nécessaires aux managers**, dans leurs relations avec leurs équipes ou avec la clientèle. Elle peut être utile également à d'autres postes.

**2** Le Projet Voltaire propose **une démarche d'e-learning qui s'adapte au niveau de l'apprenant et à son rythme** de progression.

**3** La certification Voltaire deviendra-t-elle **un critère de recrutement**, comme le sont le Toeic, le Toefl, le PCIE... ?



veau 5 défini comme obligatoire par CGI ; 60 % jusqu'au niveau supérieur. S'y ajoutent les 120 responsables de secteurs (au contact de la clientèle dans les concessions) qui terminent un programme Élite étalé sur deux ans et auxquels sont offertes la formation et la certification en ligne Voltaire.

Les bénéficiaires, selon Arnault Thullier, sont multiples : « Les effets sont évidents sur l'entretien annuel, dont la rédaction est désormais plus recherchée et mieux construite. Nos directions commerciales témoignent aussi d'un effet positif sur la communication et le dialogue avec les clients, notamment au travers des rapports clients. Enfin, comment ne pas penser que le Projet Voltaire a également eu un impact sur les résultats du sondage Auto Infos 2012, qui mesure la satisfaction des distributeurs automobiles vis-à-vis de leurs sociétés de financement ? Sur la satisfaction des 40 premières préoccupations des clients, CGI obtient 16 nominations, dont la compétence des attachés commerciaux ou la proximité des interlocuteurs. » ■

LAURENT GÉRARD

\* Édité par la société Woonoz, cofondée par Pascal Hostachy et François Paret.

## TEST EN COURS À 3F

Depuis décembre 2012 et jusqu'en avril 2013, 20 salariés du service trésorerie de l'entreprise sociale de l'habitat 3F (2 800 salariés, 200 000 logements en France) testent le Projet Voltaire. « Le responsable souhaitait que son équipe perfectionne ses capacités rédactionnelles (mails, comptes-rendus, courriers), explique Frédéric Péraube, chef de projet formation. En effet, le renforcement du reporting, les liaisons avec les filiales et les besoins d'explications sont de plus en plus forts. Aussi, lui avons nous proposé cette formation dans et hors temps de travail, sans contrainte de lieu et de temps et sans pression. Tout le service est actuellement impliqué, il compte des cadres et des non-cadres, dont le niveau de formation initiale varie d'infra bac à bac +5. Trois niveaux sont donc constitués : simple, élaboré, complexe. À ce jour, 2/3 des personnes se sont connectées, avec une durée totale moyenne de 1 h 30 à 2 heures. Globale-

ment, on note déjà une progression de 50 % par rapport au niveau de départ évalué, mais certains sont déjà à + 80 % ! C'est une forme innovante d'apprentissage, avec usage possible des smartphones et progression très personnalisée. La certification sur la base du volontariat est envisageable, et nombre de salariés du service semblent partants. Nous avons peu communiqué en interne sur cette formation, pour attendre la fin de l'expérimentation. La population des administratifs de niveau bac +2 sera certainement une future cible intéressée : 30 d'entre eux ont d'ailleurs déjà déposé des demandes. Ensuite, les gardiens d'immeubles – qui représentent 50 % de notre effectif ! – pourraient être intéressés. La solution serait adaptée à ce public travaillant sur des sites diffus et parfois éloignés de nos salles de formation. Mais il faudra revoir leurs accès informatiques, aujourd'hui limités en termes d'accès au Web. » ■

L. G.

## « LA CERTIFICATION VOLTAIRE A VOCATION À ÊTRE MENTIONNÉE SUR UN CV »

« **L**e Projet Voltaire recense 140 difficultés qui occasionnent des fautes récurrentes dans les échanges professionnels, rapports ou e-mails... », explique Pascal Hostachy, fondateur du Projet Voltaire. Les difficultés traitées concernent la grammaire pour plus de 50 % d'entre elles – conjugaison, accords... –, et les fautes lexicales ou d'usage pour 20 %. Ces difficultés sont réparties en sept niveaux classés par un ordre croissant de complexité. À la suite d'un diagnostic initial, l'apprenant entre dans une phase d'entraînement en ligne, où ses difficultés lui sont expliquées par un texte de quelques lignes, ainsi qu'une vidéo de 15 ou 20 se-

condes si ce mode est activé. S'il existe un moyen mnémotechnique, il est privilégié. « Afin de ne pas perdre l'apprenant, le discours ne s'appesantit pas sur des considérations grammaticales trop complexes. L'objectif qui prime est de l'aider à maîtriser la difficulté. »

### Compétence différenciatrice de maîtrise du français

La démarche Voltaire peut déboucher sur une certification privée, « qui a vocation à être mentionnée sur un CV, défend Pascal Hostachy. Elle atteste, auprès des recruteurs, d'une compétence différenciatrice de maîtrise de la langue française à l'écrit,

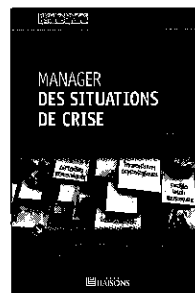
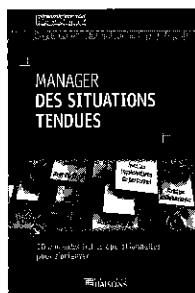
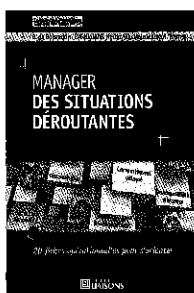
au même titre que les certificats de niveau en langues, en informatique ou en bureautique ». La certification est obtenue à la suite d'un examen en salle d'une durée de 2 h 30. Il porte sur la grammaire (à 65 %), les règles sémantiques (15 %), les règles lexicales (15 %) et la syntaxe (5 %). Le score est compris entre 1 et 1 000 points. Le premier niveau de certification est de 300 points, il concerne l'orthographe technique et l'aptitude à rédiger des textes simples. Il est recommandé pour les métiers dans lesquels s'échangent des consignes techniques simples. À l'autre bout de l'échelle, le niveau expert nécessite d'atteindre au moins 900 points.

Il est recommandé pour les métiers liés aux lettres : relecteurs-correcteurs, rewriters, traducteurs, formateurs, coachs... Pascal Hostachy revendique à ce jour un million d'utilisateurs (écoles, entreprises, particuliers), et affirme que « de juillet 2012 à ce jour, nous avons doublé le nombre d'entreprises clientes, soit de 100 à 200. Le nombre de certifications Voltaire réalisées est passé de 1 500 en 2010 à 3 000 en 2011, 6 000 en 2012, et plus de 10 000 sont d'ores et déjà programmées pour 2013. April, groupe Casino, Total, Yxime, Groupe Bertrand, GDF Suez, Sodexo et Canal+ font partie des clients récents. » ■

L. G.

Entreprise-Carières

## MANAGERS : ADOPTEZ LES BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES !



Création WFE - SL

Manager des situations déroutantes

140 pages 24 €

Réf. 80851

Manager des situations tendues

144 pages 24 €

Réf. 80857

136 pages 24 €

Réf. 80863

Conseils

Solutions

Cas concrets

Retrouvez et commandez ces ouvrages\* sur **LibrairieSocial** | [www.librairie-social-rh.fr](http://www.librairie-social-rh.fr)

Dédiée aux ressources humaines et à l'acteur

\*Livraison gratuite