Effets psychologiques des erreurs d'orthographe dans une lettre de motivation

Erreurs d'orthographe dans une lettre de motivation

Pierre Henri François

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/osp/8478>

DOI : 10.4000/osp.8478

ISSN : 2104-3795

Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

Édition imprimée

Date de publication : 1 septembre 2018

Pagination : 469-494

ISSN : 0249-6739

Référence électronique

Pierre Henri François, « Effets psychologiques des erreurs d'orthographe dans une lettre de motivation », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 47/3 | 2018, mis en ligne le 01 septembre 2020, consulté le 18 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/osp/8478> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/osp.8478>

Ce document a été généré automatiquement le 18 décembre 2020.

© Tous droits réservés

Effets psychologiques des erreurs d'orthographe dans une lettre de motivation

Erreurs d'orthographe dans une lettre de motivation

Pierre Henri François

- 1 À l'été 2017, une requête sur Google avec les deux mots-clés « orthographe » et « recrutement » produit plus de 600 000 références. Ce thème, sur Internet, renvoie aux pratiques professionnelles des recruteurs, aux préoccupations des candidats, aux propositions de services, souvent par le biais d'articles de presses ou de publicités (formation, coaching, Projet Voltaire, etc.). Déjà en 2011, une étude du cabinet Robert Half mentionnée dans la presse (Pech, 2011) indiquait que 82 % des recruteurs français déclaraient tenir compte de la qualité orthographique dans les CV. Drouallière (2014), relève une nette propension des recruteurs à traiter plus favorablement les courriers de candidature sans erreurs alors que les compétences orthographiques n'étaient pas mentionnées comme attendues dans la grande majorité des annonces. Martin Lacroux (2015) trouve des « éléments convergents et conclusifs quant à l'influence des fautes sur l'appréciation du dossier de candidature » faite par les recruteurs (p. 82). Ces premiers éléments mènent à s'interroger sur l'importance de la qualité orthographique dans un dossier de candidature à un emploi.
- 2 Cet article commence par une revue des rares connaissances disponibles sur le lien entre orthographe et performance professionnelle et sur la façon dont la qualité orthographique influence la perception du scripteur et de son texte par le lecteur. La problématique qui sous-tend les deux études de la partie empirique est ensuite exposée.

Lien entre compétences orthographiques et performance professionnelle

- 3 Conformément au paradigme prédicteur / critère, dominant en psychologie de l'évaluation en contexte professionnel, nous avons cherché des articles où sont mesurées d'une part des compétences orthographiques et d'autre part la performance au poste afin de calculer les corrélations entre ces deux variables. Aucun article de cette sorte n'est repérable. Martin Lacroux (2015, p. 118) cite quelques travaux où le lien est établi entre compétence orthographique et réussite en formation – ce qui n'est pas équivalent à performance professionnelle au poste.
- 4 Une approche alternative est de considérer la part de la qualité orthographique dans la performance professionnelle. Martin Lacroux (2015, p. 65) cite deux études chiffrant en milliards de dollars et en centaines de milliers de livres les coûts induits par des défauts de qualité orthographique dans les organisations américaines ou britanniques et l'auteur déplore l'absence de données similaires en France. On comprend néanmoins que, la part de l'écrit dans la vie professionnelle augmentant, les défauts de qualité dans ces écrits devraient générer des coûts croissants : selon Moatty et Rouard (2010), 31 % des salariés français ont des activités de rédaction pendant au moins le quart de leur journée de travail et au total 70 % sont des rédacteurs quotidiens de documents. Les coûts générés par les manques de compétences orthographiques et l'insuffisance de leur gestion dans les organisations empruntent plusieurs voies : celles directes comme des erreurs de compréhension des consignes ou des procédures, le glissement de fonctions (le supérieur reprend le travail du subordonné), le surcroît de temps passé à produire un document de qualité (Savall, Bonnet, & Moulette, 2000, cités par Martin Lacroux, 2015, p. 67) ; celles indirectes en termes d'image (du rédacteur, du service, de l'organisation, etc.) et de qualité perçue (du travail du rédacteur, du produit, de la prestation de service, etc.).

Effets des erreurs orthographiques sur la façon dont scripteur et texte sont perçus

- 5 L'effet produit par les erreurs orthographiques sur le lecteur est un peu plus documenté. La présence d'erreurs dans un texte altère la crédibilité du scripteur. Plusieurs études en attestent. Stevens (2006) trouve que des étudiants jugent l'auteur d'un texte court sur les écrits professionnels moins crédible quand le texte comporte des erreurs d'orthographe et de grammaire. Quand il y a des erreurs, ces mêmes étudiants jugent aussi la précision de l'information plus faible et attribuent un moindre statut au rédacteur. L'évaluation des sites web a motivé des travaux arrivant aux mêmes conclusions sur la crédibilité du contenu ou du service mais pas précisément sur celle du rédacteur (Fogg *et al.*, 2002, Ollat *et al.* 2009).
- 6 Kreiner, Schnakenberg, Green, Costello et McClin (2002) se demandent si un lecteur confronté à des erreurs orthographiques tire des conclusions quant aux capacités cognitives générales du scripteur. Dans les trois expérimentations que les auteurs mènent auprès d'étudiants seule la seconde permet de répondre par l'affirmative – et encore partiellement. Les auteurs estiment que, raisonnablement, de leur point de vue, les lecteurs n'infèrent pas des capacités générales à partir des erreurs orthographiques

mais plutôt infèrent des capacités rédactionnelles. Cette conclusion ne reflète cependant pas la tendance relevée dans les quelques autres travaux qui abordent cette question. Ainsi, Vignonic et Thompson (2010) obtiennent un effet significatif des erreurs orthographiques ou grammaticales dans un courrier électronique sur l'inférence de niveaux moindres d'intelligence, de fiabilité cognitive et de caractère consciencieux.

- 7 Martin Lacroux (2015, p. 115) liste les attributions faites par un lecteur à partir des erreurs orthographiques : diminutions de la confiance, de la perception de crédibilité, de fiabilité, de professionnalisme, perceptions négatives concernant le caractère amical et sympathique, le Caractère Consciencieux, le temps et le soin apportés à la rédaction, perception d'un statut inférieur et d'un pouvoir moindre du rédacteur, perception de moindres aptitudes intellectuelles et de moindres compétences spécifiques. Son travail de thèse, avec un échantillon de recruteurs ($N = 536$), lui permet de retrouver des inférences déjà documentées dans la littérature anglo-saxonne : attributions en termes de manque de travail, de professionnalisme et de sérieux du candidat, de manque de caractère consciencieux, de moindres aptitudes intellectuelles et langagières, d'absence de maîtrise des compétences, de moindre crédibilité.

Inférences dispositionnelles à partir d'erreurs orthographiques

- 8 Dans les deux articles de Kreiner *et al.* (2002) et de Vignonic et Thompson (2010), il est question d'attributions. Kreiner *et al.* ne précisent pas l'arrière-plan théorique de leur travail. Implicitement on retrouve la conception du scientifique naïf chère à Heider (1958) dans leur hypothèse. Selon Kreiner *et al.* (2002, p. 6), il y a évidence que les compétences langagières sont la marque d'une importante aptitude cognitive, c'est pourquoi les observateurs pourraient inférer un déficit d'intelligence à partir des erreurs. L'article de Vignonic et Thompson est plus précisément basé sur l'hypothèse du biais de correspondance (Gilbert, Pelham, & Krull, 1988). L'observateur, particulièrement quand il manque d'informations pertinentes pour expliquer un comportement, se référerait à des causes dispositionnelles, c'est-à-dire afférentes à des caractéristiques personnelles de l'émetteur du comportement. Comme Gilbert *et al.* (1988), au terme d'attribution nous préférons celui d'inférence, plus général et adapté aux études exploratoires. L'inférence consiste ici à associer au constat de résultats d'un comportement (erreurs dans un texte) des caractéristiques dispositionnelles supposées du rédacteur.
- 9 L'objet de notre travail est de montrer l'existence de telles inférences et d'en préciser certains aspects.

Dimensions de l'évaluation pouvant être affectées par ces inférences

- 10 Levy-Leboyer (1996, pp. 85-86) rappelle les deux méthodes de prise de décision qui ont cours dans les procédures de recrutement : la clinique et l'actuarielle. Dans la synthèse clinique, l'évaluateur prend connaissance de l'ensemble du dossier et en tire une conclusion personnelle. La méthode actuariale qui consiste en une pondération

systématique des différents éléments pris en compte dans l'évaluation est considérée comme plus fiable. La méthode clinique, plus fréquente, laisse davantage de place à la subjectivité de l'évaluateur, à la possible intervention de biais de diverses sortes, aux inférences spontanées guidées par des croyances et non par des connaissances constituées et des outils de mesure et d'interprétation. À propos des inférences d'intelligence opérées à partir de la qualité orthographique des dossiers de candidature, Martin Lacroux conclut que : « l'orthographe pourrait alors représenter un prédicteur indirect de performance en poste » (2015, p.120) aux yeux des recruteurs. Selon Desrumaux-Zagrodnicki (2001, p. 347), « La prise de décision [du recruteur] va s'appuyer sur des critères valides mais aussi sur des informations normatives perçues lors des entretiens » – et sans doute lors de l'examen du dossier. Drouailière (2014) rappelle que l'orthographe peut être envisagée comme une convention privilégiant la forme par rapport au fond. La conformité aux normes favoriserait des inférences renvoyant à des utilités sociales et non à une quelconque validité (Dubois, 1994, p.32). Ainsi, soit qu'ils manquent d'informations sur les candidats, soit qu'ils complètent celles dont ils disposent, les recruteurs pourraient intégrer les résultats de leurs inférences spontanées à leurs évaluations.

- 11 Les paragraphes suivants présentent rapidement les principales dimensions prises en compte lors d'un recrutement : compétences, aptitudes, traits de personnalité, motivation. La validité prédictive de chacune d'elles est rappelée, mais aussi la possible intervention de biais psycho-sociaux ou socio-normatifs dans leur évaluation ainsi que leur fréquence d'utilisation dans les procédures de recrutement en France.
- 12 La définition des compétences de Levy-Leboyer (1996, p. 42), « les compétences sont des répertoires de comportements que certaines personnes maîtrisent mieux que d'autres, ce qui les rend efficaces dans une situation donnée » a l'avantage de faire le lien avec les mises en situation utilisées en recrutement. Dans ces exercices, les candidats ont l'occasion de montrer qu'ils sont capables d'émettre les comportements attendus pour le poste. La validité prédictive de ces mises en situation est élevée (.54, Schmidt & Hunter, 1998). On s'étonne que la littérature sur les échantillons de travail ne renseigne pas sur la validité prédictive des compétences orthographiques. L'objectivité attachée à l'observation de comportements ne doit pas faire oublier que les compétences relèvent d'une construction sociale (Stroobants, 1993) et qu'évoquer la compétence comme explication de la performance revient à faire une inférence causale idéologiquement orientée vers l'individualisme (Curie, 1998, p. 133), au détriment de démarches plus socialement concertées comme la qualification. En France, d'après l'étude 2017 de la DARES, l'expérience et les compétences apparaissent aux premiers rangs des critères de sélection cités par les recruteurs (respectivement 28 % et 25 %). Les compétences sont beaucoup plus souvent mentionnées pour les recrutements de cadres (52 %) que pour les autres recrutements (22 %).
- 13 Les aptitudes peuvent être considérées comme des caractéristiques individuelles, relativement stables et indépendantes de l'expérience et qui permettent de rendre compte des plus ou moins grandes facilités de réussite dans une tâche ou d'acquisition de connaissances ou de registres comportementaux. Elles se distinguent des compétences notamment par le fait qu'elles ne sont pas acquises. Lévy-Leboyer (1996, p. 163) indique que des tests d'aptitudes correctement sélectionnés par rapport aux activités de travail expliquent en moyenne 25 % de la variance des résultats du travail. La seule intelligence générale corrèle à .51 (Schmidt & Hunter, 1998) avec la

performance globale au poste. Jouffre et Croizet (2016) montrent que des éléments de positionnement social comme la légitimité et le pouvoir amènent des individus à faire davantage d'inférences en termes d'aptitudes. Les résultats obtenus par ces auteurs suggèrent fortement que la situation de recrutement serait particulièrement propice à de telles inférences inscrites dans des logiques sociales. Laberon (2011, p. 79) rapporte que dans près de 25 % des recrutements de cadres, il est fait usage de tests d'intelligence ou d'aptitudes, beaucoup plus (près de 70 %) quand les recrutements sont réalisés par des cabinets conseils ou des agences d'intérim.

- 14 La personnalité peut être considérée comme une caractéristique individuelle recouvrant les sphères affective, émotionnelle, motivationnelle, relativement stable et indépendante de l'expérience et qui permet de rendre compte des modes de relation de l'individu à son environnement, notamment son environnement social. Les approches factorielles de la personnalité ont abouti à une description de la personnalité en 5 facteurs principaux ou traits couramment appelés le *Big Five* (Digman, 1990). La plupart des études sur la validité prédictive de la personnalité ont actuellement recours à ce modèle. Elles ont montré que le Caractère Conscientieux est lié modérément à la performance globale au poste (.31, Schmidt & Hunter, 1998) quelle que soit la profession. Plus récemment, la validité du Névrosisme a aussi été généralisée mais le lien avec la performance est beaucoup moins marqué que pour le Caractère Conscientieux (Barrick, Mount, & Judge, 2001). Différentes études ont montré des corrélations significatives avec la performance au poste dans certaines professions pour l'Extraversion, l'Ouverture ou l'Agréabilité. Les traits de personnalité seraient de meilleurs prédicteurs des comportements discrétionnaires dans l'organisation que de la performance au poste (Chiaburu, Oh, Berry, Li, & Gardner, 2011). À ces résultats il faut ajouter ceux révélant la place importante que tiennent les traits de personnalité dans les stéréotypes attachés aux représentations de l'efficacité professionnelle (Laberon & Vonthron, 2011) et dans les conceptions normatives (Cambon, 2006). Les questionnaires de personnalité ne seraient utilisés que dans 7 % des recrutements (Dares, 2017), beaucoup plus fréquemment dans les cabinets conseil (jusqu'à 40 %, Laberon & Vonthron, 2011). Les traits de personnalité viennent de très loin en première place des éléments cités par des professionnels du recrutement parmi les caractéristiques contre-indiquées ou indispensables selon eux pour tenir un poste de travail (Laberon & Vonthron, 2008).
- 15 La motivation peut être vue comme un construit qui rend compte des forces poussant un individu à choisir un comportement et déterminant le déclenchement, l'orientation, l'intensité et la persistance de ce comportement (Vallerand & Thill, 1993). Le lien trouvé entre motivation et performance au travail est généralement de l'ordre de .30 comme dans la méta-analyse de Van Eerde et Thierry (1996) sur le modèle de Vroom (1964) et dans celle de Cerasoli, Nicklin et Ford (2014) sur la motivation intrinsèque selon l'approche de Deci et Ryan (1985). Les phénomènes socio-normatifs ne sont pas étrangers à la prise en compte de la motivation ; ainsi les évaluateurs auraient tendance à accorder davantage de valeur à la motivation intrinsèque et autodéterminée (Cassignol-Bertrand, François, & Louche, 2011). Selon l'enquête de la Dares (2017), la motivation est mentionnée comme critère de sélection dans plus d'un recrutement sur cinq. Malgré la multiplicité des théories disponibles, l'évaluation de la motivation se fait la plupart du temps de façon non systématisée, ce qui est préjudiciable au contrôle

de la part de subjectivité pouvant y être attachée (François, Déziri, Lesieur, & Louche, 2008).

- 16 Outre les inférences concernant ces dimensions ordinairement prises en compte dans les recrutements, notre travail se propose d'explorer aussi celles opérées selon les deux dimensions socio-normatives de la Désirabilité et de l'Utilité Sociales ainsi que de mettre en évidence des variations des inférences selon différents types d'erreurs orthographiques.
- 17 La forme de l'écrit, correspondant ou pas à une norme sociale, favoriserait ou entraverait, chez le recruteur l'attribution de valeur au rédacteur et/ou à son écrit. On sait que l'attribution normative de valeur se fait souvent en suivant les vecteurs de la Désirabilité Sociale et de l'Utilité Sociale (Beauvois & Dubois, 2009, Cambon, Djouary, & Beauvois, 2006). La Désirabilité Sociale est généralement en rapport avec la socialité et correspond à une perception de chaleur, de sympathie vs de froideur, d'antipathie et aussi de moralité, honnêteté, franchise vs malhonnêteté, sournoiserie. L'Utilité Sociale « semble caractériser les compétences des personnes (intelligent, efficace vs idiot, inefficace) mais aussi les attributs liés au pouvoir ou au statut social des gens (dominant, fort, ambitieux, vs dominé, faible, instable) » (Cambon, 2006, pp. 126-127). Il est à noter qu'aucune des études recensées sur le thème de l'orthographe et du recrutement ne porte explicitement sur ces deux dimensions ; nous ne savons donc pas si la qualité orthographique est associée à des inférences en termes de Désirabilité ou d'Utilité Sociales. Ce point est à vérifier car les inférences à partir de l'orthographe seraient alors possiblement constitutives d'un processus socio-normatif.
- 18 Sans parvenir à les vérifier, Kreiner *et al.* (2002) formulent des hypothèses sur l'effet différentiel de deux types d'erreurs. Les erreurs typographiques (fautes de frappe) mèneraient à des inférences en termes de manque d'attention ou de motivation et les erreurs orthographiques (méconnaissance de l'orthographe et des règles d'accord) mettraient davantage en jeu la perception de capacités cognitives. Larigauderie, Gaonac'h et Lacroix (1998) distinguent trois types d'erreurs : orthographiques, typographiques et sémantiques. Nous reprenons les hypothèses de Kreiner *et al.* (2002) et anticipons que les erreurs sémantiques, altérant plus gravement que les autres la clarté d'un texte, pourraient avoir des effets plus marqués sur les perceptions des capacités cognitives et de la Stabilité Émotionnelle du rédacteur.
- 19 La littérature manque de consistance sur les inférences faites par le lecteur à partir des erreurs du scripteur sur les principales dimensions évaluées par les recruteurs et sur l'effet différentiel du type d'erreurs, l'approche socio-normative est absente. Le présent travail propose d'explorer plus avant ces inférences au travers de deux études utilisant la méthode de l'expérimentation par questionnaire. L'Étude 1 vise à confirmer que la présence d'erreurs orthographiques aboutit à une évaluation dégradée du document et du rédacteur, notamment sur les dimensions de Désirabilité Sociale et d'Utilité Sociale. L'Étude 2 complète la précédente en diversifiant le type d'erreurs et en investiguant l'effet des erreurs sur la perception des traits de personnalité du rédacteur selon le modèle du *Big Five*.

Vue d'ensemble et méthodologie générale des études

- 20 Dans les deux études, les participants prennent connaissance d'un document soit sans erreurs, soit en comportant (et dans l'Étude 2, des erreurs de différents types), puis

complètent différentes échelles de perception du rédacteur. Notre choix s'est porté sur une lettre de motivation précédée d'un court texte de présentation (voir annexe). Il s'agit de Monsieur Y présentant sa candidature interne pour un poste de chef d'équipe dans une entreprise où il a été décidé de renforcer le rôle de communication de cette catégorie de personnel. Cette précision est apportée dans la présentation, d'une part pour être en conformité avec l'évolution des emplois (Moatty & Rouard, 2010), d'autre part pour inciter les répondants à tenir compte de la dimension communication dans leur évaluation sans pour autant la rendre particulièrement saillante. Ce petit texte introductif est le même dans tous les protocoles. En revanche la lettre de motivation qui suit varie selon les conditions. Dans l'Étude 1 la version avec erreurs comporte 12 incorrections orthographiques. Dans l'Étude 2 une version avec 12 erreurs sémantiques et une autre avec 12 erreurs typographiques ont été ajoutées aux versions sans erreurs et erreurs orthographiques de l'Étude 1. Le nombre de 12 erreurs a été fixé empiriquement. Utilisant un texte de 308 mots, Kreiner *et al.* (2002) n'obtiennent pas d'effet avec 4 ou 7 erreurs mais en obtiennent avec 12. Vignonic *et al.* (2010) obtiennent un effet avec 8 erreurs dans un mail comportant 155 mots. Les lettres de motivation de l'étude de Drouailière (2014) comptent 10 erreurs, les CV 4 ou 9. Nous avons opté pour des protocoles à 12 erreurs pour 165 mots afin d'optimiser les chances d'observer un effet.

- 21 Pour faire varier le type d'erreurs dans l'Étude 2, nous nous sommes inspirés de l'étude de Larigauderie, Gaonac'h et Lacroix (1998) qui distinguent trois types d'erreurs dans leur matériel. Les erreurs orthographiques, qui génèrent une séquence phonologique correcte, sont de quatre types : le simple mot mal orthographié (possibilité), l'erreur d'accord en genre ou en nombre (distingués à la place de distinguées), l'infinitif remplacé par un participe passé (sollicité au lieu de solliciter) et l'erreur d'accord du verbe avec le sujet (je vous pries). Les erreurs typographiques, qui génèrent une séquence phonologique incorrecte quand le mot est prononcé, sont aussi de quatre types : les migrations de lettres (potse à la place de poste), les substitutions de lettres (développer au lieu de développer), les omissions (nécessaires à la place de nécessaires) et les commissions (organisatioon au lieu de organisation). Enfin, les erreurs sémantiques/syntaxiques sont les erreurs nécessitant la compréhension du texte afin d'être détectées. Elles sont aussi de quatre types : l'oubli de l'adjectif, de la préposition ou du pronom personnel (J'ai toujours travaillé (en) équipe), l'adverbe ou le pronom relatif manquant (vous pouvez être sûr (que) je), l'utilisation incorrecte d'un article ou d'un pronom relatif (un le poste) et l'utilisation incorrecte d'un mot (salutations volontaires, à la place de salutations distinguées).
- 22 Dans les deux études, une série de 5 items dite d'évaluation globale permet de recueillir la perception du document (la lettre est-elle convaincante, avec des arguments pertinents et une qualité de rédaction correcte ?) et du rédacteur candidat (Monsieur Y paraît-il compétent, convenir pour le poste ?). Dans l'Étude 2 un item portant sur la motivation de Monsieur Y a été ajouté. Les échelles de réponse sont de type Likert en 10 points.
- 23 Dans l'Étude 1, la Désirabilité Sociale et l'Utilité Sociale sont mesurées à l'aide de 12 adjectifs issus de la liste validée par Cambon (2006) à propos desquels on demande au répondant dans quelle mesure ils décrivent selon eux Monsieur Y à l'aide d'une échelle type Likert en 10 points. Dans l'Étude 2, c'est une liste de 20 couples d'adjectifs opposés (par exemple, calme – nerveux) qui est présentée pour décrire Mr Y. Chaque adjectif est

séparé de son opposé par une échelle en 10 points et le répondant doit situer sa réponse en fonction de la proximité ou la distance perçues avec l'un ou l'autre des opposés. Cette liste est adaptée de Borkenau *et al.* (2004) et permet de mesurer les traits de personnalité perçus selon le modèle du *Big Five*. Nous y avons ajouté le couple peu intelligent – intelligent afin de conserver l'opportunité d'une mesure de l'intelligence perçue.

- 24 Dans les deux études les participants sont issus d'une population tout-venant contactés, dans leur entourage par des étudiants de licence et de master de psychologie. La consigne était donnée à chaque enquêteur de diversifier son panel de personnes interrogées selon les critères de sexe, d'âge, de niveau d'études, de catégorie socio-professionnelle et de statut (cadre, non-cadre).

Étude 1

- 25 L'Étude 1 compte 219 participants dont 113 hommes et 106 femmes, d'une moyenne d'âge de 38 ans. 71 répondants n'ont pas de diplôme ou un diplôme inférieur au Bac, 122 ont un niveau de diplôme entre le Bac et Bac + 4,26 ont un niveau égal ou supérieur au Bac + 5. L'échantillon compte 17 artisans, commerçants et chefs d'entreprise, 38 cadres et professions intellectuelles supérieures, 59 professions intermédiaires, 72 employés, 33 ouvriers. L'ancienneté moyenne dans la fonction actuelle est d'un peu plus de 9 ans, la durée de l'expérience professionnelle toutes activités confondues est proche de 18 ans.
- 26 Il apparaît dans le tableau 1 que la présence d'erreurs dans le document a un effet significatif sur 4 des 5 items d'évaluation globale. Seule la pertinence des arguments n'a que tendanciellement une moyenne inférieure dans la condition 12 erreurs par rapport à la condition sans erreurs. La lettre avec 12 erreurs est jugée moins convaincante et de moins bonne qualité rédactionnelle. Le rédacteur d'une lettre avec 12 erreurs est jugé moins compétent et moins bien convenir pour le poste. Ces 5 items permettent de constituer une échelle d'évaluation globale ($\alpha = .87$). Une analyse de la variance (ANOVA) permet de confirmer un effet de la présence d'erreurs sur l'évaluation : $F(1, 217) = 35.24, p < .001, \eta^2p = .14$. L'évaluation globale est significativement inférieure quand il y a des erreurs dans la lettre.

Tableau 1 Étude 1, Comparaison de moyennes pour les items d'évaluation globale/**Table 1** Study 1, Mean comparison of global assessment items

	M/10 condition sans erreurs N = 113	M/10 condition 12 erreurs N = 106	t	dl	p
Lettre convaincante	6.73	5.92	3.22	217	.002
Pertinence des arguments	6.62	6.16	1.89	217	.060
Qualité rédactionnelle	7.11	4.24	9.85	217	< .001
M. Y est compétent	6.90	6.01	3.87	217	< .001

M. Y convient pour le poste	6.70	5.61	4.25	217	< .001
-----------------------------	------	------	------	-----	--------

- 27 On constate, dans le tableau 2, que 4 sur 6 des adjectifs d'Utilité Sociale ont une moyenne inférieure dans la condition 12 erreurs alors que ce n'est le cas d'aucun adjectif de Désirabilité Sociale. L'analyse de fiabilité des échelles de Désirabilité Sociale et d'Utilité Sociale indique des statistiques satisfaisantes (respectivement $\alpha = .87$ et $\alpha = .82$). Une ANOVA avec en variable indépendante la présence / absence d'erreurs dans la lettre et en variable dépendante le score d'Utilité Sociale confirme l'effet de la présence d'erreurs sur l'Utilité Sociale perçue : $F(1, 217) = 14.68, p < .001, \eta^2p = .06$. La même analyse avec la Désirabilité Sociale en variable dépendante donne un effet significatif aussi sur la Désirabilité Sociale perçue : $F(1, 217) = 3.92, p = .049, \eta^2p = .02$. Si on met en variables dépendantes les scores de Désirabilité Sociale et d'Utilité Sociale l'ANOVA confirme l'effet des erreurs sur la perception selon ces deux dimensions : $F(1, 217) = 10.14, p = .002, \eta^2p = .04$. Il y a un effet d'interaction indiquant que l'effet est significativement plus fort sur l'Utilité Sociale perçue que sur la Désirabilité Sociale : $F(1, 217) = 3.94, p = .048, \eta^2p = .02$. Une analyse de la variance avec en variable indépendante la présence / absence d'erreurs dans la lettre et en variable dépendante les réponses à l'item Intelligent confirme l'effet des erreurs sur la perception d'intelligence du rédacteur : $F(1, 217) = 21.60, p < .001, \eta^2p = .09$.

Tableau 2 Étude 1, Comparaison de moyennes pour les items de Désirabilité Sociale et d'Utilité Sociale / **Table 2** Study 1, Mean comparison of Social Desirability and Social Utility characteristics

	M/10 condition sans erreurs	M/10 condition 12 erreurs orthographiques	t	dl	p
	N = 113	N = 106			
Actif	7.14	6.83	1.57	217	.119
*Agréable	6.81	6.46	1.63	217	.105
Dynamique	7.09	6.63	2.12	217	.035
Honnête	6.76	6.39	1.54	216	.125
Intelligent	6.52	5.54	4.65	217	< .001
Sincère	6.73	6.56	.64	217	.521
Travailleur	7.50	7.14	1.77	217	.078
Sympathique	6.73	6.33	1.74	217	.083
Réaliste	6.27	5.30	3.67	217	< .001
Ouvert	6.78	6.40	1.76	217	.080
Efficace	6.70	5.90	3.57	217	< .001

Sociable	6.88	6.49	1.75	217	.081
-----------------	------	------	------	-----	------

* Adjectifs mesurant la Désirabilité Sociale en italique

Étude 2

- 28 257 participants composent l'échantillon de l'Étude 2, dont 120 hommes et 137 femmes, d'une moyenne d'âge de 38 ans. 52 répondants n'ont pas de diplôme ou un diplôme inférieur au Bac, 141 ont un niveau de diplôme entre Bac et Bac + 4, 64 ont un niveau égal ou supérieur au Bac + 5. L'échantillon compte 54 artisans, commerçants et chefs d'entreprise, 54 cadres et professions intellectuelles supérieures, 61 professions intermédiaires, 71 employés, 17 ouvriers. L'ancienneté moyenne dans la fonction actuelle est d'un peu plus de 9 ans, la durée de l'expérience professionnelle toutes activités confondues est proche de 18 ans.
- 29 Le tableau 3 confirme l'effet de la présence des 12 erreurs orthographiques sur les 6 items de l'évaluation globale. L'effet sur la pertinence perçue des arguments est cette fois significatif. Seul l'effet sur la motivation perçue du rédacteur n'est pas significatif. La configuration des résultats de comparaisons de moyennes est similaire pour les deux autres types d'erreurs.

Tableau 3 Étude 2, Comparaison de moyennes pour les items d'évaluation globale/**Table 3** Study 2, Mean comparison of global assessment items

	M/10 condition sans erreurs N = 62	M/10 condition 12 erreurs N = 68	t	dl	p
Lettre convaincante	6.73	5.04	4.57	128	< .001
Pertinence des arguments	6.74	5.47	3.65	128	< .001
Qualité rédactionnelle	7.18	3.32	10.67	128	< .001
M. Y est compétent	6.76	5.68	3.17	128	.002
M. Y est motivé	7.47	6.96	1.60	128	.113
M. Y convient pour le poste	6.94	5.51	4.12	128	< .001

- 30 Il est possible de construire un indice global d'évaluation avec les 6 items ($\alpha = .89$). L'ANOVA avec la variable indépendante Erreurs comprenant les 4 conditions (sans erreurs, 12 erreurs orthographiques, 12 erreurs sémantiques, 12 erreurs typographiques) montre un effet significatif sur l'évaluation globale : $F(3, 253) = 18.53$, $p < .001$, $\eta^2p = .18$. L'évaluation globale est significativement inférieure quand il y a des erreurs dans la lettre, quel qu'en soit le type (voir Figure 1), et les tests post-hoc indiquent qu'il n'y a aucune différence significative d'évaluation entre les différentes conditions avec erreurs.

Figure 1 Étude 2, Moyennes d'évaluation globale pour les 4 conditions de l'ANOVA/**Figure 1** Study 2, Means of global assessment for the 4 types of errors of the ANOVA

- 31 Une ANOVA avec la même variable indépendante Erreurs et l'intelligence perçue en variable dépendante montre aussi un effet significatif : $F(3, 252) = 8.05, p < .001, \eta^2 p = .09$. Les tests *post-hoc* indiquent que chaque condition avec erreurs a une moyenne d'intelligence significativement inférieure à la condition sans erreurs et qu'il n'y a pas de différences significatives entre les conditions avec erreurs.
- 32 Il a été possible de construire des indices de perception des traits de personnalité du *Big Five* (voir tableau 4). Tous les alphas sont d'un niveau au moins acceptable dans un dispositif de recherche excepté celui de l'Extraversion qui est en deçà du standard.

Tableau 4 Fiabilité des échelles de perception des traits du Big Five/ **Table 4** Reliability of perception scales concerning the Big Five traits

	Nombre d'items	Alpha
Agréabilité	4	.64
Stabilité émotionnelle	4	.63
Extraversion	4	.52
Ouverture d'Esprit	4	.64
Caractère Conscientieux	4	.85

- 33 Les ANOVAs menées avec la variable Erreurs en variable indépendante et chacun des 5 traits en variable dépendante montrent un effet significatif sur la perception du Caractère Conscientieux, $F(3, 253) = 19.82$, $p < .001$, $\eta^2p = .19$ et sur celle de la Stabilité Émotionnelle, $F(3, 253) = 3.38$, $p = .02$, $\eta^2p = .04$. Dans les deux cas, la perception est minorée quand il y a des erreurs.
- 34 Pour le Caractère Conscientieux, les tests *post-hoc* indiquent des différences significatives entre la condition Sans Erreurs et chacune des conditions erreurs ($p < .001$) ainsi que des différences significatives entre la condition Erreurs Orthographiques et Erreurs Sémantiques ($p < .03$) et Erreurs Orthographiques et Erreurs Typographiques ($p = .001$) (dans les deux cas, la moyenne est plus élevée pour les Erreurs Orthographiques). Pour la perception de Stabilité Émotionnelle, les tests *post-hoc* indiquent des différences significatives entre la condition Sans Erreur et les conditions Erreurs Sémantiques ($p = .003$) et Erreurs Typographiques ($p = .02$). Dans les deux cas, la perception est minorée quand il y a des erreurs. Aucun effet significatif de la variable Erreurs n'a été trouvé sur les perceptions de l'Agréabilité, de l'Extraversion et de l'Ouverture d'Esprit.
- 35 À la liste des couples d'adjectifs mesurant la perception du *Big Five*, nous avons adjoint un couple inefficace – efficace pour avoir une indication rapide sur l'Utilité Sociale. Une ANOVA avec la variable Erreurs en variable indépendante montre un effet significatif sur la perception d'efficacité : $F(3, 253) = 4.93$, $p = .002$, $\eta^2p = .06$ avec minorisation de l'efficacité perçue quand il y a des erreurs. Le manque d'effet de la variable Erreurs sur l'Agréabilité, si on admet la proximité entre le trait Agréabilité et la Désirabilité Sociale, fait penser que celle-ci ne serait pas affectée par la présence d'erreurs.

Résultats complémentaires

- 36 Dans, les deux études, quand les répondants recevaient un questionnaire avec erreurs, il leur était demandé s'ils avaient observé la présence d'erreurs orthographiques ou grammaticales dans la lettre et, si oui, de les souligner dans le texte. En moyenne, selon les protocoles reçus (différents types d'erreurs) les répondants repèrent de 5.77 à 8.60 erreurs par lettre. Proportionnellement plus d'erreurs ont été repérées dans l'Étude 2 mais il n'y a pas de différences significatives entre les différents types d'erreurs pour cette étude. Nous avons calculé les corrélations entre le nombre d'erreurs identifiées et la note globale d'évaluation. Dans l'Étude 1, cette corrélation est de $r = -.41$, $p < .001$ ($N = 106$), elle est de $r = -.28$, $p < .001$ tous types d'erreurs confondus ($N = 171$) dans l'Étude 2. Seule la corrélation dans la condition Erreurs sémantiques n'est pas significative ($r = -.21$). Il apparaît bien que le constat d'erreurs mine l'évaluation globale et que celle-ci se dégrade quand augmente le nombre d'erreurs constatées. Plus trivialement, faire des inférences à partir d'erreurs dans un texte suppose qu'on les remarque. Cet indice du nombre d'erreurs repérées peut être révélateur du niveau de compétence orthographique de l'évaluateur mais d'autres interprétations sont possibles comme celle du niveau d'attention.
- 37 En ce qui concerne l'éventualité de l'effet d'autres caractéristiques personnelles du lecteur sur le processus d'inférence à partir des erreurs dans les lettres, dans nos deux échantillons, nous n'avons trouvé d'effet significatif ni de l'âge, ni du sexe, ni du niveau de diplôme. Il y a un effet tendanciel de la catégorie socio-professionnelle dans l'Étude

1, pas dans l'Étude 2 ; les cadres et professions intellectuelles et professions intermédiaires se montrent plus sévères que les employés et ouvriers quand il y a des erreurs et cet effet reste tendanciel quand on entre dans le modèle la variable compétence orthographique du lecteur (nombre d'erreurs détectées). L'influence de la catégorie socio-professionnelle sur l'inférence à partir des erreurs orthographiques serait donc à investiguer plus avant.

Synthèse et perspectives

- 38 Globalement ces deux études confirment que la présence d'erreurs dans un document (ici de type professionnel) a un effet sur l'évaluation du document lui-même et suscite des inférences de la part du lecteur concernant des caractéristiques personnelles générales du rédacteur. Il est frappant de constater que, parmi les caractéristiques inférées, plusieurs sont considérées comme des prédicteurs fiables de la performance professionnelle dans la littérature scientifique : compétences, intelligence, Caractère Conscientieux, stabilité émotionnelle. La motivation n'est opérationnalisée qu'au moyen d'un seul item, ce qui explique, peut-être, l'absence d'effet. Le type de document (lettre de motivation) a pu aussi interférer. Les inférences à partir de l'orthographe porteraient donc surtout sur les capacités cognitives et professionnelles et sur la personnalité et peu ou pas sur la motivation. Ceci est à vérifier.
- 39 Nos résultats suggèrent que le risque existe pour le rédacteur d'un texte comportant des erreurs de passer pour moins efficace, doté de moins d'Utilité Sociale. L'effet des erreurs sur la perception d'Utilité Sociale semble avéré d'après nos études, l'effet sur la Désirabilité Sociale est vraisemblablement faible, voire inexistant. Notons que si l'orthographe, par le jeu des inférences, apparaît comme la manifestation d'une efficacité générale, ceci explique, pour une part, sa place actuelle dans les dispositifs de sélection et de formation qui visent la détection et le développement de cette efficacité. Selon l'approche socio-normative, la conformité à la norme orthographique favorise la perception de l'Utilité Sociale du scripteur. Les prédicteurs valides de la performance professionnelle relèvent eux-mêmes pour une bonne part de cette Utilité Sociale. L'inférence sur ces dimensions serait donc facilitée par la conformité avec la norme. Cette interprétation n'est pas la seule envisageable, différentes théories de l'attribution peuvent aussi être convoquées (théoricien naïf, biais de correspondance). Nos études montrent que des inférences sont possibles, des travaux futurs sont nécessaires pour préciser les processus sous-jacents. La mise en concurrence de différentes théories de l'attribution est une piste. Une prochaine expérimentation pourrait aussi mêler informations objectives et occasions d'inférer afin de comparer les poids respectifs de ces sources dans les évaluations et d'éventuelles interactions.
- 40 Les inférences constatées dans les deux études ne peuvent provenir de connaissances constituées qui, on l'a vu, n'existent pas. Elles sont donc spontanées et par là-même échappent au contrôle de l'information et de son traitement. De telles inférences de la part de professionnels de l'évaluation ne correspondraient pas aux bonnes pratiques du domaine. Si les tâches et activités dans le travail comportent effectivement la production de documents écrits de qualité, on se trouve alors dans la situation classique où l'évaluation est basée sur les compétences requises par le poste. Les résultats obtenus avec certains items de l'échelle d'évaluation globale (compétent, convient au poste) peuvent être considérés comme relevant de ce cas de figure puisque

le poste est présenté avec une dimension de communication et les erreurs d'écriture seraient alors un indice pertinent d'évaluation. L'exigence de compétence d'écriture peut aussi résulter d'une volonté organisationnelle ; l'agent évaluateur sait que la compétence, sans être directement requise par le poste, s'intègre à une politique des ressources humaines. Mais il n'est pas exclu que les inférences à partir du manque de qualité d'écriture n'influencent l'évaluation même quand la qualité orthographique n'est pas explicitement requise. Selon nos résultats, les évaluations d'efficacité générale, d'intelligence et de traits de personnalité pourraient être affectées par un tel biais. Il convient donc d'être prudent quant à l'utilisation de ce critère basé sur la qualité d'un document professionnel.

- 41 Les limites de ces études sont multiples. À commencer par l'opérationnalisation des textes sans erreurs vs avec erreurs qui consiste en une seule lettre de motivation, comportant toujours le même nombre d'erreurs, quand il y en a. Il conviendrait, dans une perspective de généralisation, de varier les textes et le nombre d'erreurs. Le nombre d'erreurs par lettre fixé à 12 est sans doute excessif pour être représentatif des lettres de motivations effectivement traitées par les recruteurs. Réduire ce nombre dans de futures études assurerait une meilleure validité écologique et permettrait de connaître le seuil à partir duquel les effets constatés ne sont plus significatifs. Par ailleurs, la question se pose de la spécificité des erreurs. Les effets obtenus tiennent-ils effectivement à la qualité de l'orthographe ou simplement à la présence d'erreurs quelles qu'elles soient ? Des erreurs de logique ou de valeurs chiffrées donneraient-elles des résultats comparables ? Dans quels contextes ? Dans l'Étude 2, on relève des différences sur 2 traits de personnalité (Caractère Conscientieux, stabilité émotionnelle) selon le type d'erreurs. Il semble donc qu'il peut y avoir un effet différencié du type d'erreurs sur les dimensions inférées. Une limite évidente vient du fait que les répondants sont issus d'une population tout-venant. Il faudrait vérifier que les effets observés dans nos études ont cours avec une population de recruteurs professionnels et avec quelle amplitude.
- 42 Pour les rédacteurs / évalués, nous espérons que la prise de connaissance de nos études ne fera que renforcer l'attention accordée à la qualité de leurs productions. Les tailles d'effet relevées dans les deux études ci-dessus permettent de quantifier les risques pris par un candidat à un poste qui laisserait 12 erreurs dans sa lettre de motivation, si l'évaluateur réagissait à la présence des erreurs de la même façon que nos deux échantillons. Ce candidat mettrait ainsi en jeu 18 % de son évaluation globale (même valeur de η^2p dans les deux études), 9 % de la perception de son intelligence (même valeur de η^2p dans les deux études), 6 % de la perception de son Utilité Sociale, 19 % de la perception de son Caractère Conscientieux et 4 % de la perception de sa Stabilité Émotionnelle. Ces valeurs ne sont évidemment pas adaptées pour décrire ce qui se passe en situation réelle de recrutement ou d'évaluation professionnelle, d'une part à cause du nombre élevé d'erreurs dans les lettres de nos protocoles, d'autre part parce que les répondants de ces études ne sont pas des recruteurs professionnels. Elles sont toutefois de nature, nous semble-t-il, à inciter tout rédacteur de documents professionnels à réfléchir à la façon dont ses erreurs d'écriture peuvent affecter son image dans le monde du travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: what do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9-30.
- Beauvois, J.-L., & Dubois, N. (2009). À propos d'une critique critiquable : quelques précisions sur la théorie de la norme d'internalité. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 22, 117-135.
- Borkenau, P., Mauer, N., Riemann, R., Schiller, F., Spinath, F. M., & Angleitner, A. (2004). Thin Slices of Behavior as Cues of Personality and Intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 599-614.
- Cambon, L. (2006). Désirabilité sociale et utilité sociale, deux dimensions de la valeur communiquée par les adjectifs de personnalité. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 19, 125-151.
- Cambon, L., Djouari, A., & Beauvois, J.-L. (2006). Social judgment norms and social utility: When it is more valuable to be useful than desirable. *Swiss Journal of Psychology*, 65, 167-18.
- Cassinol-Bertrand, F., François, P.-H., & Louche, C. (2011). La norme de motivation intrinsèque. In S. Laberon (Ed.), *Psychologie et recrutement* (pp. 199-218). Paris, Bruxelles : De Boeck.
- Cerasoli, C. P., Nicklin, J. M., & Ford, M. T. (2014). Intrinsic motivation and extrinsic incentives jointly predict performance: A 40-year meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 140, 980-1008.
- Chiaburu, D. S., Oh, I.-S., Berry, C. M., Li, N., & Gardner, R. G. (2011). The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1140-1166.
- Curie, J. (1998). Le discours de la compétence ou l'expert et la diseuse de bonne aventure. *Éducation Permanente*, 135, 133-142.
- Dares (2017). Comment les employeurs recrutent-ils leurs salariés ? *Dares Analyses*, 64.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York : Plenum.
- Desrumaux-Zagrodnicki, P. (2001). Recrutement, critères valides et norme d'internalité : effet de l'expérience professionnelle, de l'essai professionnel, de l'aptitude et du mode d'explication des candidats sur les décisions d'embauche. *Le travail humain*, 64, 343-362.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417- 440.
- Drouaillière, L. (2014). L'orthographe dans le recrutement : critère implicite de sélection à l'embauche des jeunes. *Communication & organisation*, 46, 279-292.
- Dubois, N. (1994). *La norme d'internalité et le libéralisme*. Grenoble: Presses Universitaires.
- Fogg, B. J., Kameda, T., Boyd, J., Marshall, J., Sethi, R., Sockol, M., & Trowbridge, T. (2002). "Stanford- Makovsky Web Credibility Study 2002: Investigating what makes Web sites credible today." A Research Report by the Stanford Persuasive Technology Lab & Makovsky & Company. Stanford University. <http://credibility.stanford.edu/pdf/Stanford-MakovskyWebCredStudy2002-prelim.pdf>.

- François, P.-H., Déziri, N., Lesieur, S., & Louche, C. (2008). La motivation et son ancrage utilitaire/désirable dans l'évaluation. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 14, 200-217.
- Gilbert, D. T., Pelham, B. W., & Krull, D. S. (1988). On cognitive business: When person perceivers meet persons perceived. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 733-740.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: John Wiley & Sons.
- Jouffre, S., & Croizet, J.-C. (2016). Empowering and legitimizing the fundamental attribution error: Power and legitimization exacerbate the translation of role-constrained behaviors into ability differences. *European Journal of Social Psychology*, 46, 621-631.
- Kreiner, D. S., Schnakenberg, S. D., Green, A. G., Costello, M. J., & McClin, A. F. (2002). Effects of spelling errors on the perception of writers. *Journal of General Psychology*, 129, 5-17.
- Laberon, S. (2011). *Psychologie et recrutement*. Bruxelles : De Boeck.
- Laberon, S., & Vonthron, A.-M. (2008). Les profils recherchés et rejetés par les recruteurs professionnels en France. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 14, 238-257.
- Laberon, S., & Vonthron, A.-M. (2011). Les profils de personnalité stéréotypés. In S. Laberon (Ed.), *Psychologie et recrutement* (pp. 219-242). Bruxelles : De Boeck.
- Larigauderie, P., Gaonac'h, D., & Lacroix, N. (1998). Working Memory and Error Detection in Texts: What Are the Roles of the Central Executive and the Phonological Loop? *Applied Cognitive Psychology*, 12, 505-527.
- Lévy-Leboyer, C. (1996). *L'évaluation du personnel. Quels objectifs ? Quelles méthodes ?* Paris : Éditions d'Organisation.
- Martin Lacroux, C. (2015). *L'appréciation des compétences orthographiques en phase de présélection des dossiers de candidature : pratiques, perceptions et implications pour la GRH*. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01295234/v1/document>.
- Moatty, F., & Rouard, F. (2010). L'écrit au travail et ses déterminants chez les salariés en France en 2005, *Travail et Emploi*, 122, 41-54.
- Ollat, D., Marchaland, J.-P., Mathieu, L., Bajard, X., Barbier, O., & Versier, G. (2009). Qualité de l'information médicale sur Internet : que faut-il en penser ? Que répondre aux interrogations de vos patients ? *Revue de Chirurgie Orthopédique et Traumatologique*, 95(3), 258-64.
- Pech, M.-E. (2011, 18 janvier). Les recruteurs tolérants avec les fautes de français. *Le Figaro*. <http://www.lefigaro.fr/emploi/2011/01/18> (page consultée le 30 août 2017).
- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124, 262-274.
- Stevens, A. C. (2006). Effects of altering grammar and spelling on perceived author credibility. Working Paper, Clemson University-Psychology.
- Stroobants, M. (1993). *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*. Bruxelles : Éditions de l'Université.
- Vallerand, R. J., & Thill, E. (1993). *Introduction à la psychologie de la motivation*. Laval: Vigot.
- Van Eerde, W., & Thierry, H. (1996). Vroom's Expectancy Models and Work-Related Criteria: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 575-586.

Vignonic, J. A., & Thompson, L. F. (2010). Computer-Mediated Cross-Cultural Collaboration, *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 265-276.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York : Wiley.

ANNEXES

Consigne

Dans l'entreprise X, la direction souhaite renforcer le rôle des chefs d'équipe dans la communication en interne comme en externe. Ceci comprend les relations avec l'équipe, les autres services et la clientèle. Un poste de chef d'équipe va bientôt être libéré et quelques candidatures sont déjà arrivées à la DRH. Merci de prendre connaissance du courrier envoyé par Monsieur Y à la DRH puis de répondre à quelques questions à ce sujet. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ce qui nous intéresse dans cette étude c'est l'impression que vous laissez cette lettre.

Lettre sans erreurs

Monsieur,

Travaillant dans le service comme opérateur depuis plus de dix ans, je souhaiterais évoluer vers un poste de chef d'équipe.

Pendant ces dernières années, j'ai accumulé de l'expérience sur le fonctionnement des machines et la qualité des produits ainsi que sur la productivité. J'ai toujours travaillé en équipe ce qui m'a amené à écouter les autres et à m'adapter aux différentes situations de travail.

Je sais que pour ce poste il faut être capable de développer l'esprit d'équipe sur le terrain, de contribuer à l'amélioration de l'organisation et de faire preuve d'actes de management efficaces.

Je viens donc solliciter de votre part un entretien pour échanger avec vous sur la possibilité de cette promotion.

Vous connaissez mon dossier et vous savez que je suis dynamique, sérieux, motivé et que j'ai les aptitudes techniques nécessaires. Vous pouvez être sûr que je m'investirai totalement dans ce poste.

En espérant que ma demande retiendra votre attention, je vous prie de recevoir Monsieur le directeur mes salutations distinguées.

Lettre avec erreurs orthographiques

Monsieur,

Travaillant dans le service comme opérateur depuis plus de dix ans, je souhaiterai évolué vers un poste de chef d'équipe.

Pendant ces dernières années, j[ai accumulé de l'expérience sur le fonctionnement des machines et la qualité des produits ainsi que sur la productivité. J'ai toujours travailler en équipe ce qui m'a amené a écouté les autres et à m'adapter aux différentes situations de travail.

Je sais que pour ce poste il faut être capable de développer l'esprit d'équipe sur le terrain, de contribuer à l'amélioration de l'organisation et de faire preuve d'actes de management efficaces.

Je viens donc sollicité de votre part un entretien pour échanger avec vous sur la possibilité de cette promotion.

Vous connaissez mon dossier et vous savez que je suis dynamique, sérieux, motivé et que j'ai les aptitudes techniques nécessaires. Vous pouvez être sûre que je m'investirai totalement dans ce poste.

En espérant que ma demande retiendra votre attention, je vous prie de recevoir Monsieur le directeur mes salutations distingués.

Lettre avec erreurs typographiques

Monsieur,

Travaillant dans le service comme opérateur depuis plus de dix ans, je souhiaterais évoluer vers un potse de chef d'équipe.

Pendant ces dernières années, j'ai accumulé de l'expérience sur le fonctionnement des machines et la qualité des produits ainsi que sur la productivité. J'ai toujours travailllé en équipe ce qui m'a amené à écoter les autres et à m'adapter aux différentes situations de travail.

Je sais que pour ce poste il faut être capable de développer l'esprit d'équipe sur le terrain, de contribuer à l'amélioration de l'organisatioon et de faire preuve d'actes de management efficaces.

Je viens donc slolliciter de votre part un entretien pour échanger avec vous sur la possibilité de cette promotion.

Vous connaissez mon dossier et vous savez que je suis dynamique, sérieux, motivé et que j'ai les aptitudes techniques nécessares. Vous pouvez être sûr que je m'inveqtirai totalement dans ce poste.

En espérant que ma denande retiendra votre attention, je vous prie de recevoir Monsieur le directeur mes salutations ditinguées.

Lettre avec erreurs sémantiques

Monsieur,

Travaillant dans le service comme opérateur depuis plus de dix ans, souhaiterais évoluer vers un le poste de chef d'équipe.

Pendant ces dernières années, j'ai accumulé de l'expérience sur le fonctionnement des machines et la qualité des produits ainsi que sur la productivité. J'ai toujours travaillé équipe ce qui m'a amené à écouter autres et à m'adapter aux différentes situations de travail.

Je sais que pour ce poste il faut être capable de développer le l'esprit d'équipe sur le terrain, de contribuer à l'amélioration de organisation et de faire preuve d'actes de management efficaces.

Je viens donc solliciter de votre part un entretien pour échanger avec vous sur possibilité de cette promotion.

Vous connaissez mon dossier et vous savez que je suis dynamique, sérieux, motivé et que j'ai les aptitudes techniques nécessitant. Vous pouvez être sûr

je m'investissement totalement dans ce poste.

En espérant que ma la demande retiendra votre attention, je vous prie de recevoir Monsieur le directeur mes salutations volontaires.

RÉSUMÉS

Bien que les dispositifs d'évaluation du personnel intègrent de plus en plus souvent le critère de compétence en orthographe, la revue de la littérature scientifique révèle peu de travaux sur ce thème. Deux études expérimentales par questionnaires montrent que les inférences dispositionnelles opérées par des lecteurs de lettres de motivation varient selon la présence d'erreurs orthographiques dans le texte et selon le type d'erreurs. Le rédacteur d'une lettre comportant des erreurs est perçu significativement comme moins recrutables, compétent, intelligent, consciencieux et stable émotionnellement que le rédacteur d'une lettre sans erreurs. Les résultats sont discutés sur les plans scientifique et appliqué.

Although the criteria of correct spelling is more and more used in personnel assessment methods, only a few works can be found about this topic in scientific literature. Two experimental studies with questionnaires show that the dispositional inferences made by readers of letters of motivation vary depending on the occurrence of spelling errors in the text and the type of errors. The writer of a letter with errors is significantly perceived as less hireable, competent, smart, conscientious and emotionally stable than the writer of a letter with no errors. Results are discussed from scientific and applied standpoints.

INDEX

Mots-clés : orthographe, inférences, évaluation

Keywords : spelling, inferences, assessment

AUTEUR

PIERRE HENRI FRANÇOIS

Maître de conférences en psychologie du travail,
Université de Poitiers

Thèmes de recherche : évaluation en contexte professionnel ; compétences et motivations.

Contact : pierre-henri.francois@univ-poitiers.fr