

QUEL EFFET DES FAUTES D'ORTHOGRAPHE SUR LA DECISION DE PRÉSÉLECTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE ? LES LEÇONS D'UNE ANALYSE MIXTE AUPRES DE 536 RECRUTEURS

Christelle MARTIN LACROUX – Doctorante en sciences de gestion

(christelle.martin@univ-tln.fr)

IUT Université de Toulon, laboratoire GRM (EA 4711)

La baisse du niveau en orthographe des élèves est importante et gagne progressivement les organisations, dans un contexte d'intensification de l'usage de l'écrit. Ce problème scolaire devient donc progressivement un problème managérial, tant les conséquences des fautes dans les écrits professionnels sont délétères. Au cours du processus de recrutement, c'est lors de la présélection des dossiers de candidature, étape incontournable et très sélective, que les recruteurs sont en mesure d'apprécier le niveau en compétence orthographique des candidats. Pourtant très peu de recherches se sont intéressées à cette question. Notre étude souhaite donc mettre en évidence un éventuel impact de la présence de fautes d'orthographe dans les dossiers de candidature sur la décision de présélection des recruteurs. Nos objectifs ici sont les suivants : quantifier l'impact des fautes d'orthographe sur le rejet des dossiers de candidature ; repérer un possible effet de halo causé par les fautes ; mettre en évidence d'éventuelles variables influençant l'effet des fautes sur la décision des recruteurs. Pour ce faire, nous avons, dans le cadre d'une expérimentation, demandé à 536 recruteurs d'évaluer des dossiers de candidature et de rédiger des commentaires pour chaque dossier. Les données collectées ont été soumises à une analyse mixte combinant une analyse quantitative suivie d'une analyse lexicale. Nos résultats indiquent que la présence de fautes accroît significativement le risque de rejet d'une candidature et constitue ainsi une « barrière à l'entrée » pour les candidats ne maîtrisant pas la compétence orthographique. Toutefois, la présence de fautes n'occulte pas les points forts d'une candidature présentant une expérience importante. Si l'accroissement du nombre de fautes n'aggrave pas significativement les risques de rejet d'un dossier présentant des fautes d'orthographe, le niveau en orthographe des recruteurs influence toutefois leur décision. En conclusion, nous exposerons des pistes de mesures RH, afin de pallier les déficiences orthographiques des salariés.

Mots clefs : dossier de candidature, expérimentation, orthographe, étude mixte, processus de sélection

QUEL EFFET DES FAUTES D'ORTHOGRAPHE SUR LA DECISION DE PRÉSÉLECTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE ? LES LEÇONS D'UNE ANALYSE MIXTE AUPRES DE 536 RECRUTEURS

Introduction

Dans un contexte d'intensification de l'usage de l'écrit dans les organisations, les déficiences en termes de compétences de communication écrite en général, et orthographiques en particulier, constituent une préoccupation grandissante pour les organisations. Moatty et Rouard (2010) ont ainsi montré que les besoins des organisations en écrit professionnel s'accroissent : 70% des salariés rédigent quotidiennement en France et près d'un tiers d'entre eux y consacrent au moins le quart de leur journée de travail. L'écrit au travail se définit comme un ensemble de compétences permettant d'écrire clairement, critiquer, évaluer et synthétiser des informations (Christopher, 2006), en combinant plusieurs ressources telles que la grammaire, la ponctuation et l'orthographe. Les recherches convergent pour conclure à l'inclusion de la maîtrise de l'orthographe comme une composante de la compétence de communication écrite (Craig & McKinney, 2010 ; Gray & *al.*, 2005 ; Moatty & Rouard, 2009). Les linguistes définissent la compétence orthographique comme la capacité à mettre en oeuvre un ensemble de savoirs et de savoir-faire pour rédiger sans fautes (Fayol & Largy, 1992).

Le niveau en orthographe en milieu scolaire baisse régulièrement depuis le milieu des années 1980 : la proportion d'élèves faisant plus de 15 fautes à une dictée a, par exemple, fortement augmenté¹ entre 1987 et 2007 (Rocher, 2008). L'inflation des fautes, à la base un problème scolaire devient aujourd'hui un problème managérial : les organisations accueillent un nombre croissant de ces élèves devenus aujourd'hui des salariés, se retrouvant ainsi contaminées par les fautes d'orthographe². Plus de 70 % des employeurs considèrent que le niveau des étudiants en orthographe est moyen, voire faible (Johnson & Duffett, 2002). Le décalage entre le niveau en orthographe des jeunes diplômés et les attentes des employeurs apparaît important (Jones, 2011). Les déficiences orthographiques des salariés engendrent des coûts financiers directs importants. La *National Commission on Writing* (College Board, 2004) a évalué à 3,1 milliards de dollars annuels les sommes dépensées par les entreprises américaines pour remédier aux déficiences écrites des salariés. Ces déficiences occasionnent également des coûts cachés, définis par Savall & Zardet comme des coûts « que l'entreprise ne recense pas habituellement dans son système d'information mais qui affectent pourtant réellement son compte de résultat » (2003, p. 91). Savall & *al.* (2000) ont ainsi montré que la non-gestion de certaines déficiences langagières aboutit à des surcharges, notamment générées par des défauts de qualité, ou des pertes de productivité. Les déficiences orthographiques produiraient également des effets négatifs sur la qualité perçue d'un site Internet (Everard & Galletta, 2005), sur sa crédibilité (Fogg & *al.*, 2002) et au final sur les intentions d'achat et donc les revenus de l'organisation.

La compétence orthographique d'un candidat peut être aisément évaluée lors de la procédure de recrutement, qui passe dans la grande majorité des cas par l'examen de dossiers de candidatures, composés d'un CV accompagné d'une lettre de motivation (De Larquier &

¹ Elle est passée de 26 à 46% des élèves pour une même dictée.

² Une étude, publiée par l'entreprise Textmaster indique que 90% des *emails* envoyés par les entreprises à leurs clients contiennent au moins une faute d'orthographe (étude réalisée entre le 3 novembre 2012 et le 10 février 2013 sur un échantillon représentatif de 347 *emails*).

Marchal, 2008). Pourtant, le domaine de l'impact des fautes dans les organisations en général, et lors du recrutement de personnel en particulier, a été peu exploré dans le contexte francophone. C'est pourquoi la question à laquelle notre communication souhaite répondre est la suivante : la présence de fautes d'orthographe dans les dossiers de candidature, outils de présélection incontournables, peut-elle impacter la décision de présélection des recruteurs ?

L'objectif de cette communication est triple : quantifier l'impact de la présence de fautes d'orthographe sur la probabilité de rejet de la candidature ; évaluer le poids relatif des fautes par rapport à d'autres éléments du dossier de candidature (l'expérience) ; mettre en évidence d'éventuelles variables modérant l'effet des fautes sur la décision des recruteurs. Pour ce faire, nous avons mené une quasi-expérimentation auprès de 536 recruteurs, puis avons procédé à une analyse mixte des données ainsi recueillies (quantitative et lexicale) pour tester nos hypothèses.

Dans une première partie, nous mobiliserons le cadre théorique de l'attribution (Heider, 1958), appliqué à l'examen des dossiers de candidature (Knouse, 1989), afin de mettre en évidence les mécanismes conduisant les recruteurs à sélectionner ou écarter les dossiers de candidature durant la phase de présélection. Cette phase constitue une étape déterminante dans les processus de recrutement en France, car elle conduit au rejet de la plupart des candidatures : selon les données analysées par Garner & Lutinier (2006), il ne reste après cette phase de présélection que 3 à 4 candidats en lice pour un entretien dans 75% des procédures de recrutement. Nous proposerons ensuite un modèle de recherche et formulerons plusieurs hypothèses. La seconde partie de la communication détaillera le protocole choisi et les méthodes d'analyse retenues. Nous présenterons et discuterons nos résultats dans une troisième partie.

1. L'impact des déficiences orthographiques dans les dossiers de candidature sur les décisions des recruteurs : état des recherches et proposition d'un modèle

Les fautes d'orthographe semblent mal acceptées et elles mineraient les chances du candidat d'être sélectionné pour un entretien. Une enquête du cabinet de recrutement Robert Half auprès de 200 RRH et DRH indique que 8 % d'entre eux ne toléreraient aucune faute et que 44 % d'entre eux élimineraient les dossiers contenant 2 ou 3 fautes. Seuls 3 % des recruteurs interrogés ne tiendraient pas compte de ce critère. Une autre étude menée au sein du cabinet de recrutement Eurobase People, estime que 60 % des 60 000 CV reçus chaque année sont rejetés par les employeurs en raison de fautes, principalement de grammaire et d'orthographe³.

1.1. La théorie de l'attribution : un cadre théorique pour comprendre comment les recruteurs perçoivent les fautes dans le dossier de candidature

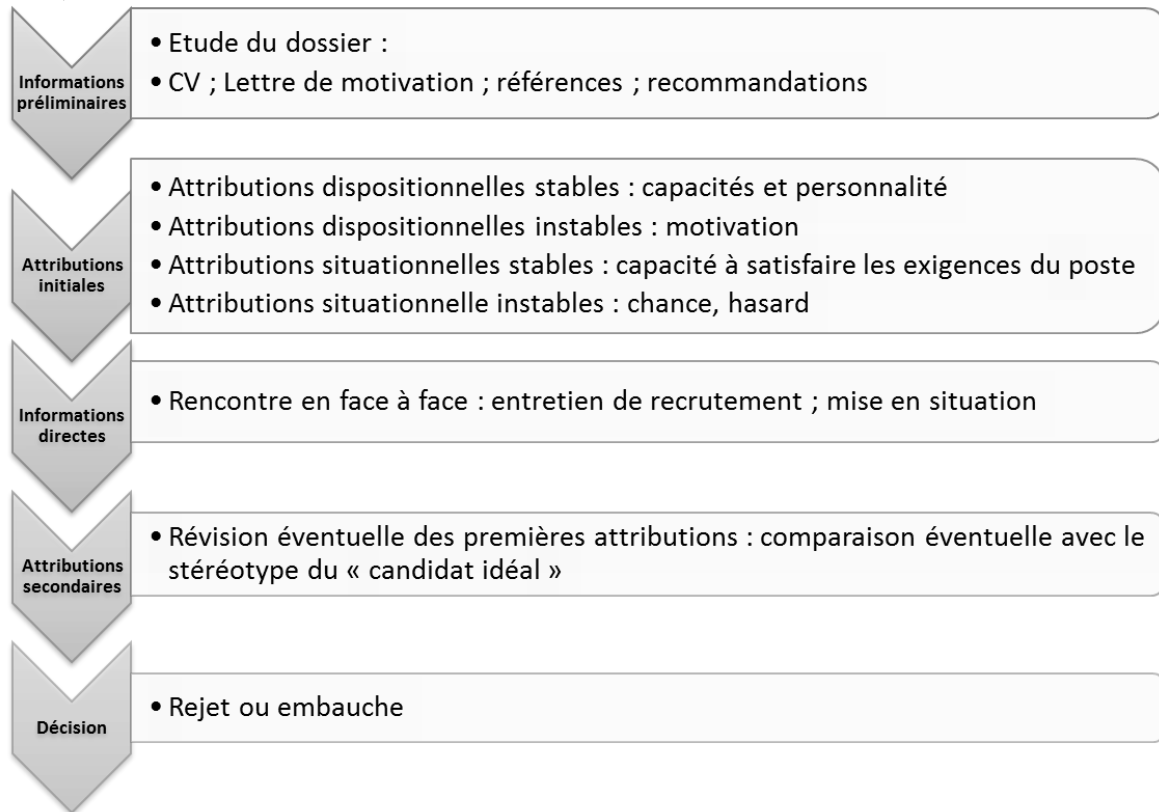
1.1.1 La théorie de l'attribution et la sélection

En situation de présélection, le recruteur recherche dans le dossier de candidature des indices d'employabilité : n'étant pas en contact direct avec le candidat, il se base sur les informations secondaires dont il dispose pour se forger une première opinion sur les capacités du candidat. Il est donc amené à inférer des qualités (ou des défauts) au candidat à partir d'indices parfois limités. Ce mécanisme d'inférence est au cœur de la théorie de l'attribution (Harvey & Weary, 1984) et cette théorie fournit un cadre bien adapté à l'étude des processus de sélection du personnel (Kelley & Michela, 1980 ; Ash & al., 1989 ; Knouse, 1989). Dans sa synthèse

³ « Skills : CVs are let down by bad grammar » Will Hadfield, Computer Weekly. 8/23/2005, p19-19.

sur les mécanismes d'attribution à l'œuvre dans le processus de sélection du personnel, Knouse (1989) propose un modèle séquentiel (figure 1), dans lequel les grandes formes d'attribution (situationnelles et dispositionnelles ; stables et instables) sont distinguées, et interviennent lors des deux étapes principales du processus : la présélection des dossiers de candidature et l'entretien avec le candidat.

Figure 1 Les processus d'attribution dans la sélection du personnel (d'après Knouse, 1989).



De nombreuses sources d'attributions liées à l'examen du CV ont été étudiées, au premier rang desquelles le diplôme obtenu (Kristof-Brown, 2000), l'expérience professionnelle (Chen & al., 2011 ; Huang & al., 2013 ; McNeilly & Barr, 1997) ou encore les activités extra-professionnelles (Tanguay & al., 2012). Ces attributions jouent un rôle de prédicteur des intentions de recommander le candidat à l'embauche (Tsai & al., 2011).

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux déficiences orthographiques, on peut remarquer que des attributions associées aux fautes ont été mises en évidence dans différentes recherches. Le paragraphe suivant propose une synthèse des études menées sur le thème de l'impact des déficiences orthographiques sur les attributions des lecteurs d'écrits.

1.1.2 Les attributions associées aux fautes d'orthographe :

Les attributions associées à la présence de fautes sont variées. La présence de fautes engendre en premier lieu des attributions négatives concernant les compétences intellectuelles et le statut du scripteur : plusieurs études concluent que les lecteurs considèrent moins intelligent l'auteur d'un écrit avec des fautes que l'auteur d'un écrit sans fautes (Kreiner & al., 2002 ; Lea & Spears, 1992 ; Vignonic & Thompson, 2010). Un faible niveau en orthographe et en grammaire serait aussi attribué à un statut social peu élevé et à un pouvoir moindre de l'auteur au sein de son organisation (Jessmer & Anderson, 2001).

Les déficiences orthographiques engendrent également des attributions sur les qualités professionnelles du scripteur. Selon Figueredo & Varnhagen (2005), les fautes sont perçues

par les lecteurs comme un signe d'incompétence technique (inaptitudes à se relire, inaptitude à utiliser un logiciel de traitement de texte et un correcteur orthographique).

En termes de savoir-être, les attributions sont très étendues : la présence de fautes dans un écrit amènerait le lecteur à formuler des attributions défavorables à propos du professionnalisme perçu de l'auteur (Carr & Stefaniak, 2012). Selon Jessmer & Anderson (2001), les lecteurs de messages sans fautes évalueraient plus positivement leur auteur : ils manifestent davantage l'envie de travailler avec lui, et le trouvent plus amical et plus sympathique.

Cette synthèse montre bien que la présence de fautes constitue un important antécédent d'attributions pour les recruteurs lors de la phase de la présélection, étape cruciale à double titre car elle conduit à éliminer une proportion importante de candidats, et amène les recruteurs à se forger une opinion préalable sur les candidats qui seront reçus ensuite en entretien.

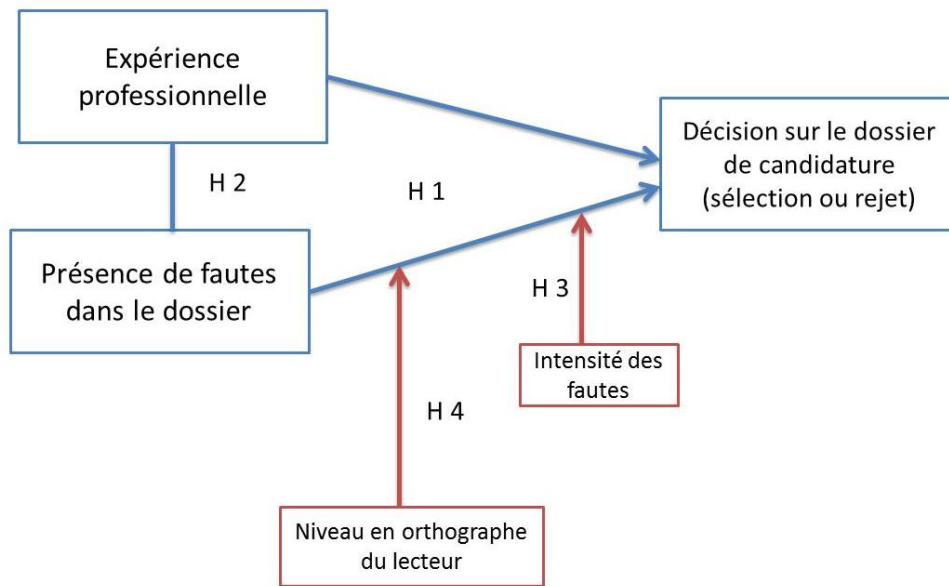
Notre objectif consiste à présent à quantifier les conséquences de ces attributions sur la décision de retenir ou non les candidatures dans la suite du processus de sélection, en mettant en lumière l'effet relatif des fautes d'orthographe, en comparaison avec une autre source d'attributions importante que sont les expériences professionnelles décrites dans le dossier de candidature (McNeilly & Barr, 1997). L'expérience est, en effet, également un antécédent de nombreuses attributions de la part des recruteurs à propos des candidats, que ce soit au niveau de leurs compétences interpersonnelles perçues, de leurs aptitudes cognitives perçues et même de leur caractère consciencieux perçu (Huang & *al.*, 2013). Aucune recherche n'a été menée en France en sciences de gestion sur l'impact des fautes en phase de présélection ; les recherches scientifiques publiées sont majoritairement anglo-saxonnes et ignorent donc le contexte spécifique français. Nous souhaitons combler ces lacunes empiriques en proposant un modèle de recherche intégrant plusieurs variables explicatives et également des variables qui pourraient jouer un rôle de modérateur. Pour analyser les données recueillies, nous proposerons une méthode mixte, combinant une analyse quantitative suivie d'une analyse lexicale des commentaires des participants que nous proposons de détailler dans les points suivants.

1.2. Proposition d'un modèle de recherche

Afin de parvenir à quantifier précisément l'impact relatif des déficiences orthographiques sur les décisions de présélection, nous avons choisi de mesurer l'effet de deux éléments associés aux dossiers de candidature : la présence de fautes (élément caractéristique de la « forme » du dossier) et le niveau d'expérience (élément caractéristique du « fond » du dossier). Cette variable nous permettra de tester un éventuel « effet de halo », signifiant que les fautes pourraient occulter les points forts d'une candidature.

Deux variables susceptibles d'influencer la relation entre la présence de fautes et la décision des recruteurs, déjà identifiées dans certaines recherches (Kreiner & *al.*, 2002) ont été proposées : l'intensité des fautes (en distinguant des dossiers très fautifs et peu fautifs) et le niveau en orthographe du recruteur. L'ensemble des variables prises en compte peuvent être résumées dans le modèle suivant :

Figure 1 : Modèle de recherche



Les travaux de Charney & *al.* (1992) ont conclu que les CV sans erreurs présentés à des recruteurs sont mieux évalués que ceux en comportant. Nous proposons donc l'hypothèse suivante : **H1** : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes d'orthographe que les dossiers sans fautes, à expérience égale.

Charney & *al.*, 1992 ont montré une interaction entre l'expérience professionnelle et les fautes d'orthographe : les CV sans fautes avec une faible expérience professionnelle obtiennent une note supérieure aux CV avec des fautes et une plus grande expérience professionnelle. Nous formulons donc l'hypothèse suivante : **H2** : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes d'orthographe et une expérience importante que les dossiers sans fautes et présentant une faible expérience.

Le nombre de fautes dans un écrit impacte les perceptions des lecteurs : Kreiner & *al.* (2002) observent une différence d'évaluation des écrits par les lecteurs entre 4 et 12 fautes. Nous proposons donc de tester l'effet du nombre de fautes sur le jugement des recruteurs avec l'hypothèse suivante : **H3** : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant 10 fautes d'orthographe que ceux en comportant 5.

Même si Kreiner & *al.* (2002) n'ont pas trouvé de différences en termes de jugement face aux fautes d'orthographe entre des sujets « bons en orthographe » et des sujets « de faible niveau en orthographe », nous pensons toutefois que cette variable pourrait influencer le lien entre les fautes et le jugement du recruteur, ne serait-ce que parce qu'un sujet bon en orthographe repèrera un plus grand nombre de fautes qu'un sujet de niveau plus faible. Nous posons donc l'hypothèse suivante : **H4** : Le niveau en orthographe du recruteur influence la relation entre la présence de fautes et le rejet du dossier : les recruteurs ayant un bon niveau en orthographe rejettent davantage les dossiers fautifs que les recruteurs ayant un faible niveau en orthographe.

Le test de ces différentes hypothèses a été réalisé par le biais d'une quasi-expérimentation auprès de professionnels impliqués dans les procédures de recrutement au sein de leur organisation. Le protocole et les résultats de cette expérimentation sont détaillés dans la seconde partie.

2. Expérimentation

2.1. Présentation de l'expérimentation

La méthode de collecte retenue est une approche expérimentale, qui permet d'isoler et de tester l'influence de plusieurs facteurs principaux facilement manipulables, ainsi que leurs interactions, le tout en contrôlant les autres variables susceptibles d'interférer sur les résultats.

Nous avons proposé des dossiers de candidature fictifs, en réponse à une offre d'emploi réelle de conseiller clientèle particuliers en agence bancaire⁴. En dehors de l'expérience professionnelle et de la présence de fautes d'orthographe, tous les autres aspects des dossiers ont été contrôlés : le niveau de diplôme, l'apparence physique, le sexe, les activités extra-professionnelles, le format de la lettre de motivation et du CV. Les différences entre les dossiers portent donc uniquement sur trois facteurs manipulés : les fautes, la quantité de fautes et le niveau d'expérience du candidat. Les participants devaient décider s'ils acceptaient de convoquer le candidat à un entretien de sélection ou s'ils éliminaient la candidature ; ils devaient également commenter par écrit chacun des dossiers étudiés.

Le plan expérimental est le suivant : deux facteurs intra-sujets ont été définis : le facteur fautes à deux modalités (sans fautes, avec des fautes d'orthographe) ; le facteur expérience à deux modalités (expérience importante, c'est-à-dire d'une trentaine de mois et comportant une expérience salariée ; ou limitée à six mois maximum de stages).

Nous retenons également deux facteurs inter-sujets, l'intensité des fautes et le niveau en orthographe des recruteurs :

- l'intensité des fautes, à deux modalités (jeu de dossiers comportant 5 fautes ou 10 fautes). Les participants recevaient aléatoirement le jeu de dossiers A (chaque dossier fautif contenait 5 fautes) ou le jeu de dossiers B (chaque dossier fautif contenait 10 fautes), comme l'indique le tableau 1.

Tableau 1 : les jeux de 4 dossiers de candidature présentés aux participants

Jeu A (5 fautes)	Sans fautes (SF)	Avec des fautes d'orthographe (FO)
Expérience importante	Dossier 1 (EISF)	Dossier 2 (EIFO)
Expérience faible	Dossier 3 (EFSF)	Dossier 4 (EFFF)
Jeu B (10 fautes)	Sans fautes	Avec des fautes d'orthographe
Expérience importante	Dossier 1 (EISF)	Dossier 2bis (EIFO)
Expérience faible (EF)	Dossier 3 (EFSF)	Dossier 4bis (EFFF)

- le niveau d'orthographe (évalué par un test post-expérimental, dont les résultats ont été recodés en trois niveaux)⁵.

⁴ Ce type de poste a été choisi, car il nécessite l'usage fréquent de la communication écrite (Moatty & Rouard, 2010).

⁵ Le test comportait 40 phrases parmi lesquelles certaines comportaient une faute grammaticale ou lexicale. Le sujet devait identifier la faute. Le score du test était calculé sur 40 points. Les scores obtenus ont été recodés en trois classes : faible (score < 20), moyen (score compris entre 20 et 29) et bon (score > 29).

Notre plan d'expérience est un plan factoriel mixte, puisque les participants ont systématiquement évalué un jeu complet de quatre dossiers de candidature distribué de façon aléatoire (soit le jeu A, soit le jeu B).

536 recruteurs ont accepté de se prêter à l'expérience, par l'intermédiaire d'une plateforme d'enquête en ligne. L'examen des dossiers en ligne correspond à une pratique de présélection répandue chez les professionnels en charge des recrutements de chargés de clientèle bancaire (De Larquier & Tuchsirer, 2013). Nous avons inclus dans notre échantillon des professionnels participant habituellement ou occasionnellement au processus de sélection dans leur organisation, qu'ils soient spécialistes RH ou non. En effet, la présélection est souvent réalisée en France par des professionnels non spécialistes, comme l'indiquent les résultats issus de l'enquête OFER-DARES menée en 2005 (De Larquier & Marchal, 2008) : cette première phase est réalisée dans seulement 23% des cas par un DRH ou un spécialiste du recrutement. Les caractéristiques essentielles de notre échantillon sont détaillées dans le tableau 2.

Tableau 2 Composition de l'échantillon de recruteurs (n = 536)

Sexe	63.4% de femmes et 36.6% d'hommes.
Age	36.5 ans (médiane : 38 ans ; écart-type : 9.84). Min : 23 ans ; Max : 64 ans.
Fonction occupée	Chef d'établissement : 6.9% ; DRH : 3.4% ; Responsable recrutement : 6% ; Responsable (commercial, financier et administratif, marketing, communication): 34.1 % ; Autre : 49.6%.
Secteur d'activité de l'organisation	Commerce – activités financières – transports et communication – Administration : 56.3 % ; Santé action sociale - Services collectifs, sociaux et personnels – Education : 27.3% ; Industrie manufacturière, production gaz, électricité, eau : 9.2% ; Construction - Agriculture : 7.2%.
Effectifs de l'organisation	Moins de 10 salariés : 15.4 % ; entre 10 et 30 salariés : 17.8 % ; plus de 30 salariés : 66.8%.
Nombre de recrutements réalisés chaque année	Un au maximum : 13% ; deux à cinq recrutements : 30.4% ; plus de 5 : 56.6%.
Niveau en orthographe	Note moyenne : 25,9/40 ; Note Min : 10/40 ; Note max : 40/40 ; Ecart-type : 6.35 ; médiane : 26. Répartition des recruteurs en fonction du niveau en orthographe : Niveau faible: 15.3% ; Niveau moyen : 49.1% ; Bon niveau : 35.6%.

2.2 L'analyse mixte des données collectées

Nous avons procédé à une analyse mixte (quantitative et lexicale) des données collectées, pour tester nos hypothèses de recherche. Cette méthode combine la collecte et l'analyse de plusieurs formes de données (Creswell, 2003) et permet d'atteindre plusieurs objectifs : développer une compréhension plus complète d'un problème ; comparer, valider ou trianguler des résultats (Plano Clark, 2010) ; neutraliser voire supprimer les biais inhérents à une méthode unique (Sieber, 1973). La priorité est ici donnée à l'analyse quantitative : les résultats de l'analyse qualitative viendront supporter en aval les résultats de l'analyse quantitative.

L'analyse lexicale sur l'échantillon des 536 recruteurs a pour objectif d'appuyer les résultats de nos tests d'hypothèses. Notre objectif est d'utiliser les statistiques lexicales pour faire émerger la réalité du jugement des recruteurs, non seulement à travers leurs décisions, mais aussi à travers les commentaires écrits à propos de chaque dossier. Ces traitements statistiques devraient selon nous permettre d'enrichir ou nuancer les résultats obtenus au test des différentes hypothèses. L'analyse lexicale a été réalisée à l'aide de l'application R-TeMiS (Bouchet-Valat & Bastin, 2013) et elle regroupe les méthodes dont le socle est le lexique et qui permettent d'opérer des analyses statistiques et de procéder à l'identification de formes lexicales spécifiques à chacun des dossiers de candidature (Gavard-Perret & Helme-Guizon, 2012). Ce travail a été réalisé en plusieurs étapes :

Les entretiens ont été transcrits par dossier de candidature et importés dans R-TeMiS. Plusieurs variables ont été définies afin de caractériser les dossiers : la présence ou non de fautes ; la décision des recruteurs ; l'intensité des fautes ; le niveau en orthographe des recruteurs... A partir de ces variables, nous avons repéré les spécificités lexicales : ce sont les différences d'utilisation du vocabulaire entre les différentes parties du corpus, préalablement découpé, selon les modalités d'une variable sélectionnée. Le lexique de chacun des sous-corpus est comparé au lexique de l'ensemble du corpus pour permettre un repérage des mots sous ou sur-représentés. Le calcul d'un test statistique permet d'évaluer si l'écart entre la fréquence relative d'une forme dans une classe et la fréquence globale calculée sur l'ensemble des réponses est significatif ou pas. Les éléments du sous corpus caractéristiques sont restitués selon leur degré de spécificité, grâce à une valeur-test décroissante (Garnier & Guérin-Pace, 2010, p. 26). Nous avons suivi les recommandations de Lebart & Salem (1994), qui considèrent qu'en pratique, une valeur de t supérieure à 2 permet de considérer qu'un terme est spécifique

3. Résultats et discussion

3.1. Résultats

3.1.1. H1 : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes d'orthographe que les dossiers sans fautes, à expérience égale.

Tableau 3 Décisions des recruteurs

Décision (en %)	Rejet	Sélection
Dossier avec expérience important ; sans fautes (EISF)	18%	82%
Dossier avec expérience importante ; avec des fautes d'orthographe (EIFO)	37.5%	62.5%
Dossier avec expérience limitée ; sans fautes (EFSF)	37.3%	62.7%
Dossier avec expérience limitée ; avec des fautes d'orthographe (EFO)	50.4%	49.6%

A expérience égale, les taux de rejet sont plus élevés lorsque les dossiers contiennent des fautes. Nous avons procédé à des tests de Mc Nemar comme préconisé par Field (2013) afin de comparer des données nominales dans le cas d'échantillons appariés. Il est possible de calculer une taille d'effet dans le cadre du test de Mc Nemar en utilisant un indicateur adapté : les rapports de cotes ou *odds ratios* (Howell, 2008, p.158). Les résultats sont résumés dans le tableau suivant.

Tableau 3 Décisions des recruteurs selon les dossiers, tests de Mc Nemar et rapports de cotes

Expérience importante	Rejet EIFO	Sélection EIFO	Test Mc Nemar	Rapport de cotes
Rejet EISF	47	49	Khi ² (1) = 51.76 <i>p</i> < 0.001	3.1
Sélection EISF	152	281		
Expérience faible	Rejet EFSF	Sélection EFSF	Test Mc Nemar	Rapport de cotes
Rejet EFSF	126	72	Khi ² (1) = 21.70 <i>p</i> < 0.001	1.96
Sélection EFSF	141	191		

Les tests de Mc Nemar et le rapport des cotes indiquent que les chances qu'un dossier comportant des fautes d'orthographe et une expérience professionnelle importante soit rejeté sont 3.1 supérieures aux chances de rejet d'un dossier sans fautes, avec la même expérience professionnelle. Les chances de rejet d'un dossier comportant des fautes d'orthographe et une expérience professionnelle limitée sont, quant à elles, presque deux fois supérieures à celles d'un dossier sans fautes et une expérience limitée.

L'analyse des questions ouvertes nous fournit également des éléments de compréhension de l'importance du critère de l'orthographe dans la décision de rejet des recruteurs (tableau 4).

Tableau 4 Les 15 premiers termes spécifiques au rejet de la candidature

	Modalité*	Global**	Valeur t	Proba.
Assez	86	105	Inf	<0.001
Fautes	222	258	Inf	<0.001
Manque	89	109	Inf	<0.001
Orthographe	152	184	Inf	<0.001
Trop	177	192	Inf	<0.001
Peu	79	109	8.01	<0.001
Faute	36	44	6.29	<0.001
Lettre	164	328	5.78	<0.001
Français	12	12	4.53	<0.001
Syntaxe	14	15	4.49	<0.001
Frappe	14	16	4.12	<0.001
Bourrés	10	10	4.06	<0.001
Bonne	5	152	-9.45	<0.001
Bon	1	102	-8.53	<0.001
Voir	5	120	-8.02	<0.001

* Nombre d'occurrences du mot dans la modalité « rejet du dossier ».

** Nombre d'occurrences totales dans les commentaires.

On remarque que le terme « fautes » apparaît 258 fois dans les commentaires écrits des recruteurs et 222 fois quand le dossier est rejeté, indiquant ainsi la spécificité du terme lorsque les dossiers sont rejetés par les recruteurs. Parmi les 15 premiers termes spécifiques employés par les recruteurs lorsqu'ils rejettent des candidatures, on note la présence de sept termes en lien direct avec les fautes (« orthographe », « syntaxe », « frappe », « fautes », « bourrés »). Les résultats de l'analyse lexicale viennent donc soutenir l'hypothèse H1. Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes que les dossiers sans fautes, à expérience égale.

3.1.2. H2 : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes d'orthographe et une expérience importante que les dossiers sans fautes et présentant une faible expérience.

Comme le montre le Tableau 3, les taux de rejet sont très proches : 37.3% pour le dossier avec une expérience limitée et sans fautes ; 37.5% pour le dossier avec une expérience importante et des fautes d'orthographe. Le test de Mc Nemar indique que la différence de taux de rejet entre le dossier combinant fautes d'orthographe et expérience importante et celui sans fautes mais avec une expérience faible est non significative : $\text{Khi-deux}(1) = 0.004 ; p = 0.94$. L'hypothèse H2 est rejetée. Les recruteurs ne rejettent pas davantage le dossier comportant des fautes et une expérience professionnelle importante que celui sans fautes et une expérience professionnelle limitée. L'effet de halo mis en évidence par Charney & al. (1992) n'a pas été révélé par nos résultats.

3.1.3. H3 : Les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant 10 fautes d'orthographe que ceux en comportant 5.

Tableau 5 Décisions des recruteurs selon le nombre de fautes, Khi-Deux et rapports de cotes

Dossier	Décision	5 fautes	10 fautes	Khi-Deux
dossier avec expérience importante ; FO	Rejet	79 (32%)	103 (39%)	Khi-deux (1) = 2.12 ; p = 0.14
	Sélection	162	161	
dossier avec expérience limitée ; FO	Rejet	127 (53%)	146 (54%)	Khi-deux (1) = 0.024 ; p = 0.87
	Sélection	110	123	

Les résultats proposés dans le tableau 5 indiquent des différences de taux de rejet selon le nombre de fautes. Elles ne sont toutefois pas significatives : le nombre de fautes dans les dossiers contenant des fautes d'orthographe n'affecte pas la décision des recruteurs.

L'analyse lexicale permet d'approfondir ces résultats : les recruteurs ont en effet utilisé un lexique spécifique sans lien avec la compétence orthographique en cas d'exposition aux dossiers comportant 5 fautes (tableau 6). En revanche, en cas d'exposition aux dossiers comportant 10 fautes, six termes spécifiques, en lien avec la compétence orthographique (« orthographe », « fautes », « bourrés », « français ») sont présents de façon significative dans les commentaires (tableau 7). L'intensité des fautes a un effet sur la spécificité des termes relevés dans les commentaires écrits, ce qui permet de nuancer les résultats au test statistique qui invalident l'hypothèse H3.

Tableau 6 Les 15 premiers termes spécifiques dans les dossiers comportant 5 fautes

5 fautes	Modalité	Global	Valeur t	Proba.
Sais	14	15	3,34	<0.001
Conseil	13	14	3,16	<0.001
Ans	17	20	3,07	0,001
Bac	12	13	2,97	0,001
Raison	9	9	2,92	0,001
Photo	14	14	2,91	0,001
Personnalité	13	13	2,73	0,003
Evaluer	8	8	2,69	0,003
Tempérament	8	8	2,69	0,003
Entretien	57	89	2,69	0,003
Valeur	10	11	2,56	0,005
Qualité	7	7	2,45	0,007

Tableau 7 Les 15 premiers termes spécifiques dans les dossiers comportant 10 fautes

10 fautes	Modalité	Global	Valeur t	Proba.
Orthographe	135	185	6.16	<0.001
Fautes	178	258	5.98	<0.001
Motivée	38	51	3.33	<0.001
Contact	13	14	3.07	0,001
Bourrés	10	10	3.05	0,001
Correspondre	9	9	2.84	0,002
Beaucoup	25	33	2.76	0,002
Français	11	12	2.68	0,003
Semble	29	40	2.64	0,004
Syntaxe	13	15	2.63	0,004
Grammaire	9	8	2.62	0,004
Peut	28	39	2.51	0,005
Motivation	157	270	2.44	0,007

3.1.4. H4 : Le niveau en orthographe du recruteur influence la relation entre la présence de fautes et le rejet du dossier : les recruteurs ayant un bon niveau en orthographe rejettent davantage les dossiers fautifs que les recruteurs ayant un faible niveau en orthographe.

Tableau 5 Décisions des recruteurs selon leur niveau en orthographe, Khi-Deux et rapports de cotes

Expérience importante	Niveau faible	Niveau moyen	Bon niveau	Khi-Deux	Rapports de cotes faibles/bons
Rejet EIFO	23	96	74	Khi ² (2) = 3.87 ; p = 0.14	
Sélection EIFO	59	161	108		
Expérience faible	Niveau faible	Niveau moyen	Bon niveau	Khi-Deux	Rapport de cotes faibles/bons
Rejet EFFO	27	121	112	Khi ² (1) = 19.51 ; p < 0.001	3.2
Sélection EFFO	55	135	71		

Le niveau en orthographe du recruteur influence sa décision de présélection. En effet, les chances de rejet du dossier présentant une expérience limitée et des fautes d'orthographe sont 3.2 fois supérieures quand il est examiné par un recruteur de bon niveau en orthographe que par un recruteur dont le niveau en orthographe est faible.

L'analyse des occurrences de termes par niveau en orthographe apporte un argument supplémentaire en faveur de l'influence du niveau en orthographe du recruteur sur leurs commentaires (tableau 9). Lorsque leur niveau est faible ou moyen, l'occurrence des termes « fautes » et « orthographe » n'est pas significative. En revanche, les commentaires des recruteurs dont le niveau est bon en orthographe indiquent des occurrences significatives pour ces deux termes. Le recours au lexique associé aux fautes dans les commentaires écrits est donc influencé par le niveau en orthographe des recruteurs.

Tableau 9 Occurrences des termes « fautes » et « orthographe » chez les recruteurs

fautes	Modalité	Global	Valeur t	Proba.
niveau faible	12	250	-4.48	<0.001
niveau moyen	107	250	-1.74	0.041
bon niveau	133	250	4.59	<0.001
orthographe	Modalité	Global	Valeur t	Proba.
niveau faible	3	44	-1.10	0.13
niveau moyen	13	44	-2.23	0.012
bon niveau	27	44	3.12	<0.001

L'hypothèse 4 est supportée par le résultat des tests quantitatifs et ceux de l'analyse lexicale. Il existe une influence entre la note obtenue par les dossiers de candidature comportant des fautes et le niveau en orthographe des recruteurs.

3.2 Discussion

Au-delà de l'aspect trivial de ces résultats, nous pensons qu'ils constituent néanmoins une preuve que les fautes constituent bien une « barrière à l'entrée » : les recruteurs rejettent davantage les dossiers comportant des fautes, et ce à expérience égale (H1). Ces résultats indiquent que les recruteurs obéissent à une logique objective et réalisent un jugement planifié (Eymard-Duvernay & Marchal, 1997) consistant à privilégier des repères objectifs comme l'expérience, objectivables et mesurables lorsqu'ils étudient les candidatures. Malgré la présence de fautes, une candidature expérimentée n'est pas davantage rejetée qu'une candidature exempte de fautes mais avec une expérience limitée (H2), ce qui permet de conclure que les fautes ne créent pas un effet de halo occultant les points forts d'une candidature expérimentée. Les recruteurs prennent en compte le « fond » (l'expérience dans le cas de notre étude) qui guide leur choix de présélection mais également la forme du dossier. En effet, le dossier le moins rejeté est bien celui qui combine une expérience importante et une absence de fautes ; le dossier le plus rejeté est celui qui présente une expérience limitée et des fautes d'orthographe.

L'hypothèse 3 n'est pas validée : ce n'est pas tant le nombre de fautes d'orthographe que la présence de fautes qui explique le rejet du dossier ; il n'existerait pas de « seuil de tolérance » pour les fautes d'orthographe lorsqu'elles sont repérées. Ce serait davantage le niveau des juges qui impacterait l'évaluation des dossiers de candidature. Une possible explication à cette différence pourrait être que les recruteurs dont le niveau est faible en orthographe (15% de l'échantillon) ne voient pas les fautes d'orthographe quel que soit leur nombre. Une autre explication pourrait être la sensibilité des sujets bons en orthographe : ayant intériorisé la norme, maîtrisant cette compétence, ils l'évalueraient avec davantage de zèle ...

Le niveau en orthographe des recruteurs influence leur décision de présélection : les sujets les meilleurs en orthographe sont ceux qui jugent le plus sévèrement les dossiers avec des fautes d'orthographe (H4). La question de la pérennité du critère de l'orthographe découle selon nous de ce résultat : les études disponibles (Rocher, 2008) montrent une franche dégradation pour les cohortes testées au milieu des années 2000, qui n'ont pas encore intégré le monde du travail. Nous avons pu confirmer l'influence du niveau en orthographe des individus sur leur sévérité face aux fautes. La dégradation pourrait-elle donc conduire à une relativisation du critère de l'orthographe dans les pratiques de futurs recruteurs, qui selon toute logique auront un plus faible niveau en orthographe ?

Conclusion : Que faire ?

Compte tenu de l'importance que prend l'usage de l'écrit dans les organisations et compte tenu de la baisse confirmée du niveau des élèves, notre étude montre qu'il s'avère nécessaire d'accroître, de maintenir les compétences orthographiques des salariés pour répondre à la demande insatisfaite des organisations. La question de la baisse du niveau en orthographe des élèves est avérée et les cohortes étudiées par les différentes études sont encore peu nombreuses à avoir intégré le monde du travail. Cela signifie que la dégradation des compétences liées à l'écrit au travail n'en est qu'à ses prémices. C'est dans les années à venir que l'onde de choc des déficiences orthographiques frappera les organisations, ce qui

aggraverait encore les conséquences négatives liées à ces déficiences et accroîtra d'autant plus l'insatisfaction des employeurs. Cette projection rend indispensables des mesures pour pallier les déficiences de cette nouvelle vague d'entrants aux compétences orthographiques diminuées. Nous proposons ici plusieurs pistes de mesures pour améliorer le niveau des salariés en orthographe.

La certification en orthographe constitue une piste envisageable. Elle est proposée aujourd'hui par l'entreprise Woonoz avec la Certification Voltaire, qui atteste un niveau en orthographe évalué et notifié au terme d'un examen. Le score obtenu a vocation à être mentionné sur un CV permettant ainsi de mettre en valeur une compétence différenciatrice, et au final d'envoyer un signal de compétence au recruteur.

Les formations professionnelles continues en orthographe représentent également une solution à laquelle les organisations ont déjà recours. L'offre des prestataires privés de formation professionnelle intègre déjà des formations sur la thématique de l'orthographe. L'insertion prochaine dans les organisations de cohortes de jeunes salariés aux compétences orthographiques diminuées laisse à penser que les besoins des entreprises vont s'accroître pour ce type de formations, ce qui va logiquement générer des investissements en formation supplémentaires (ou au détriment d'autres formations) et étoffer davantage l'offre de formation des acteurs privés ou publics.

La présélection au moyen de l'examen de dossiers de candidature n'est pas une méthode sans conséquences sur candidats faiblement employables (Marchal & Rieucan, 2010). Cette forme de jugement généralisée par le tri des dossiers de candidature permettrait aux recruteurs de repérer les fautes d'orthographe et d'en inférer « le sérieux déployé dans la recherche d'emploi, censé refléter le sérieux du travail à venir » (Rieucan & Salognon, 2013, p.57), même pour des emplois ne requérant pas de compétences écrites professionnelles. Pire, la centralisation et le tri de toutes les candidatures opérés par certaines organisations et dévolus à des spécialistes RH remettent les critères du CV et de la lettre de motivation au premier plan. Ceci favoriserait certaines catégories de candidats formés à la rédaction des dossiers de candidature, dotés de compétences langagières, au détriment des salariés peu qualifiés. Pour des emplois de première qualification, le changement d'outils de présélection permettrait d'éviter l'exclusion de salariés mal préparés à la rédaction de dossiers, en particulier lorsque les postes proposés ne requièrent pas la maîtrise de l'écrit professionnel. Des méthodes alternatives existent pour éviter cette exclusion durable du marché du travail. On peut citer la méthode Intervention sur l'Offre et la Demande, développée par le secteur associatif et adaptée aux emplois de première qualification, prévoyant un entretien de mise en relation qui se substitue au dépôt classique de CV (Castrà & Vall, 2007).

Concernant les apports de notre étude, nous en avons distingué plusieurs. Tout d'abord, cette étude est la première en sciences de gestion à avoir questionné le lien entre la présence de fautes dans les dossiers de candidature et leurs conséquences en termes de sélection. Ensuite, sur le plan méthodologique, le recours à une méthode combinée a contribué à mieux comprendre le jugement des recruteurs sur la question des compétences orthographiques en phase de présélection. Cette double analyse a permis :

- de confirmer l'impact des fautes sur le jugement des recruteurs notamment ;
- de nuancer les résultats aux tests quantitatifs des hypothèses : les résultats aux tests du khi-deux révèlent une absence d'effet du nombre de fautes d'orthographe sur la décision des recruteurs tandis que l'analyse lexicale des commentaires écrits indiquent que un nombre plus élevé des fautes entraîne l'usage plus fréquent de lexiques en lien avec la compétence orthographique (H 3) ;

- d'illustrer l'influence du niveau en orthographe sur les commentaires des recruteurs.

Concernant les limites de notre travail, dans le cadre de notre expérimentation, nous avons limité le nombre de variables manipulées. Les dossiers ont donc été homogénéisés, en contrôlant des facteurs dont le rôle majeur sur les décisions de sélection est bien connu (l'apparence physique par exemple). En effet, l'effet de halo de l'apparence physique a été clairement établi dans des recherches antérieures, et son impact sur la sélection peut être déterminant (Luxen & Van de Vijver, 2006). Les dossiers réellement traités par les recruteurs en situation ne sont pas aussi homogènes que ceux que nous avons utilisés, et l'impact des déficiences orthographiques sur la sélection des candidats n'est sans doute pas aussi clair et direct que ce que nous avons pu établir. Une seconde limite concerne le choix du poste retenu pour l'expérimentation. En effet, l'intensité de l'usage de l'écrit dépend de nombreux paramètres, dont la profession du salarié et le secteur d'activité de l'organisation au sein de laquelle il travaille (Moatty & Rouard, 2010). Dans certains secteurs et pour certaines fonctions, la pratique de l'écrit devient une compétence quotidienne et donc incontournable. C'est le cas pour le poste que nous avons sélectionné, mais cela ne l'est pas forcément pour d'autres types de postes, tant les besoins en ressources langagières apparaissent liés aux contextes professionnels.

Concernant les pistes de recherches futures, les déficiences orthographiques sont source d'enjeux importants en termes de formation professionnelle : étant donné qu'elles engendrent des coûts, un nombre croissant d'entreprises ont engagé des formations de remédiation orthographique. L'évaluation de l'efficacité de ces remédiations constitue un terrain d'investigation encore peu exploré en France. Nous pensons que l'évaluation des formations dédiées à l'orthographe revêt un réel intérêt afin d'assurer la garantie de la rentabilité de cet investissement : en termes de gains personnels pour le salarié (confiance en soi, motivation à transférer) mais aussi de gains pour l'organisation (gains de productivité, baisse des coûts). Les opérations d'évaluation des actions de formation sont relativement rares : elles se cantonnent dans la majorité des cas à un questionnaire de satisfaction du formé (Gérard, 2003), un champ de recherche existe donc en la matière, notamment concernant l'impact de la formation sur le terrain organisationnel.

Bibliographie

- Ash, R.A., Jonhson, J.C., Levine, E.L., McDaniel, M.A. (1989), «Job applicant training and work experiences evaluation in personel selection», *Research in Personnel and Human Resource Management*, vol. 7, p. 183-226.
- Bouchet-Valat, M., & Bastin, G. (2013), «RcmdrPlugin. temis, a Graphical Integrated Text Mining Solution in R», *R Journal*, vol.5, n°1.
- Carr, C.T., Stefaniak, C. (2012), «Sent from my iphone: The medium and message as cues of sender professionalism in mobile telephony», *Journal of Applied Communication Research*, vol. 40, n°4, p. 403-424.
- Castra, D., Valls, F. (2007), *L'insertion malgré tout, L'intervention sur l'Offre et la Demande*, Toulouse, Editions de l'Octares, Collection Le travail en débats.
- Charney, D.H., Rayman, J., Ferreira-Buckley, L. (1992), « How writing quality influences readers' judgments of résumés in business and engineering», *Journal of Business and Technical Communication*, vol.6, n°1, p. 38-74.

- Chen, C. C. , Huang, Y. M. , Lee, M. I. (2011), «Test of a model linking applicant résumé information and hiring recommendations», *International Journal of Selection and Assessment*, vol. 19, n°4, p. 374-387.
- Christopher, D.A. (2006), «Communication-building better communicators: Integrating writing into business communication courses», *Business Education Forum*, vol. 61, n°2, p. 40-43.
- College Board, The National Commission on Writing for America's Families, Schools, and Colleges. (2004), *Writing : A ticket to work... or a ticket out : A survey of business leaders*, New York, Author.
- Craig, R., McKinney, C.N. (2010), «A successful competency-based writing skills Development Programme : Results of an Experiment», *Accounting Education : an international journal*, vol. 19, n°3, p. 257-278.
- Creswell, J.W. (2003), *Research design : qualitative, quantitative, and mixed approaches, 2nd edition*, Thousand Oaks, Sage publications.
- De Larquier, G., & Tuchsirer, C. (2013), « Le secteur bancaire: des recrutements sous l'autorité des ressources humaines?», *La Revue de l'IREES*, vol.76, p.71-98.
- De Larquier, G., Marchal, E. (2008), « Le jugement des candidats par les entreprises lors des recrutements», *document de travail Centre d'Etudes pour l'Emploi*, n°109, CEE.
- Everard, A., Galletta, D.F. (2005), « How presentation flaws affect perceived site quality, Trust and Intention to Purchase from an online store», *Journal of Management Information System*, Winter 2005-6, vol 22, n°3, p. 55-95.
- Eymard-Duvernay, F., Marchal, E. (1997), *Façons de recruter : le jugement des compétences sur la marché du travail*, Paris, Métailié.
- Fayol, M., & Largy, P. (1992), «Une approche cognitive fonctionnelle de l'orthographe grammaticale : Les erreurs d'accord sujet-verbe chez l'enfant et l'adulte», *Langue française*, vol. 95, p. 80-98.
- Field, A. (2013), *Discovering statistics using SPSS (4th ed.)*, London, Sage.
- Figueredo, L., Varnhagen, C.K. (2005), «Didn't you run the spell checker ? Effects of type of spelling error and use of a spell checker on perceptions of the author», *Reading Psychology*, vol. 26, n°4/5, p. 441-458.
- Fogg, B-J., Kameda, T., Boyd, J., Marshall, J., Sethi, R., & Sockol, M., Trowbridge, T. (2002). «Web credibility study 2002 : Investigating what makes web sites credible today.». *A Research Report by the Stanford Persuasive Technology Lab Makovsky & Company. Available online at <http://captology.stanford.edu/pdf/Stanford-MakovskyWebCredStudy2002-prelim.pdf>.*
- Garner, H. , Lutinié, B. (2006), « Les procédures de recrutement : canaux et modes de sélection», *Premières Synthèses, DARES*, 2006., n°11-48.1
- Garnier, B., & Guérin-Pace, F. (2010), *Appliquer les méthodes de la statistique textuelle*, Paris, CEPED.
- Gavard-Perret, M.L., Helme-Guizon, A. (2012), «Choisir parmi les techniques spécifiques d'analyse qualitative», in M.L. Gavard-Perret, D Gotteland, C.Haon, A.Jolibert (Eds), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion, Réussir son mémoire ou sa thèse*, Montreuil, Pearson, p. 275-344.

- Gérard, F.M. (2003), «L'évaluation de l'efficacité d'une formation», *Gestion 2000*, vol. 20, n°3, p. 13-33.
- Gray, F E., Emerson, L., MacKay, B. (2005), «Meeting the demands of the workplace : science students and written skills», *Journal of Science, Education and Technology*, vol. 14, n°4, p. 425-434.
- Harvey, J. H., & Weary, G. (1984,«Current issues in attribution theory and research», *Annual review of psychology*, vol. 3, n°1, p. 427-459.
- Heider, F. (1958), *The psychology of interpersonal relations*, New York, John Wiley & Sons.
- Howell, D., Bestgen, Y., Yzerbyt, V., & Rogier, M. (2008), *Méthodes statistiques en sciences humaines*, Louvain, De Boeck.
- Huang, Y. M., Chen, C. C., & Lai, S. Y. (2013). «Test of a multidimensional model linking applicant work experience and recruiters' inferences about applicant competencies», *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 24, n°19, p. 3613-3629.
- Jessmer, S.L., Anderson, D. (2001, «The effect of politeness and grammar on user perceptions of electronic mail», *North American Journal of Psychology*, vol. 3, n°2, p. 331-346.
- Johnson, J., Duffett, A. (2002), «Public Agenda, Reality Check 2002», *Education Week*, vol. 21, n°25, p. 9-16
- Jones, C.G. (2011), «Written and computer-mediated accounting communication skills : an employer perspective», *Business Communication Quarterly*, vol. 74, n°3, p. 247-271.
- Kelley, H. H., & Michaela, J. L. (1980), «Attribution theory and research», *Annual Review of Psychology*, vol. 31, n°1, p. 457-501.
- Knouse, S.B. (1994), «Impressions of the résumé: The effects of applicant education, experience, and impression management», *Journal of Business and Psychology*, vol. 9, p. 33-45.
- Kreiner, D.S, Schnakenberg, S.D., Green, A.G., McLin, A.F. (2002), «Effects of spelling errors on the perceptions of writers», *The Journal of General Psychology*,vol. 129, n°1, p. 5-17.
- Kristof-Brown, A.L. (2000), «Perceived applicant fit : Distinguishing between recruiters'perceptions of person-job fit and person-organization fit», *Personnel Psychology*, vol. 53, n°3, p. 643-671.
- Lea, M., Spears, R. (1992), «Paralanguage and social perception in computer-mediated communication», *Journal of Organizational Computing & Electronic Commerce*, vol. 2, n°3/4, p. 321-342.
- Lebart, L., Salem, A. (1994), *Statistique textuelle*, Dunod, Paris.
- Luxen, M.F., Van de Vivjve, F.J.R. (2006), «Facial attractiveness, sexual selection, and personnel selection : When evolved preferences matter», *Journal of Organizational Behavior*, vol. 27, n°2, p. 241-255.
- Marchal, E., Rieucan, G. (2010), *Le recrutement*, Paris, Editions de la Découverte.
- McNeilly, K.M., Barr, T.F. (1997). Convincing the recruiter: A comparison of resume formats, *Journal of Education for Business*, vol. 72, n°6, p. 359-363.
- Millet, A. (1990), *Quelques aspects asocio-linguistiques de l'orthographe française*, Thèse de doctorat, Université Stendhal Grenoble III.

- Moatty, F., & Rouard, F. (2009), «Lecture et écriture au travail: les enjeux en termes de formation et de conditions de travail», *Formation et Emploi*, n°106, p. 59-73.
- Moatty, F., & Rouard, F. (2010), «L'écrit au travail et ses déterminants chez les salariés en France en 2005», *Travail et Emploi*, n°122, p. 41-54.
- Plano Clark, V. L. (2010), «The adoption and practice of mixed methods: U.S. trends in federally funded healthrelated research», *Qualitative Inquiry*, vol.6, n°6, p. 428-440.
- Rieucau, G., Salognon, M. (2013), « Le recutement dans la grande distribution : des pratiques ajustées ?», *La Revue de l'IRES*, vol.76, n°1, p. 45-69.
- Rocher, T. (2008). «Lire, écrire, compter : les performances des élèves de CM2 à vingt ans d'intervalle 1987-2007», *Note d'information 08.38 de la DEPP*, Ministère de l'Education Nationale.
- Savall, H., Bonnet, M., Moulette, P.(2000), «*Méthode socio-économique de requalification et d'insertion des personnes illetrées dans l'emploi*», In C. El Hayek (Eds), *Illetrisme et monde du travail*, Paris, La documentation française, p. 171-182.
- Savall, H., Zardet, V. (2003), *Maîtriser les coûts et les performances cachés*, 4ème édition, Paris, Economica.
- Sieber, S.D. (1973), « The integration of fieldwork and survey methods», *American Journal of Psychology*, vol. 78, n°6, p. 1335-13359.
- Stevens, A.C. (2006). Effects of altering grammar and spelling on perceived author credibility. *Working Paper, Clemson University-Psychology*.
- Tanguay, D.M., Camp, R.R., Endres, M.L., Torres, E. (2012), «The impact of sports participation abd gender non inferences drawn from resumes», *Journal of Managerial Issues*, vol. 24, n°2, p. 191-206.
- Tsai, W.C., Chi, N.W., Huang, T.C., Hsu, A.J. (2011), «The Effects of applicants résumé content on recruiters' hiring recommendations : the mediating roles of recruiter fit perceptions», *Applied Psychology : an International Review*, vol. 60, n°2, p. 231-254.
- Vignonic, J.A., Thompson, L.F. (2010), «Computer-Mediated Cross-Cultural Collaboration», *Journal of applied Psychology*, vol. 95, n°2, p. 265-276.
- Wright, K. B. (2005), « Researching Internet-based populations: Advantages and disadvantages of online survey research, online questionnaire authoring software packages, and web survey services», *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 10, n°3, p. 00-00.