

LA RÉDACTION DANS L'ENTREPRISE: TECHNIQUE OU PROFESSIONNELLE?*

Louise Larivière-Desaulniers

"Dites que vous enseignez la rédaction technique, sinon vous passerez pour un minus!" C'est le "conseil" que donne Paul Horguelin¹ aux professeurs de rédaction dans un commentaire sur un article de Jean Dohaney² amenée, pour rendre ses cours de rédaction plus "vendables", à leur ajouter le qualificatif "technique". Certes, l'approche "marketing" n'est pas exclue du monde de l'enseignement et l'appellation de rédaction technique risque de séduire davantage certains étudiants, à une époque où l'on ne jure que par l'ordinateur et où les cours de grammaire ne sont pas les plus courus des campus.

Toutefois, au-delà de l'attrait qu'elle peut exercer, quelle réalité couvre cette appellation? Est-elle vraiment appropriée aux écrits que l'on rédige dans l'entreprise? Devrait-on lui préférer celle de rédaction professionnelle, par analogie avec les autres activités en milieu de travail? Ou encore celles de rédaction administrative, rédaction commerciale ou rédaction d'affaires, fréquemment utilisées comme titres de cours ou de manuels? Ou finalement celles de rédaction de gestion, moins répandue, ou de rédaction spécialisée, plus générale?

En fait, la réponse n'est pas simple. Comme dans d'autres domaines, les appellations sont soumises à des modes et à des courants de pensée; elles peuvent traduire une même réalité ou des réalités différentes, dépendre du milieu qui les utilise ou être soumises à des fins diverses. Pour déterminer laquelle convient le mieux à l'entreprise, il importe donc d'examiner ces diverses appellations en fonction de l'organisme qui les émet, de leur nature et du but qu'elles visent.

A - LA RÉDACTION ET LES ORGANISMES ÉMETTEURS

1. À l'usage de l'administration

La rédaction se verra qualifier différemment selon l'organisme qui émet les documents. Ainsi, dans les administrations, i.e. dans le secteur public à quelque échelon qu'il se situe, la rédaction sera dite administrative. Pour certains auteurs, il n'y a pas d'équivoque possible: lorsqu'ils utilisent les termes de "style administratif" (Catherine³, Datain⁴), de "correspondance administrative" (Gandouin⁵) ou de "rédaction administrative" (Gandouin⁵), ils se réfèrent nécessairement à des pratiques épistolaires en usage dans les administrations.

2. L'administration contre l'entreprise

D'autres auteurs marquent clairement la distinction entre les pratiques utilisées par les administrations et celles utilisées par les sociétés, i.e. par le secteur privé, au moyen de désignations diverses: "correspondance administrative et commerciale" (Clas⁶), "lettres administratives, commerciales et d'affaires" (Frenand⁷), "documents administratifs et privés" (Gaubert⁸), "langage de l'administration et des affaires" (Georgin⁹), "langage administratif et d'entreprises" (Marret et al.¹⁰), "usages administratifs, officiels et privés" (Spreutels¹¹), "imprimés administratifs et commerciaux" (de Villers-Sidani¹²). Quant à la Library of Congress¹³, elle fait la distinction entre les vedettes (traduites par l'Université Laval¹⁴) rapports officiels - rédaction ("government report writing" en usage dans les administrations) et rapports de gestion - rédaction ("business report writing" en usage dans les sociétés).

3. À l'usage des sociétés

Les pratiques en usage dans les sociétés sont, pour ainsi dire, inter-changeables dans d'autres ouvrages. Ainsi, on parle indistinctement de "correspondance commerciale" et de "correspondance d'affaires" (Cajolet-Laganière¹⁵), de "correspondance commerciale" et de "lettre d'affaires" (Clas et Horguelin¹⁶), de "stylistique des affaires" et de "style commercial" (Courbon¹⁷), de "style commercial" et de "langue des affaires" (Lorrain¹⁸), de "lettre d'affaires", de "lettre commerciale" et même de "lettre administrative" (Simard¹⁹). Quant à Rideau²⁰ et Alexander Hamilton Institute²¹, ils utilisent, tous deux, l'expression "correspondance commerciale".

4. En guise de résumé

En français, le terme "administratif" est réservé aux documents émis par les organismes du secteur public, tandis que les "d'affaires", "privé", "d'entreprises" et "commercial" semblent les termes les plus courants pour traiter des communications écrites émises par les organismes du secteur privé. Ainsi, on parlera de rédaction administrative dans les administrations, mais de rédaction commerciale ou de rédaction d'affaires dans les entreprises.

B - LA RÉDACTION ET SA NATURE

1. La rédaction technique

Selon que l'on envisage sa nature, la rédaction se verra attribuer d'autres qualificatifs. D'un usage très fréquent en anglais, la rédaction technique ("technical writing") se caractérise à la fois par les domaines qu'elle couvre, les genres qu'elle traite, par son style et sa présentation.

D'abord, elle couvre un champ d'activité très vaste. Pour certains, elle ne décrit que les écrits à caractère scientifique et technique et ne s'applique qu'aux domaines de la science, de la technique et de l'ingénierie (Blicq²², Mills et Walter²³). Pour d'autres, elle s'étend à tout domaine spécialisé de l'activité ou de la connaissance qui utilise une démarche scientifique ainsi qu'un vocabulaire et des procédés d'analyse et de description qui lui sont propres (Damerst²⁴, Lannon²⁵, Sandman et al.²⁶). Comprise en ce sens, la rédaction technique est aussi bien du ressort des sociologues, des linguistes et des gestionnaires que de celui des biologistes, des physiciens et des ingénieurs.

Elle traite, aussi bien, des techniques discursives propres à tous les documents suivants: rapports de recherche, rapports périodiques, rapports d'étape, mémoires, projets, devis, lettres d'affaires, notes, procès-verbaux, manuels d'utilisation, directives, normes, etc., que des techniques d'expression nécessaires à leur réalisation: définition, classification, analyse, condensation, description de méthodes et de procédés, etc., sans oublier les techniques de présentation: disposition, pagination, illustrations, titrage, numérotation, etc. ainsi que celles de style et de forme: grammaire, orthographe, vocabulaire, etc.

Son style se veut clair, précis, concis, direct, neutre et objectif, ne traduisant qu'une seule signification (Britton²⁷) et n'adoptant qu'un seul point de vue. Sa présentation se veut aérée, avec du texte entrecoupé de plans, de résumés, de tableaux, de graphiques, coiffé de titres et d'intertitres, divisé en chapitres et en sections numérotés.

2. La rédaction spécialisée

En français, cette appellation est plus restreinte. Seuls deux ouvrages récents l'utilisent (Cajolet-Laganière et al.²⁸, Marret et al.¹⁰). On lui préfère l'expression rédaction spécialisée (Bossé-Andrieu²⁹, Horguelin³⁰). L'une des raisons tient, sans doute, au fait qu'un de ses "produits", le rapport technique ("technical report") a vu le jour aux États-Unis après la Deuxième Guerre mondiale et n'a cessé, depuis, de proliférer comme moyen de communiquer d'abord les résultats de la recherche, puis tous documents scientifiques, techniques et de gestion (Fry³¹, Larivière-Desaulniers³², Library of Congress³³), incluant les actes de colloque, les articles de revues savantes et les brevets d'invention (ANSI³⁴, ISO³⁵, Piternick³⁶, Smith³⁷).

3. La rédaction de gestion

La rédaction technique comprise au sens de spécialisée s'applique, comme on l'a vu, à des contenus fort divers et déborde largement du cadre des disciplines scientifiques, pures ou appliquées. Lorsqu'elle se réfère, cependant, à la fonction technique de l'entreprise, i.e. à celle reliée à la production, elle revêt quand même la même appellation

et s'oppose, dans ce cas, à la rédaction administrative reliée, quant à elle, à la fonction administrative de l'entreprise dont les buts sont de planifier, d'organiser, d'évaluer, de coordonner, de commander et de contrôler (Bousquie³⁸). Les termes de rédaction technique et de rédaction administrative ont donc deux acceptions, ce qui peut porter à confusion. Pour pallier cette difficulté, on peut avoir recours, en français du moins, au terme de rédaction spécialisée puisque, de toute façon, il est plus courant que rédaction technique au premier sens du terme et réserver ce dernier à la rédaction qui relève de la fonction technique. Quant au terme de rédaction administrative, dans son deuxième sens, il conviendrait de lui substituer celui de rédaction de gestion lorsqu'il relève de la fonction administrative. Ainsi, rédaction technique 2 et rédaction de gestion se distingueraient par leur contenu. Quant à leur style et leur présentation, ils ne se distinguent guère de la rédaction technique 1.

4. En guise de résumé

La rédaction technique 2 couvre les documents dont le contenu décrit les activités de la fonction technique de l'entreprise, tandis que la rédaction de gestion décrit celles de la fonction administrative de l'entreprise. Nous écartons, pour le moment, la rédaction technique 1 à cause de son acception peu répandue en français. Quant à la rédaction spécialisée, elle s'applique à toute rédaction reliée à un domaine particulier et s'oppose, en tant que terme très général, à toute forme de rédaction qu'elle soit personnelle ou littéraire.

C - LA RÉDACTION ET SA FINALITÉ

1. Une rédaction utilitaire

Avant tout, c'est par sa finalité que la rédaction dans l'entreprise se distingue des autres formes de rédaction. Les écrits professionnels ne visent qu'un but: par une communication efficace, tendre vers une meilleure gestion. Elle revêt donc un caractère utilitaire (Britton²⁷). Elle ne cherche pas à exprimer des opinions ou des idées (fonction expressive), ni à évoquer des émotions ou des sentiments chez le destinataire (fonction esthétique); elle veut renseigner sur des faits (fonction informative) et susciter des décisions et des comportements, en d'autres termes, inciter à l'action (fonction incitative).

2. Un générique à trouver

Quelle désignation conviendrait le mieux pour tenir compte de cette finalité? Anderson et Cox⁴⁰ se sont interrogés sur la meilleure façon de caractériser la forme de rédaction qui puisse s'appliquer, à la fois, au monde de la science, de l'industrie et des affaires. Ils ont songé à rédaction pratique ("practical writing"), rédaction fonctionnelle ("functional writing") et rédaction professionnelle ("occupational

writing"), mais ont rejeté ces appellations à cause de leur caractère limitatif, uniquement orienté sur le quotidien. Ils ont également rejeté les termes rédaction d'affaires ("business writing") et rédaction scientifique ("science writing") parce qu'elles ne s'appliquaient, respectivement, qu'à un seul domaine. Ils ont finalement adopté rédaction de rapports ("report writing") à cause de la généralité de cette désignation qui pouvait convenir à tous les domaines et à toutes les situations. Nous croyons, néanmoins, que rédaction spécialisée répondrait à cette exigence.

3. La rédaction professionnelle

Il s'avère nécessaire, cependant, de distinguer entre plusieurs types de rédaction spécialisée: rédaction scientifique, rédaction journalistique et celle exercée dans l'entreprise. Pour ce qui est de cette dernière, le terme qui conviendrait le plus est celui de rédaction professionnelle. Ce terme est relativement récent, mais certains auteurs l'utilisent déjà depuis quelques années (Fayet en Nishimata⁴⁰ et ⁴¹; Gaubert⁸; Girault⁴²; Horguelin³⁰; Marret et al.¹⁰; Van Alstyne⁴³). Par ailleurs, l'adjectif "professionnel" est le terme approprié quand il s'agit de caractériser les activités reliées au milieu de travail comme, par exemple: mobilité professionnelle, formation professionnelle, orientation professionnelle. Il ne s'agissait donc que d'étendre, par analogie, cet adjectif au terme "rédaction".

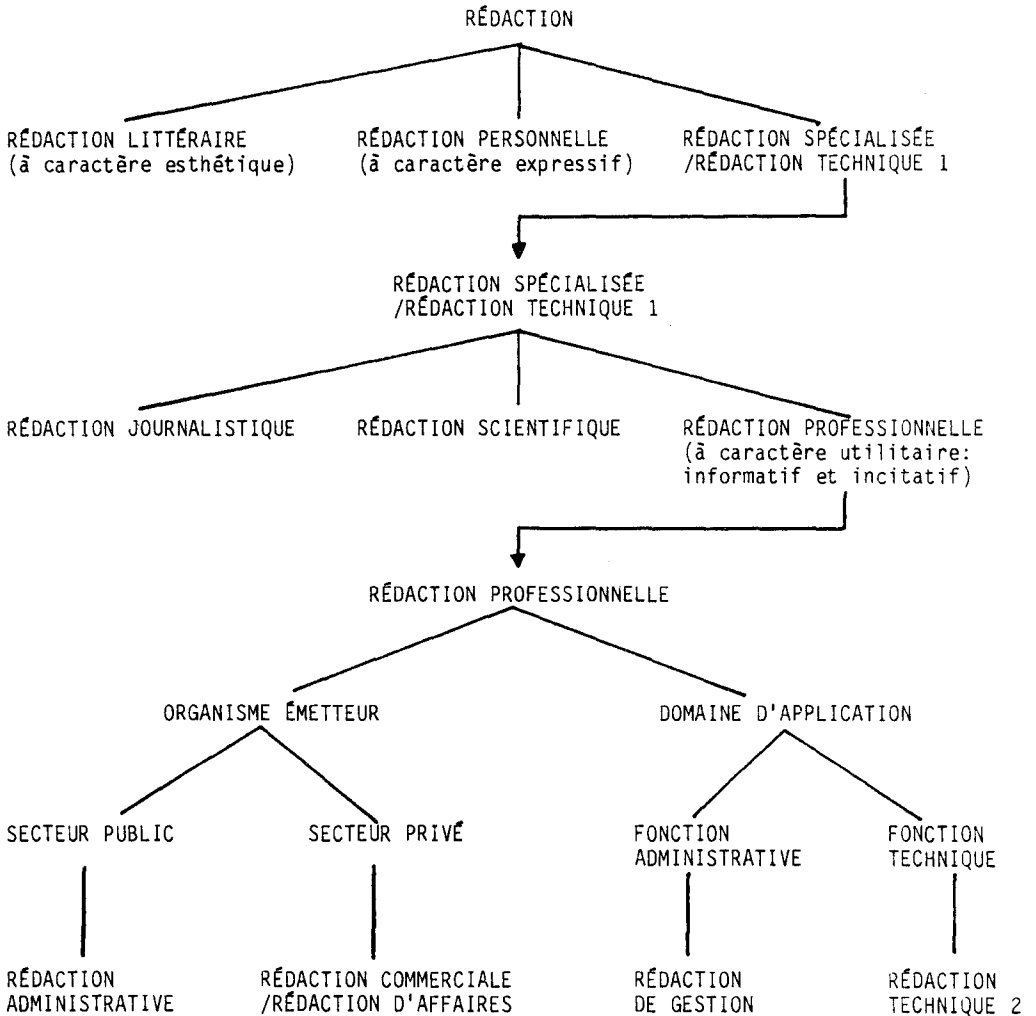
4. En guise de résumé

La rédaction professionnelle est une forme de rédaction spécialisée qui s'applique en milieu de travail. Cette appellation est celle qui convient le mieux à l'ensemble des documents émis par l'entreprise, désignés par le terme de documents professionnels.

CONCLUSION

Les formes de rédaction que nous avons vues peuvent se schématiser comme dans la Figure 1. Ainsi, le terme générique de rédaction professionnelle, forme de rédaction spécialisée, inclut toute rédaction exercée dans l'entreprise quel que soit le point de vue envisagé: celui de l'organisme émetteur ou celui du domaine d'application. Il est préférable à celui de rédaction technique 1 qui peut porter à confusion chez les francophones, peu encore habitués à l'utiliser comme équivalent de rédaction spécialisée. En fait, peut-être n'est-il pas nécessaire d'être "technique" pour passer pour "professionnel"

FIGURE 1: COMPOSANTES DE LA RÉDACTION



RÉFÉRENCES

1. Horguelin, P. 1984. "Des revues". Circuit. No 5(juin 1984), pp. 23-25.
2. Dohaney, M.T. (Jean). 1983. "Make that technical writing please!". Technostyle. Vol. 2, No 3(hiver 1983), pp. 1-3.
3. Catherine, R. 1982. Le style administratif. Nouvelle édition revue et augmentée. Paris: Albin Michel, c1979, 181 p.
4. Datain, J. 1960. L'art d'écrire et le style des administrations: manuel à l'usage des candidats aux concours de la fonction publique et des administrations privées. Paris: Charles-Lavauzelle, 1960, 162 p.
5. Gandouin, J. 1980. Correspondance et rédaction administratives. 7^e éd. Paris: A. Colin, 1980, 359 p. (Collection "U").
6. Clas, A. 1980. Guide de la correspondance administrative et commerciale. Montréal: McGraw-Hill, 1980, 245 p.
7. Frenand, M. 1974. Votre lettre...comment la rédiger? Paris: H. Roudil, 1974, 232 p. (Par l'exemple).
8. Gaubert, G. 1977. Comment rédiger les documents professionnels. 2^e éd. Paris: Eyrolles, c1974, 121 p. (Cours de l'école chez soi).
9. Georgin, R. 1977. Le code du bon langage. Le langage de l'administration et des affaires. Nouvelle édition. Paris: Les Editions ESF, 1977, 353 p.
10. Marret, A. et al. 1982. Écrire pour agir: la rédaction professionnelle dans les entreprises, administrations, associations, services scientifiques et techniques. Paris: Les éditions d'organisation, 1982, 247 p.
11. Spreutels, M. 1967. Dictionnaire du style et des usages administratifs, officiels et privés. Paris: Société générale d'éditions, 1967, 454 p.
12. Villers-Sidani, M.-É. de. 1978. Vocabulaire des imprimés administratifs. Québec: Éditeur officiel du Québec, 1978, 139 p. (Cahiers de l'Office de la langue française, 28; Terminologie de la gestion).
13. Library of Congress. 1986. Library of Congress subject headings. 10^e éd. Washington: Library of Congress, 1986, 2v.

14. Université Laval. Bibliothèque. 1983. Répertoire de vedettes-matière. 9^e éd. Québec: Bibliothèque de l'Université Laval, 1983. Vol. 4.
15. Cajolet-Laganière, H. 1982. Le français au bureau. 2^e éd. revue et augmentée. Québec: Office de la langue française, 1982, 197 p. (Cahiers de l'Office de la langue française).
16. Clas, A. et P.A. Horguelin. 1979. Le français, langue des affaires. 2^e éd., Montréal: McGraw-Hill, 1979, 391 p.
17. Courbon, J.-M. 1984. Guide du français des affaires: le français écrit au bureau. Montréal: Didier, 1984, 290 p.
18. Lorrain, L. 1962. Le langage des affaires. 2^e éd. revue et augmentée. Québec: Pedagogia, 1962, 152 p. (L'homme d'affaires).
19. Simard, J.-P. 1984. Guide du savoir-écrire: pour les étudiants, les secrétaires, les professionnels ... Montréal: Les Éditions de l'Homme/Les Éditions Ville-Marie, 1984, 528 p.
20. Rideau, M. 1976. Correspondance commerciale et technique d'expression professionnelle: notes, comptes rendus, procès-verbaux. 9^e éd. Paris: Dunod, 1976.
21. Alexander Hamilton Institute. 1984. Recueil de correspondance commerciale à l'intention des cadres de gestion. New York: Alexander Hamilton Institute, 1984, 219 p.
22. Blicq, R.S. 1983. Technically - write!: communicating in a technological era. Canadian second edition. Scarborough, Ontario: Prentice-Hall Canada Inc., 1983, 401 p.
23. Mills, G.H. et J.A. Walter. 1986. Technical writing. 5^e éd. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1986, 554 p.
24. Damerst, W.A. 1982. Clear technical reports. 2^e éd. New York: HBJ Media Systems Corporation, 1982, 325 p.
25. Lannon, J.M. 1985. Technical writing. 3^e éd. Toronto: Little, Brown and Company, 1985, 604 p.
26. Sandman P.M. et al. 1985. Scientific and technical writing. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1985, 451 p.
27. Britton, W.E. 1984. "What is technical writing?". In Anderson, W.S. et D.R. Cox. The technical reader: readings in technical, business, and scientific communication. 2^e éd. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984, p. 23-28.

28. Cajolet-Laganière, H. et al. 1983. Rédaction technique. Sherbrooke: Éditions Laganière, 1983, 281 p.
29. Bossé-Andrieu, J. 1985. "Rédaction spécialisée et utilisation du dictionnaire". Technostyle. Vol. 4, No 1(printemps 1985), pp. 47-56.
30. Horguelin, P.A. 1985. "Le contrôle de la qualité en communication écrite: approche pédagogique". Technostyle. Vol. 4, No 2(été 1985), pp. 1-6.
31. Fry, B.M. 1953. Library organization and management of technical reports literature. Washington: Catholic University of America Press, 1953, 140 p. (Catholic University of America. Studies in Library Science; 1).
32. Larivière-Desaulniers, L. 1986. Le traitement descriptif des rapports techniques. Montréal: Université de Montréal. École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 1986, 38 f. inédit.
33. Library of Congress. 1980. Summary of MARC format specifications for technical reports. Preliminary ed. Washington, D.C.: Library of Congress, 1980.
34. ANSI (American National Standard Institute). 1974. "American national standard guidelines for format and production of scientific and technical reports". ANSI Z39.18-1974. New York: American National Standard Institute, 1974, 16 p.
35. ISO (Organisation internationale de normalisation). 1982. "Documentation - Présentation des rapports scientifiques et techniques". ISO 5966-1982(F). Genève: Organisation internationale de normalisation, 1982, 22 p.
36. Piternick, A.B. 1985. "Traditional interpretations of "Authorship" and "Responsibility" in the description of scientific and technical documents". Cataloging and Classification Quarterly. Vol. 5, No 3(Spring 1985), p. 17-33.
37. Smith, R.S. 1981. "Interaction within the technical reports community". Science and Technology Libraries. Vol. 1, No 4(Summer 1981), pp. 5-18.
38. Bousquié, G. 1982. Comment rédiger vos rapports. 11^e éd. Paris: Entreprise moderne d'édition, c1957, 150 p. (Cadreco; 11).

39. Anderson, W.S. et D.R. Cox. 1984. "Reporting information: an overview". In Anderson, W.S. et D.R. Cox. The technical reader: readings in technical, business, and scientific communication. 2^e éd. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984, pp. 3-6.
40. Fayet, M. et A. Nishimata. 1979a. Les pièges de la grammaire dans les écrits professionnels. Paris: Les éditions d'organisation, 1979.
41. Fayet, M. et A. Nishimata. 1979b. Les pièges de l'orthographe dans les écrits professionnels. Paris: Les éditions d'organisation, 1979.
42. Girault, O. 1979. Correspondance commerciale: rédaction professionnelle. Paris: Foucher, 1979, 2v.
43. Van Alstyne, J.S. 1986. Professional and technical writing strategies. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. 1986, 433 p.

* Communication présentée lors du congrès annuel de l'Association canadienne des professeurs de rédaction technique et scientifique, dans le cadre des Sociétés savantes, Université du Manitoba, Winnipeg, 28-29 mai 1986.

* * * * *

Louise Larivière-Desaulniers est chargée de cours à la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal.