

Pour un enseignement de la rédaction professionnelle ou de la rédaction technique ?

Isabelle Clerc, Université Laval

Céline Beaudet, Université de Sherbrooke

Le marché de la rédaction technique est en plein essor. Les offres d'emploi en rédaction technique, de plus en plus nombreuses, en sont la meilleure preuve. Au cours des vingt dernières années, l'arrivée d'Internet a eu pour effet de décupler la masse documentaire et d'augmenter tout autant la tâche d'écriture dans les entreprises. Cet état de fait tient en bonne partie aux nouvelles normes de qualité internationales qui exigent des industries désignées ISO 9000 qu'elles respectent le principe de « traçabilité » pour tout produit manufacturé.

Paradoxalement, bien que le marché soit en pleine expansion, la formation en rédaction technique ne s'est pas développée au Québec, ni dans les pays de l'Europe francophone (Vanhulle 2000; *La rédaction technique : actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, 2000). Nous distinguons la formation en rédaction technique de la formation en rédaction professionnelle, non spécialisée, plus répandue sous le couvert de divers programmes de communication, au Québec ou dans l'Europe francophone. La rédaction technique, dans notre perspective, est un secteur de la communication professionnelle exigeant une surspécialisation, le plus souvent de nature technique ou scientifique, mais aussi dans les domaines de la gestion et de l'administration.¹ Nous entendons par surspécialisation le fait que le rédacteur technique est d'abord spécialisé en communication écrite professionnelle et que, de surcroît, il possède des compétences dans le domaine technique et scientifique, l'habilitant à traiter des contenus propres à ces domaines d'activités.

Au Québec, la rédaction technique est enseignée, sur le mode mineur, dans les programmes de génie et dans certaines facultés d'administration; tous ces programmes incluent une formation rudimentaire en rédaction technique et en techniques de l'expression, en rapport avec chaque domaine de spécialisation. Aucun ne vise à former des rédacteurs techniques.

Quant à la formation en rédaction professionnelle, toujours au Québec, elle n'est pas orientée vers la maîtrise d'un contenu en particulier, mais bien vers la maîtrise des techniques de rédaction, basée sur des connaissances en sciences du langage et de

la communication et sur les technologies de l'information. Les écrits techniques y sont envisagés comme un genre parmi d'autres et font rarement l'objet de plus d'une activité pédagogique.

Le rédacteur professionnel est un spécialiste de la communication écrite, contextualisée et tournée vers le destinataire. **Nous soutenons ici que la rédaction professionnelle englobe la rédaction technique et non l'inverse** (Clerc, 1998 : 355). Elle va de l'écriture créative (textes publicitaires) à l'écriture technique (manuels, procédures, soumissions) en passant par l'écriture administrative. « Est dit rédacteur professionnel tout individu qui exerce une activité langagière à titre professionnel à partir d'un mandat et qui en tire ses moyens d'existence » (Clerc, 1999 : 348). Cette définition permet de comprendre que celui qui se consacre uniquement à l'écriture de slogans se dise publicitaire, que celui qui se consacre uniquement à l'écriture de relations publiques se dise relationniste ou agent d'information, que celui qui ne se consacre qu'à la rédaction de guides, manuels, procédures se dise rédacteur technique. Mais le pigiste qui exerce son métier dans différents domaines (écrire un discours, concevoir un cours à distance, un site web, un panneau d'exposition, etc.) selon les commandes qu'il reçoit est un rédacteur professionnel généraliste.

Étant posées ces définitions du rédacteur technique et du rédacteur professionnel, pour tenter d'expliquer la pénurie de rédacteurs techniques sur le marché du travail, il nous semble important d'évaluer les compétences rédactionnelles exigées en rédaction technique par les employeurs et de les comparer à ce qui est exigé en rédaction professionnelle. Pour ce faire, nous avons d'abord cherché à cerner ce qu'est la rédaction technique, vue sous l'angle du marché de l'emploi au Québec, des compétences attendues et de la distinction entre rédaction technique et rédaction professionnelle. Nous avons ensuite examiné les tâches réservées à des communicateurs et celles dédiées aux experts de contenu. Nous avons enfin dégagé les connaissances à transmettre pour répondre à notre question de départ. La formation à donner aux rédacteurs professionnels et aux rédacteurs techniques doit-elle être distincte ?

Le marché de l'emploi en rédaction professionnelle

Selon une étude réalisée en 1997 sur le marché de l'emploi en rédaction professionnelle au Québec (Gibbs, 1998), étude mise à jour en 1999 (Lévesque, 1999), le domaine de la rédaction professionnelle connaît un essor considérable. En effet, le nombre d'offres d'emploi a quadruplé entre 1995 et 1998. Pour interpréter ces chiffres, il faut savoir que, dans le domaine de la rédaction professionnelle, seulement 20 % des offres d'emploi sont publiées, 80 % des contrats de rédaction étant donnés à la pige².

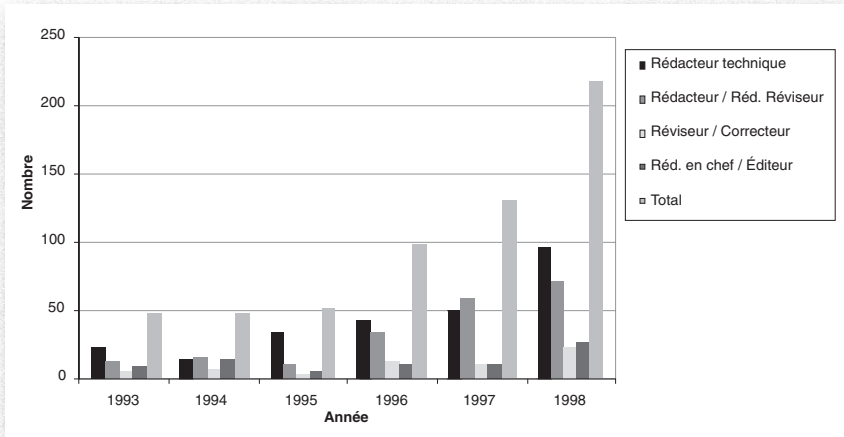


Figure 1 – Évolution du nombre d’offres selon les types d’emplois

Comme le révèle la figure 1, le nombre d’offres d’emploi s’est maintenu en 1993, 1994 et 1995 ; il a doublé en 1996 (98 offres) et a progressé de façon nette mais constante en 1997 (130 offres) et en 1998 (217 offres). Les offres sont parues principalement dans trois journaux francophones québécois : *La Presse* (76 %), *Le Devoir*, (9 %) et *Le Soleil* (10 %). Les 5 % restant proviennent d’annonces parues dans Internet et dans des hebdomadaires régionaux. Il faut prévoir avec les années une augmentation des offres d’emploi par voie électronique.

La figure 1 donne également un aperçu de la distribution des corps d’emploi en rédaction professionnelle. Si la majorité des offres concernent les rédacteurs, elles s’adressent – règle générale – davantage à des rédacteurs techniques qu’à des rédacteurs généralistes. La prépondérance de la rédaction technique n’étonne pas. La masse documentaire dans l’industrie aura augmenté dans les mêmes proportions entre 1999 et 2002 qu’elle l’avait fait entre 1950 et 1999³ (source : www.thebrain.com).

Aujourd’hui, le moindre projet de haute technicité comprend le plus souvent une documentation énorme qui couvre des centaines de mètres de rayonnages. Par exemple, l’Aéronavale américaine gère 25 000 manuels techniques, renfermant 3 millions de pages et concernant 135 appareils. Pour un seul appareil, la documentation technique s’élève à environ 300 000 pages. (Timbal-Duclaux, 1993)

Par ailleurs, les offres d'emploi visent dans une moindre mesure – mais en proportion presque équivalente – des réviseurs correcteurs et des rédacteurs en chef ou des éditeurs. La distinction faite entre rédacteurs/rédacteurs réviseurs et réviseurs correcteurs est la suivante : on regroupe les rédacteurs et les rédacteurs réviseurs sous le même chapeau parce qu'ils sont avant tout des rédacteurs. Ils sont donc appelés à rédiger, parfois à partir de documentation, parfois non. Ils ont donc plus ou moins de recherches à faire. Par ailleurs, quand ils doivent réécrire un texte, ils le retravaillent sous ses aspects informatif, structurel, interactionnel, visuel et linguistique. La révision linguistique fait partie de leur travail, mais elle n'occupe pas la place centrale. À l'opposé, les réviseurs correcteurs sont appelés à revoir les textes principalement sur le plan linguistique (syntaxe, vocabulaire, ponctuation, accords, etc.) et à corriger les épreuves.

Les exigences de qualification diffèrent selon les emplois ou les fonctions occupées, en raison de la diversité des champs d'activité dans lesquels les rédacteurs exercent leur métier.

Tableau 1 – Champs d'activités par type d'emploi

(Source : www.thebrain.com/BrainEKPtour/ekptour.htm)

Domaine	Rédacteur technique	Rédacteur/ Réd. réviseur	Réviseur/ Correcteur	Réd. en chef/ Éditeur	Total
Agriculture	1	3	0	0	4
Archéologie	0	2	0	0	2
Commerce de détail	0	9	2	1	12
Développement international	0	2	0	0	2
Édition	1	32	16	41	90
Environnement	1	2	1	0	4
Finances, Économie, Droit, Administration	3	13	7	5	28
Formation, Éducation, Culture, Loisirs	4	23	6	9	42
Industrie, Commerce	0	8	0	0	8
Informatique	77	10	4	3	94
NTIC	30	19	0	2	51
Publicité, Communications, Services linguistiques	2	32	13	5	52
Santé, Pharmacologie	11	19	1	1	32
Sciences et technologies, Ingénierie	81	16	4	6	107
Transport, Aéronautique	37	2	4	1	44
Total	248	192	58	74	572

Le tableau 1 indique clairement quels domaines d'activités réclament des rédacteurs et dans quelle proportion. Se dégagent en fait quatre grands secteurs :

1. les sciences + technologies + aéronautique + transport = 151
2. l'informatique (+NTIC⁴ à 60 %) = 130
1. publicité + communications + linguistique + formation/éducation + culture + loisirs + NTIC (40 %) = 114
2. l'édition = 90

La figure 2 révèle que le rédacteur technique travaille surtout dans les domaines où la communication écrite n'est pas l'orientation première des entreprises (sciences, technologies, etc.), alors que son confrère généraliste travaille dans les domaines où le

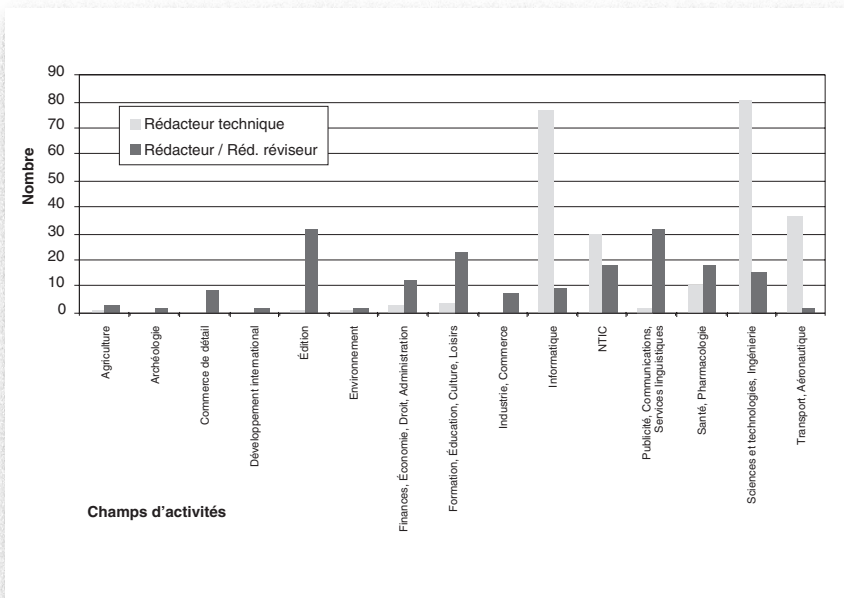


Figure 2 – Champs d'activités par type d'emploi (rédacteur technique et rédacteur)

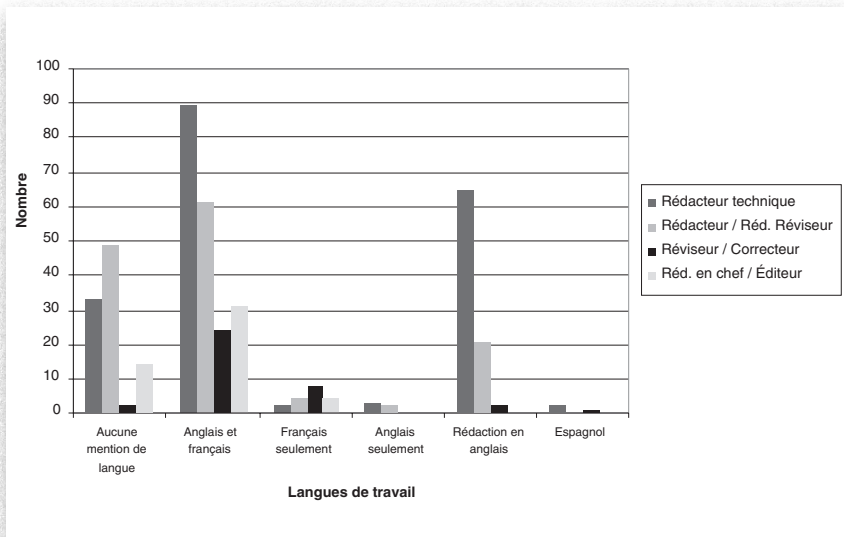


Figure 3 – Langues de travail par type d’emploi

produit principal des entreprises et des institutions prend la forme de discours et de textes et a pour support l’expression de la langue (publicité, communications, services linguistiques, édition, etc.).

Cette différence propre au domaine d’activité se reflète également dans les exigences énumérées. Le rédacteur technique doit témoigner des compétences liées à la communication écrite en français (compétences discursives, linguistiques, graphiques et culture générale). Il doit aussi – dans la majeure partie des cas – savoir l’anglais, soit pour traduire ou adapter des manuels rédigés en anglais, soit encore pour rédiger les versions française et anglaise de la documentation d’accompagnement destinée aux utilisateurs. La figure 3 ci-dessous permet de voir que si on demande aussi bien aux rédacteurs techniques qu’aux rédacteurs professionnels de savoir l’anglais et le français, c’est aux rédacteurs techniques surtout qu’on demande de savoir rédiger en anglais.

La rédaction technique : un vide dans la formation

En Europe, on trouve ici et là quelques formations, souvent isolées, jamais réellement institutionnalisées, comme en témoignent les recherches de Vanhulle (2000).

Nos recherches sur le terrain ont amené à un constat répétitif : en dehors d'initiatives de professeurs dans quelques établissements, on apprend rarement à rédiger dans le supérieur. Aucune rédaction d'écrits techniques relatifs aux différents domaines professionnels [...] n'est effectuée en pratique. En théorie, certains programmes d'options d'enseignement supérieur l'envisagent, mais rien de concret ! Constat déconcertant quand on pense qu'un cadre d'entreprise, donc un des moteurs de celle-ci, un des responsables du circuit de l'écrit à l'intérieur comme à l'extérieur de celle-ci, n'apprend pas à rédiger. Dans la plupart des cas, c'est le travail de fin d'études ou le mémoire qui constitue LE moment de vérité, la seule base d'évaluation des capacités de rédaction des étudiants. (Vanhulle, 2000 : 40-41)

Cette lecture sévère est confirmée dans plusieurs articles rassemblés dans les actes du séminaire sur la rédaction technique tenu à Bruxelles en novembre 1997⁵. Dans sa synthèse finale, Daniel Blampain fait le constat suivant :

L'écriture technique est le parent pauvre de la formation technique, voire de l'enseignement de la langue maternelle. L'apprentissage du savoir-écrire n'est en général pas conscientisé. (*La rédaction technique*, 2000 : 192)

Le Québec francophone n'est pas beaucoup plus avancé. Nous l'avons dit plus haut, la rédaction technique fait l'objet, règle générale, d'une seule activité pédagogique dans les cursus en rédaction professionnelle ainsi que dans les cursus d'orientation technique. Mais pourquoi ce retard, dans les pays francophones, en regard de la situation dans le monde anglo-saxon, alors que le marché industriel clame son besoin de rédacteurs techniques rédigeant en français ? Nous estimons que la réponse est triple.

Tout d'abord, l'industrie et l'université n'ont jamais vraiment été en situation de collaborer dans la formation des rédacteurs. Les programmes universitaires sont chargés et l'ajout d'activités pédagogiques en rédaction technique ne se fait pas sans heurts. Ainsi, Vanhulle (2000) signale, pour l'Europe, l'inexistence de formation en rédaction technique dans l'ordre supérieur d'enseignement. Au Canada, ce n'est pas le cas, l'écriture technique faisant pourtant partie de la formation des ingénieurs, par exemple ; elle est aussi exigée par le Bureau canadien d'accréditation des programmes en génie. Toutefois, cette exigence se traduit, dans les faits, par 3 crédits de rédaction sur les 120 crédits que compte le programme. Et pour que les étudiants ne « rechignent » pas trop devant ce qu'ils jugent en général inutile dans leur formation, à l'Université

Laval⁶ par exemple, on a fondu dans un cours de communication (COM-21573) le contenu communicationnel avec la démarche de design. Cette nouvelle orientation se traduit aussi dans le titre du cours *Ingénierie, design et communication*. À l'École Polytechnique de Montréal, l'enseignement de la communication s'insère dans le cours ING1040 *Introduction au génie et aux projets d'ingénierie*⁷ ; le cours porte en fait sur la profession d'ingénieur (nature du travail, types de réalisations, carrières, spécialités, nature de la formation universitaire, recherche de pointe), la méthodologie des projets d'ingénierie et le travail en équipe, la tenue de réunions efficaces, la façon de faire un exposé, et enfin, la planification et la rédaction d'un rapport technique. Le profil est similaire à l'Université de Sherbrooke : on étudie les techniques de rédaction associées aux écrits techniques les plus courants dans un cours intitulé *Communication et pratique professionnelle* (2 crédits) ; un second cours intitulé *Initiation à la pratique professionnelle* porte sur la langue et la correction orthographique ainsi que sur les écrits liés à la recherche d'emploi. On peut déduire de ces exemples que si la rédaction technique est enseignée aux apprentis ingénieurs, cet enseignement ne vise pas à faire d'eux des rédacteurs techniques.

La deuxième raison du vide dans la formation actuelle tiendrait à l'orientation donnée aux programmes de rédaction professionnelle. Au Québec, les programmes les plus importants sont, par ordre d'ancienneté et d'importance de fréquentation, ceux de Sherbrooke (258 inscrits en 2001 au certificat et au baccalauréat) et ceux de Laval (134 inscrits en 2001 au certificat et au baccalauréat). Ces deux programmes proposent un enseignement général de la rédaction ; la place faite à la rédaction technique demeure minimale. Les programmes sont pensés pour satisfaire aux exigences du marché des communications émanant des entreprises de communication (presse écrite et électronique), de l'administration publique, du monde de l'éducation, des entreprises paragouvernementales et culturelles, parmi d'autres. Cela tient surtout à la formation et à l'intérêt des professeurs en poste ainsi qu'au choix limité – faute de ressources – des cours optionnels. En France, en Belgique ou en Suisse, il n'existe pas de programmes d'études universitaires spécialisés en rédaction technique ou en rédaction professionnelle ; seule la rédaction journalistique s'enseigne dans des écoles spécialisées.

Enfin, troisième explication possible : les industriels ne mesurent sans doute pas encore assez les bénéfices qu'ils pourraient retirer d'avoir à leur service de véritables rédacteurs techniques compétents. Les experts de contenu sont rarement en situation de produire une documentation de qualité. Pourtant, le marché industriel francophone est bel et bien à la recherche de rédacteurs techniques. Voici une liste de ces avantages :

- moins de demandes d'aide (téléphonique, en ligne ou sur place) ;
- plus grande utilisation des possibilités de l'équipement (bien des fonctions des appareils sont inemployées) ;
- plus grande utilisation de la documentation (faute de la comprendre, on ne la lit pas) ;
- amélioration de l'image de marque du produit ou de l'entreprise ;
- élimination des risques de demandes en dommages et intérêts ou de transfert de responsabilité civile, les défauts de documentation relevant davantage de la *faute* selon la loi que du vice caché ;
- meilleure connaissance du produit, de la part des vendeurs ;
- facilitation de la traduction.

Bien plus qu'un scribe, le rédacteur technique analyse le produit et les besoins des utilisateurs, il manipule le produit et le critique avant sa commercialisation.

La valeur ajoutée par un rédacteur technique se situe à la fois dans le produit, dans son interface et dans son utilisabilité. Il faut savoir que les dirigeants d'entreprise sont la plupart du temps des ingénieurs ou des administrateurs qui n'ont pas été formés en rédaction ; on ne s'étonnera pas alors de leur manque d'intérêt pour le sujet. Se confirme ici encore le besoin de faire connaître le métier de rédacteur professionnel. C'est ce que s'est proposé de faire le magazine *Rédiger*⁸, revue de vulgarisation entièrement consacrée à la rédaction professionnelle. C'est également la mission que s'est donnée le Conseil des Rédacteurs Techniques en France, déplorant que « Le métier est en constante mutation parce qu'il est mal défini et que les marchés changent. » (www.chezcom/crt/).

La rédaction technique : une forme d'organisation du travail

Mais quelle est la spécificité de la rédaction technique ? Reprenons ici une définition de Vanhulle (2000 : 7) :

Pour nous, le texte technique est destiné avant tout à informer ou instruire à propos de produits et de processus de fabrication, de construction, de transformation.

[...] On désignera par « technique », un ensemble de procédés bien définis et transmissibles, destinés à produire certains résultats jugés utiles.

L'auteure précise plus loin (2000, 7) qu'elle « circonscrit [son] champ à la sphère interne et à la périphérie immédiate de l'entreprise, de la production et des relations avec des clients et des fournisseurs industriels ». Or, pour bien comprendre le fonctionnement d'une industrie, il faut se représenter l'image suivante :

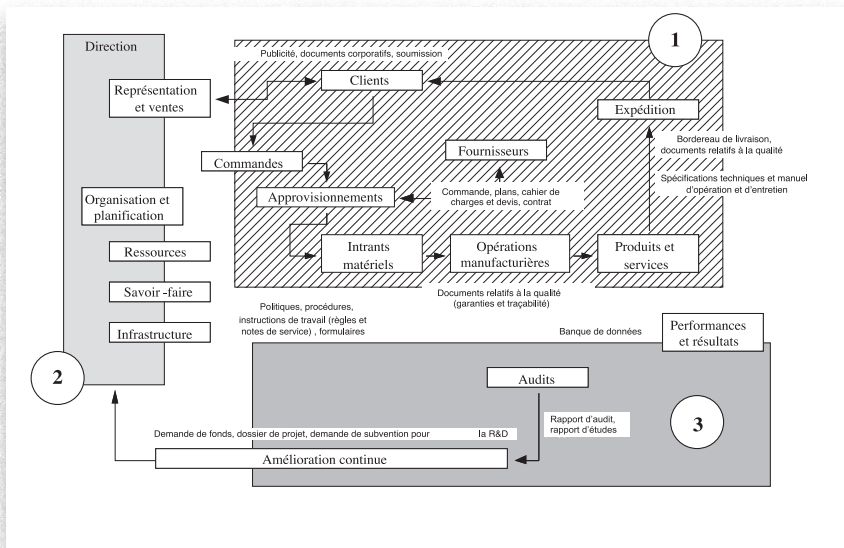


Figure 4 : le fonctionnement d'une entreprise en lien avec l'écrit technique (source : NGUYEN, Cung (2001). « Guide de gestion des opérations manufacturières »)

Comme le révèle la figure -4, une entreprise comporte trois grands pôles : 1 – le pôle « clients », 2 – le pôle de soutien logistique et organisationnel, 3 – le pôle de suivi, évaluation et amélioration.

1. Le pôle « clients » comprend une chaîne d'opérations qui, une fois la soumission acceptée par le client, commence avec l'approvisionnement (ce qui suppose les relations avec les fournisseurs et la vérification de l'inventaire) et qui se poursuit avec la fabrication, de l'usinage à l'emballage. La documentation touchant ce pôle est vaste et diversifiée : elle comprend les commandes, les plans, les cahiers des charges et les devis, les contrats ; s'y trouvent aussi outre les bordereaux de transmission et les documents relatifs à la qualité, les spécifications techniques et les manuels d'entretien et d'opération.
 2. Le pôle de soutien logistique et organisationnel comprend toutes les activités qui visent à soutenir les opérations manufacturières, depuis l'approvisionnement jusqu'à la livraison et au service après-vente. L'organisation repose sur les lignes de pensée de l'entreprise (normes ISO 9000⁹, exigences relatives à la performance et aux résultats, principes de gestion, valeurs, etc.), et se traduit par des politiques (gestion des opérations), des procédures (coordination des activités) et des instructions de travail (exécution des tâches spécifiques).
1. Pour qu'un système maintienne son niveau de performance et ses résultats tout en restant conforme aux normes de qualité ISO 9000, il faut assurer un suivi, une évaluation et des corrections continus. Ce principe d'amélioration continue exige une collecte constante d'information, dont la principale source sont les audits internes grâce auxquels les responsables de projets cernent les problèmes (rapports d'audits) et trouvent des solutions appropriées (demandes de fonds pour projets).

Restent, en amont et en aval de cette longue chaîne, les écrits publicitaires pour « vendre » les produits et faire la promotion de la compagnie (brochures d'entreprise, dépliants, site web, etc.) et, s'il y a lieu, les demandes de subvention en R&D.

Le rédacteur technique ayant suivi une formation en communication professionnelle peut-il ou non rédiger les documents techniques mentionnés plus haut ? La réponse est oui et non. Oui, pour certains documents, non pour d'autres. Et dans tous les cas, il ne peut le faire seul. Un expert de contenu doit l'aider qu'il soit ingénieur, technicien, inspecteur, opérateur, etc. Il est clair que plus un rédacteur fréquentera un milieu et plus il deviendra autonome : on ne passe pas d'une « culture » d'en-

treprise à une autre aisément, pas plus qu'on ne passe d'un domaine (avec sa terminologie propre) à un autre sans un temps de familiarisation. En d'autres mots, on ne travaille pas un jour chez Bombardier et le lendemain chez Agropur. C'est en cela justement que se distingue le plus le rédacteur technique du rédacteur « généraliste ». Le contexte spécialisé où œuvre le premier l'oblige à acquérir des connaissances d'ordre technique qui dépassent, dans la plupart des cas, les limites de la culture générale, plus éclectique, d'une personne éduquée.

Le rédacteur technique formé en communication et non en sciences et génie pourra d'une part rédiger ou réécrire les documents de soutien (politiques, procédures, instructions de travail) ; il pourra d'autre part rédiger les manuels d'exploitation et d'entretien. Enfin, il pourra rédiger les documents promotionnels et faire les demandes de subvention ou de crédit d'impôts (certaines firmes spécialisées proposent ce service moyennant un pourcentage sur le montant réclamé et reçu).

Les compétences du rédacteur technique

Quelles compétences le rédacteur technique doit-il posséder pour être en mesure de répondre aux différents types de mandats ? La réponse, nous l'avons trouvée dans la communication de Jean-Paul Bardez publiée dans les pré-actes¹⁰ de COMTEC'98, 2^e congrès du Conseil des rédacteurs Techniques (CRT). Jean-Paul Bardez est président fondateur du Conseil des rédacteurs techniques et secrétaire de la Fédération mondiale des associations de communicateurs techniques.

En dehors d'une culture générale technique et d'une capacité à écrire, le goût pour le travail de groupe et la communication verbale ainsi que l'esprit critique sont les principales qualités de celui qui souhaite devenir rédacteur technique. Bien plus que la connaissance d'un logiciel de PAO ou la maîtrise d'une spécialité technique, ceci me semble correspondre à des critères de recrutement efficaces. **Le rédacteur est un spécialiste de la communication et non pas un spécialiste du produit qu'il va documenter** [c'est nous qui soulignons] : par essence, il peut donc s'adapter aux divers domaines techniques. (Bardez, dans COMTEC'98)

L'auteur précise plus loin qu'il faut avoir des bases scolaires en physique, en chimie, en mathématiques, en mécanique, etc., mais – surtout – une bonne dose de curiosité pour la technique en général. Il précise que le rédacteur technique devra vite constater que les résultats qu'on lui fournit peuvent être faux et que toute donnée non vérifiée peut être inexacte.

Un site web français consacré à la promotion de la profession de rédacteur technique (<http://www.redtech.free.fr/>) énumère quelques compétences du rédacteur technique :

« Le rédacteur technique doit avoir :

- une bonne culture générale ;
- des qualités rédactionnelles et linguistiques ;
- une facilité de communication ;
- une autonomie et une prise d'initiative permanente ;
- la maîtrise des outils informatiques ;
- une connaissance des différents services de l'entreprise et de leur organisation ».

Ces observations reviennent à dire qu'il n'y a en fait pas de différence majeure entre le rédacteur professionnel et le rédacteur technique, ce qui corrobore les propos de Russell, Bossé-Andrieu et Cajolet-Laganière (1995), qui rapportaient que les compétences attendues du rédacteur technique par les experts en contenu étaient une bonne connaissance de la langue et la capacité d'écrire pour être compris de son lectorat¹¹. L'un et l'autre doivent posséder une maîtrise parfaite de la langue et du discours dans des contextes de communication donnés, doivent travailler en équipe, supporter un rythme de production rapide, répondre à une exigence de qualité. Ils doivent posséder nombre de qualités personnelles, de l'esprit d'analyse à l'esprit critique en passant par la diplomatie, la souplesse. Seuls le degré de maîtrise de l'anglais et le type de culture, générale et scientifique, diffèrent.

Il s'ensuit que la pénurie de rédacteurs techniques que déplore le monde industriel, du moins au Québec, tiendrait davantage à la méconnaissance de ce qui caractérise la profession de rédacteur technique : il est d'abord un spécialiste de la communication écrite et non un expert en contenu. Son expertise ressortit du domaine des communications et du langage; sa formation générale inclut des bases en sciences pures et en sciences appliquées, en mathématiques. Un intérêt marqué pour la con-

naissance technique et scientifique le caractérise et le différencie de son collègue, le rédacteur professionnel, généraliste. À cela s'ajoute la capacité et le goût de maîtriser le vocabulaire pointu d'une langue de spécialité.

Si les récentes enquêtes en Belgique et en France permettent de conclure que la formation en rédaction professionnelle et technique de langue française est absente de l'enseignement supérieur, ce n'est pas le cas au Québec. Les programmes de baccalauréat et de maîtrise dans le domaine de la communication écrite professionnelle, en français, au Québec, sont reconnus pour leur efficacité. Parmi les diplômés, certains ont une culture scientifique, ayant poursuivi des études collégiales ou universitaires en sciences pures ou appliquées. Cet intérêt pour la science se manifeste, par ailleurs, dans la popularité d'une activité pédagogique consacrée à la vulgarisation scientifique, à l'Université de Sherbrooke.

La pénurie de rédacteurs techniques disponibles au Québec ressortirait surtout, à notre avis, de la faible reconnaissance du rédacteur professionnel dans le milieu industriel. Les personnes formées pour communiquer clairement un contenu technique sont diplômées des programmes de rédaction et de communication, et non des programmes d'orientation technique. Les diplômés des programmes de rédaction et de communication apprennent à maîtriser la langue, l'organisation logique des contenus dans les genres textuels divers, la gestion du point de vue dans l'écrit, la prise en compte du destinataire de la communication et, pour résumer, l'ensemble des habiletés langagières et communicationnelles qui favorisent la rédaction de textes lisibles et intelligibles. Cela inclut l'intégration des valeurs propres à chaque entreprise ou milieu de travail (ce que l'on désigne souvent de culture d'entreprise), et du lexique qui les fait émerger¹².

Le rédacteur professionnel est rarement spécialiste d'un contenu particulier, sauf exception. Toutefois, il ne travaille pas en vase clos. Lorsqu'il accomplit un mandat de nature technique, il tisse nécessairement des liens étroits avec des experts en contenu. Le rédacteur professionnel est, par définition, un expert en recherche et traitement de l'information. L'information est la matière première avec laquelle il travaille. Lorsque l'information technique est validée par les experts en contenu, le rédacteur professionnel met en discours cette information selon des standards qui facilitent le processus de communication.

Malgré le constat sans cesse répété de la piètre qualité des écrits techniques rédigés par les experts en contenu, les entreprises et les organisations continuent de considérer le rédacteur technique d'abord comme un expert en contenu et, de surcroît (et par miracle), un bon rédacteur. C'est comme chercher la pierre philosophale. Voilà qui occupe un temps précieux qui serait plus utile si on regardait avec d'autres lunettes, à partir d'autres prémisses. L'expert en contenu conçoit très bien son produit,

mais le rédacteur technique, s'appuyant sur sa formation en rédaction professionnelle, sur sa propre culture scientifique et sur le savoir des experts en contenu, sait transformer l'information technique et scientifique en discours adapté aux circonstances et au destinataire. Dans notre perspective, la maîtrise professionnelle de la langue et du discours écrit est une habileté d'expert en communication écrite, lequel est formé spécifiquement pour produire des textes clairs qui atteignent les objectifs de la situation de communication. Écrire, c'est communiquer : c'est là que le rédacteur va d'abord chercher son expertise. Voilà pourquoi, comme nous l'avons signalé en introduction, nous considérons que la rédaction professionnelle englobe la rédaction technique.

Tant que les employeurs chercheront les communicateurs parmi les experts en contenu, tels les ingénieurs, ils perpétueront d'eux-mêmes la pénurie de rédacteurs techniques. Les ingénieurs, les administrateurs ne sont pas des rédacteurs techniques professionnels. Une meilleure collaboration entre les employeurs des domaines techniques et administratifs et les universités permettrait sans doute à ces dernières de faire valoir l'intérêt de jumeler une culture technique et scientifique avec une formation en communication écrite professionnelle. Cela motiverait les responsables des programmes de rédaction professionnelle à développer, par exemple, des micro-cheminements en rédaction technique à l'intérieur du cursus en rédaction professionnelle. Toutefois, une telle initiative passe par la reconnaissance de la rédaction technique comme pratique relevant du domaine de la communication langagière et non de la discipline technique ou scientifique à laquelle elle se rattache.

NOTES

¹ C'est également l'opinion de Bertrand Labasse dont l'article « Entre déficit épistémologique et défi procédural : une discipline en souffrance d'expertise. » est publié dans ce numéro; voir également Massiva N'Zafio, « Qu'est-ce que technique veut dire ? », *Technostyle*, vol. 13, n 1, 1996.

² Source : sondage auprès des employeurs et des professionnels, septembre 1995, Direction générale des programmes de premier cycle, Université Laval, 46 p.

³ Notre traduction de « We will create as much information from 1999 to 2002 as was created in the entire history of humanity prior to 1999 ».

⁴ Nous plaçons les NTIC dans deux domaines : celui voué à la rédaction de manuels techniques consacrés aux NTIC et celui relatif à la conception de sites web.

- ⁵ (2000). *La rédaction technique : actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, Bruxelles, Duculot, coll. « Champs linguistiques. Recueils », 207 p.
- ⁶ Source : <http://www.ulaval.ca/sg/PR/C1/1.314.01.html> [site consulté le 26 du 112001]
- ⁷ Source : http://www.polymtl.ca/etudes/bc/a_gch_bc.php [site consulté le 26 du 11 2001]
- ⁸ [articles en format pdf] <http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/mag>.
- ⁹ Les normes ISO 9000 sont relatives à la gestion de la qualité. La norme ISO10013, elle, propose des lignes directrices pour l'élaboration des manuels qualité.
- ¹⁰ <http://www.chez.com/crt/evenements/PREACT98.pdf>
- ¹¹ «These results are consistent with an observation made in a recent Maclean's article, to the effect that employers of technical writers are more interested in hiring good communicators than computer wizards . » (Russell, Bossé-Andrieu et Cajolet-Laganière : p. 60)
- ¹² « La façon dont on écrit chez Kodak est très différente de celle qui prévaut chez Corning. Chacune découle du style de l'organisation, de l'image que celle-ci se fait d'elle-même, de ce que tel comportement y est jugé acceptable ou non, etc. » (BARABAS, C.P., Technical Writing in a corporate culture : a study of the nature of information, Corwwod, Ablex, p. 90, cité par Réjean Roy, «Les outils d'aide à la rédaction : une solution aux besoins francophones en matière de rédaction? », *La rédaction technique, actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, Bruxelles, Duculot, coll. « Champs linguistiques. Recueils » : 42.

BIBLIOGRAPHIE

- BEAUDET, Céline (1998). « Littératie et rédaction : vers la définition d'une pratique professionnelles », *L'intervention : usages et méthodes*, Georges-A. Legault (dir.), Sherbrooke, Éditions G.G.C., p.69-89.
- BEAUDET, Céline (1999). « les compétences linguistiques et discursives du rédacteur professionnel : un ensemble à circonscrire », *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie* (sous la direction de GUÉVEL, Zélie et Isabelle CLERC), Actes du colloque de l'ACFAS, CIRAL, Publication B-217, p. 3-18.
- CLERC, Isabelle (1999). « Les composantes d'un enseignement systémique de la rédaction professionnelle en milieu universitaire », *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie* (sous la direction de GUÉVEL, Zélie et Isabelle CLERC), Actes du colloque de l'ACFAS, CIRAL, Publication B-217, p. 19-30.
- CLERC, Isabelle (1998). « L'enseignement de la rédaction professionnelle en milieu universitaire », *Pour mieux comprendre la lecture et l'écriture* (sous la direction de FORTIER, Gilles et Clémence PRÉFONTAINE), Montréal, Éditions Logiques, coll. « Théories et pratiques dans l'enseignement », p. 345-370.
- COMITÉ DE PROGRAMME (1995). Enquêtes auprès des employeurs, des étudiants, des finissants en rédaction technique, Québec, Université Laval, 131 p.
- GIBBS, Rose-Marie (1998). *Le marché de l'emploi en rédaction professionnelle*, rapport présenté au Comité de programme du Certificat en rédaction professionnelle, Québec, Université Laval, 42 p.
- LÉVESQUE, Patrick (1999). *Description du marché de l'emploi en rédaction professionnelle*, rapport présenté au Comité de programme du Certificat en rédaction professionnelle, Québec, Université Laval, 67 p.
- (2000). *La rédaction technique : actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, Bruxelles, Duculot, coll. « Champs linguistiques. Recueils », 207 p.

- LAZAR, Anne (2000). « Les pratiques d'enseignement et de formation aux aspects langagiers du monde du travail », étude réalisée pour la Délégation Générale à la Langue Française, Paris, Institut national de recherche pédagogique, 36 p. [+ annexes]
- LOSLIER, Michelle et Céline BEAUDET (1999). *Le marché de la rédaction professionnelle: analyse des offres d'emploi dans trois journaux, de septembre 1998 à juin 1999*, Rapport, Département des lettres et communications, Université de Sherbrooke, 25 p.
- NGUYEN, Cung (2001). « Guide de gestion des opérations manufacturières », document de travail, Québec, Julien inc, [s.p].
- RUSSELL, Pamela, Jacqueline BOSSÉ-ANDRIEU, Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE (1995). « Technical Writing in French in Canada : Results of Two Surveys », *Technostyle*, vol. 12, n° 2, p. 49-75.
- Society for Technical Communication (1998). « La rédaction technique, un enjeu stratégique pour le succès de l'entreprise », Pré-actes de COMTEC'98, Paris, Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, 53 p. [document pdf : www.chez.com/crt/evenements/]
- TIMBAL-DUCLAUX, Louis (1993). « Reconnaissance d'un métier : le communicateur technique », *Communication et langages*, n° 95, p. 88 à 95.
- VANHULLE, Sabin (2000). *La langue française à l'ouvrage*, Ministère de la Communauté française et Duculot, coll. « Français & Société », 50 p.