

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ EN COMMUNICATION ÉCRITE: APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Paul A. Horguelin

Dans la plupart des secteurs d'activité, l'aptitude à rédiger fait partie de la qualification professionnelle. Cette constatation n'est pas nouvelle; pourtant, les jeunes qui se présenteront demain sur le marché du travail n'en sont pas toujours convaincus. Comme le constatait récemment le président de l' Association québécoise des professeurs de français, "la spécialisation des matières a entraîné chez certains étudiants l'impression qu'ils n'avaient pas nécessairement besoin du français dans leur vie professionnelle".

Les entreprises, de leur côté, sont conscientes de l'importance des communications écrites. Selon des sondages, le temps consacré à la rédaction serait de 23% dans le cas des ingénieurs et de 70% pour les cadres intermédiaires. En même temps, ces entreprises se plaignent du manque de préparation des jeunes diplômés en matière de rédaction professionnelle, dénonçant par le fait même les carences du système d'enseignement.

Or, avec un certain retard, notamment par rapport aux États-Unis, le Canada s'est mis à l'heure de la rédaction professionnelle. Cette discipline gagne du terrain, aussi bien dans les collèges qu'à l'université. Quelques ouvrages utilisables à des fins pédagogiques ont fait leur apparition: Le français, langue des affaires, La rédaction française des lois, l'ABC du style publicitaire français, Rédaction technique... Enfin, il convient de rappeler ici les heureuses initiatives qui ont conduit à la création de l'Association canadienne des professeurs de rédaction technique et scientifique, et à la publication de Technostyle.

Jeune discipline, la rédaction professionnelle doit faire face à quelques problèmes de croissance que nous allons rapidement évoquer. En premier lieu, l'absence de tradition pédagogique - s'ajoutant à la rareté des manuels - ne facilite pas la tâche des enseignants. Dans bien des cas, ceux-ci ont dû se recycler, puis se débrouiller avec les moyens du bord. Du côté des étudiants, c'est la motivation qui peut faire problème. Comme nous l'avons dit, beaucoup ne sont pas convaincus de l'utilité pratique d'un cours de rédaction comme préparation à une carrière professionnelle. En outre, l'apprentissage des techniques de rédaction suppose que les connaissances de base sont acquises... ce qui n'est pas toujours le cas. Or, la simple mention de l'orthographe et de la grammaire suffit souvent à rebuter les plus motivés.

En mettant les choses au mieux, l'enseignement de la rédaction professionnelle présente en outre deux inconvénients auxquels il n'est pas toujours possible de remédier. Le premier tient au fait que l'étudiant, à l'instar du forgeron, apprend à rédiger en rédigeant, et qu'il peut être aussi mortifiant de recevoir une copie maculée de rouge qu'un coup de marteau sur les doigts... Le second inconvénient réside dans la nature des travaux pratiques de rédaction. N'ayant qu'une vague idée des réalités de son futur milieu de travail, l'étudiant peut difficilement "se mettre en situation". Il rédige donc dans l'abstrait, ce qui n'est pas un conditionnement idéal en communication. On peut certes imaginer des stratégies palliatives: certains professeurs ont recours aux psychodrames ou envoient leurs étudiants vivre des situations réelles. Mais l'éventail des possibilités n'est pas très large.

Il n'en demeure pas moins que les cours de rédaction spécialisée constituent un élément essentiel de toute formation professionnelle. Ce que nous allons proposer n'est donc pas une formule de remplacement, mais un moyen complémentaire d'atteindre le même objectif. Ce moyen est la révision de textes.

Le corpus d'un cours de révision est constitué de textes authentiques, appartenant à différents types de communication dite informative ou utilitaire (lettres, notes de service, communiqués, rapports, articles de journaux et de revues, etc.). Selon le public auquel le cours s'adresse, ces textes peuvent être choisis dans divers secteurs d'activité ou, au contraire, concentrés dans le domaine de spécialisation des étudiants. Premier avantage: on travaille sur des textes réels, reliés à des situations réelles, et l'enseignant peut assez facilement se constituer une banque de textes, en invitant les étudiants à l'enrichir selon leurs intérêts.

Le cours étant essentiellement axé sur des exercices pratiques, la partie théorique se limite à de courts exposés que vient compléter un programme de lecture. Il faut évidemment enseigner aux étudiants une technique de la révision, fondée sur des principes de base.

En premier lieu, une franche mise au point sur les notions de norme et d'usage s'impose: d'une part, elle permet de poser des balises qui guideront l'étudiant dans son travail, chaque intervention ponctuelle étant une occasion d'exercer son jugement linguistique (tel terme est-il correct ou non? telle tournure est-elle idiomatique ou non?); d'autre part, elle évite par la suite un bon nombre de discussions oiseuses.

Il faut aussi préciser quels sont les paramètres de la révision: l'étudiant peut ainsi garder à l'esprit une liste de contrôle lui permettant de s'assurer que tous les critères d'une bonne communication ont été respectés. Pour notre part, nous avons retenu cinq paramètres:

1. L'exactitude - Le contenu du message est-il fidèlement transmis? En d'autres termes, l'auteur a-t-il dit ce qu'il voulait dire?

2. La correction - Le code de la langue est-il respecté (orthographe, grammaire, syntaxe)? C'est ici qu'interviennent plus particulièrement les notions de norme et d'usage.

3. La lisibilité - Le texte est-il idiomatique et facilement compréhensible? La qualité stylistique du texte et sa valeur communicationnelle sont ici en jeu. On peut utiliser comme pierre de touche la trilogie traditionnelle - clarté, concision, logique - en la "modernisant" à la lumière des théories de l'information en ce qui concerne notamment le choix des mots, les cooccurrents, la redondance, ainsi que la structure, la longueur et l'articulation des phrases.

4. La tonalité - Le bon registre de langue a-t-il été utilisé? (Langue écrite ou parlée, niveau littéraire, tenu, familier..., tonalité neutre ou affective.)

5. L'adaptation au destinataire - Compte tenu de sa finalité, le message aura-t-il sur le destinataire l'effet attendu ou risque-t-il de provoquer une réaction négative? (Lorsque la classe s'esclaffe de rire à la lecture d'un texte purement informatif, le test est concluant!)

Ces paramètres permettent, à notre avis, de contrôler sans complications excessives la qualité linguistique de l'énoncé et l'efficacité du message. On peut certes indiquer aux étudiants qu'il existe des systèmes plus raffinés de mesure de la lisibilité, comme l'indice de brouillard de Gunning ou la méthode Flesch, mais davantage pour asseoir sur une base scientifique des critères comme la longueur des phrases, plutôt que pour leur proposer des instruments de travail.

S'agissant de raffinement, il nous paraît préférable d'introduire dans le processus de révision une distinction entre les corrections et les améliorations. Est considéré comme justifiant une correction tout écart à la norme, que celle-ci soit imposée par un organisme normalisateur ou majoritairement attestée par les dictionnaires ou grammaires. Quant aux améliorations, elles visent principalement à accroître la qualité stylistique et la lisibilité du texte, sans que les termes ou structures en cause soient incorrects. Dans certains cas, l'amélioration peut consister à remplacer une tournure contestée par une autre qui ne l'est pas. Cette distinction entre deux types d'intervention permet d'affiner le jugement linguistique des étudiants en les habituant à ne pas confondre faute grave et peccadille, car on constate à l'expérience qu'ils voient presque toujours la paille, mais plus rarement la poutre, notamment lorsque cette dernière prend la forme d'une faute qu'ils lisent ou entendent presque quotidiennement.

Au début de notre enseignement de la révision, en 1974, les exposés théoriques accaparaient la moitié de la durée du cours, ne laissant que l'autre moitié pour les exercices pratiques. C'est la raison principale pour laquelle, quatre ans plus tard, nous avons publié nos notes de cours sous le titre Pratique de la révision. Une deuxième édition de ce manuel vient de paraître, et depuis 1980 existe une adaptation anglaise, A Practical Guide to Bilingual Revision. En outre, des étudiants ayant demandé la création d'un deuxième cours de révision, nous avons été amené à rédiger un autre cahier, Structure et style. Il comprend, lui aussi, de courts exposés théoriques suivis d'exercices pratiques, mais l'accent est placé cette fois sur les trois paramètres de la révision qui concernent plus spécifiquement l'efficacité du message, soit la lisibilité, la tonalité et l'adaptation au destinataire.

L'un des avantages de l'utilisation d'un manuel est de libérer du temps pour les exercices pratiques. En classe, le professeur se limite à faire ressortir les points importants du chapitre que les étudiants ont lu à la maison, en apportant des précisions selon les questions qui lui sont posées.

Voici comment se déroule une classe type. On commence par des exercices de correction, qui servent de mise en train. Ces exercices portent sur les fautes les plus fréquentes relevées principalement dans la presse écrite du Québec (orthographe, accord, structure, niveaux, anglicismes, barbarismes...). Ils se terminent par quelques énoncés contenant des points litigieux, c'est-à-dire des écarts entre la norme et l'usage, pour lesquels l'étudiant doit exercer son jugement. La correction orale de ces exercices suit immédiatement, accompagnée des justifications appropriées. Au total, la série des exercices de correction permet de passer en revue quelque 300 fautes courantes.

Vient ensuite la période de commentaires et de questions sur le chapitre que les étudiants avaient à lire. Elle dépasse rarement le quart d'heure, ce qui permet de passer aussitôt aux exercices de révision proprement dits.

Pour chaque classe, il est proposé aux étudiants un travail pratique (TP) qui consiste à réviser un texte de deux pages à double interligne. Selon le système que nous utilisons, mais qui n'est pas nécessairement applicable à toutes les situations d'enseignement, les corrections sont notées en rouge et les améliorations en vert. On peut également demander aux étudiants de justifier leurs corrections en citant les ouvrages consultés. Deux modes de correction des TP sont envisageables. Dans le premier cas, le professeur corrige lui-même les travaux et les remet à la classe suivante. Cette formule présente un double inconvénient: le temps de correction est extrêmement long, puisqu'on travaille sur deux textes - l'original et la version révisée; en outre, il y a un décalage d'au moins une semaine entre la remise du TP et sa correction en classe. Pour ces raisons, nous avons adopté le système de la correction réciproque: les étudiants échangent leurs cahiers et jouent le rôle de correcteur.

Le professeur lit chaque phrase ou segment de phrase en indiquant les corrections et les améliorations. Les étudiants notent les omissions et indiquent le pointage dans la marge. Les corrections ne prêtent guère à contestation, puisque par définition elles doivent pouvoir être justifiées - ce que fait le professeur en citant ses sources (dictionnaires, grammaires, ouvrages spécialisés). Il n'en va pas toujours de même avec les améliorations... Les fautes considérées comme vénielles "passent" bien (Ex. ponctuation améliorant la lisibilité, terme plus précis). Les améliorations tendant à rapprocher l'usage de la norme sont acceptées si l'on fait ressortir qu'il vaut mieux ne pas risquer une réaction négative chez certains destinataires (Ex. termes et tournures faisant l'objet de réserves de la part des lexicographes ou grammairiens: réaliser, ceux indiqués). Ce sont surtout les améliorations stylistiques qui peuvent faire problème, car il est rarement possible d'attester objectivement le caractère plus ou moins idiomatique d'une tournure ou d'une phrase. Le professeur fait alors valoir ses arguments, s'appuyant au besoin sur le consensus de la classe.

Nous estimons que ce système de correction est très formateur et motivant. L'étudiant doit constamment mettre à l'épreuve ses connaissances et son jugement - à la fois à l'égard de sa propre révision et du texte révisé qu'il corrige. Il a la possibilité de s'exprimer, de défendre son point de vue devant le professeur et devant la classe, d'apporter même sa contribution personnelle à l'amélioration du texte. Enfin, s'il subsiste des corrections en rouge, elles ont été faites par les étudiants eux-mêmes et ne sanctionnent pas leurs fautes.

A la fin de l'exercice, les étudiants totalisent les points, à raison de un point par correction et de un demi-point par amélioration. Le professeur indique le coefficient par lequel il faut multiplier le pointage pour obtenir une note sur 100 et, selon les textes, ajoute une "bonification" variant de 5 à 20 points. Chaque correcteur signe au bas du texte corrigé, ce qui permet un contrôle ultérieur.

Toute formule pédagogique a évidemment ses avantages et ses inconvénients. En ce qui concerne le cours que nous venons de décrire, on pourrait objecter que la correction de fautes est une approche négative et qu'au vu de ces textes authentiques volontairement choisis pour leurs déficiences, les étudiants pourraient conclure qu'après tout ils sont capables de faire au moins aussi bien. Argument plus fondé peut-être: "La critique est facile, mais l'art est difficile", et ce n'est pas en critiquant qu'on devient artiste. Il y a du vrai dans ces objections. C'est pourquoi nous avons présenté les exercices de révision comme complément à un cours de rédaction, estimant que les points forts d'une formule pallient les points faibles de l'autre.

Cela dit, nous concluons en rappelant les principaux avantages de la révision comme approche pédagogique:

- L'étudiant travaille sur des textes authentiques qui peuvent être choisis en fonction de son domaine de spécialisation.
- Au lieu de produire des textes fictifs, il contrôle la qualité de textes réels. Ce changement de rôle a notamment pour effet de le déculpabiliser: les fautes corrigées ne sont pas les siennes.
- La gamme des exercices pratiques permet de passer en revue, au bénéfice de toute la classe, les principales fautes et déficiences de la langue des communications écrites.
- L'étudiant affine son jugement linguistique et, au besoin, révisé sa conception de la langue, instrument de communication.
- Tout en complétant sa formation de rédacteur, l'étudiant s'initie aux techniques de contrôle de la qualité des textes, techniques qu'il pourra appliquer à ses propres écrits ou, éventuellement, à ceux de tiers qu'il serait appelé à réviser.
- La correction réciproque, et en pratique collective, est un exercice stimulant qui rend les classes animées. On ne s'ennuie pas à un cours de révision.

Essayez et vous verrez!

Bibliographie sommaire

- CAJOLET-LAGANIÈRE, H. et coll., Rédaction technique, Sherbrooke, Editions Laganière, 1983.
- CLAS, A. et P. HORGUELIN, Le français, langue des affaires, 2^e éd., Montréal, McGraw-Hill, 1979.
- COMMISSION DE RÉFORME DU DROIT AU CANADA, La rédaction française des lois, Ottawa, Approvisionnement et Services Canada, 1982.
- HORGUELIN, P., Pratique de la révision, 2^e éd., Montréal, Linguatex, 1985.
- , Structure et style, Montréal, Linguatex, 1985.
- HOSINGTON, B. et P. HORGUELIN, A Practical Guide to Bilingual Revision, Montréal, Linguatex, 1980.
- TREMBLAY, G., l'ABC du style publicitaire français, Montréal, Linguatex, 1982.

* * * * *

Paul A. Horguelin est Professeur agrégé à l'École polytechnique de l'Université de Montréal.