

Enquête sur l'état d'utilisation des outils automatisés d'aide à la rédaction dans les organisations

René Lesage, Wilson Price, Carole Bissonnette and Patrick Drouin

Volume 38, Number 2, juin 1993

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/003477ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/003477ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Presses de l'Université de Montréal

ISSN

0026-0452 (print)

1492-1421 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this note

Lesage, R., Price, W., Bissonnette, C. & Drouin, P. (1993). Enquête sur l'état d'utilisation des outils automatisés d'aide à la rédaction dans les organisations. *Meta*, 38(2), 367–389. <https://doi.org/10.7202/003477ar>

ENQUÊTE SUR L'ÉTAT D'UTILISATION DES OUTILS AUTOMATISÉS D'AIDE À LA RÉDACTION DANS LES ORGANISATIONS

INTRODUCTION

L'utilisation de logiciels de traitement de texte en version française s'est répandue sur une large échelle au cours des dix dernières années dans la francophonie de l'Amérique du Nord. Le développement d'outils adaptés à la situation particulière des organisations québécoises et francophones s'est ainsi accéléré simultanément. Dans l'activité quotidienne de production de textes, les méthodes ont aussi changé, les comportements ont pu évoluer, au point de modifier les relations instituées en milieu de travail. Des enquêtes cherchent à cerner aujourd'hui l'ampleur du phénomène. Le compte rendu qui suit d'une recherche sur les instruments électroniques d'aide à la rédaction s'inscrit dans cette perspective.

La plupart des logiciels de traitement de texte offerts dans le commerce comportent un thésaurus d'au moins cinquante mille mots. Ils intègrent des fonctions de reconnaissance graphique automatisée et de consultation orthographique. Souvent, un dictionnaire des synonymes, d'accès rapide, à l'aide de touches de fonctions simples, s'ajoute au précédent.

Des outils d'aide à la rédaction portant sur l'organisation grammaticale de la phrase ont paru récemment. Les répertoires de tableaux de conjugaison permettent de retracer en tout temps l'orthographe d'une forme de verbe. Les accords commandés par des règles de grammaire propres à la langue française écrite font maintenant l'objet d'une vérification à l'aide d'instruments particuliers. Ces derniers sont parfois insérés en version résidente dans les traitements de texte. Enfin, les produits les plus récents annoncent des fonctions stylistiques. Le compte des mots et le repérage des unités répétées s'ajoutent maintenant aux opérations décrites ici.

Ces fonctions orthographiques, grammaticales et stylistiques ont été mises au point d'abord en langue anglaise. Les instruments conçus pour la rédaction dans cet idiome proposent d'autres instruments qui apparaissent graduellement en français. Un scripteur pourra, par exemple, situer le vocabulaire d'un texte dans une échelle de fréquence, le comparer à celui d'un écrivain reconnu, ou à une norme définie à l'avance,

déterminer une limite au nombre de mots que doivent contenir les phrases de son texte, recevoir des indications sur la bonne ponctuation. De plus, des recherches sont en cours notamment sur les anglicismes.

La recherche dont les résultats sont présentés dans cet article fait état du degré d'implantation des logiciels décrits plus haut auprès de 225 répondants regroupés dans 72 organisations jugées représentatives du marché. Elle tente de cerner le comportement des utilisateurs et elle cherche à dégager des orientations qui répondent à leurs besoins linguistiques. Un guide d'examen des logiciels s'ajoute en annexe. Les résultats serviront d'abord à ceux qui, en situation de travail, accomplissent des tâches de production de textes. De manière plus particulière, les données recueillies permettront aux gestionnaires d'avoir un aperçu des pratiques de leurs collègues.

MÉTHODE D'ENQUÊTE

Selon le type d'enquête projeté, plusieurs voies s'offrent à l'analyste en ce qui a trait à la cueillette des données. Dans le cas présent, l'entrevue *in praesentia* a été retenue. La méthode ne permet pas d'atteindre pleinement l'objectif de dispersion maximale des organisations au sein d'un échantillon donné; elle favorise cependant l'observation fine des pratiques des utilisateurs, chaque question appelant des remarques, des précisions, des sous-questions, à noter sous forme de commentaires. La multiplicité des aspects considérés dans cette enquête sur les correcteurs et le caractère hétérogène des objets d'investigation rendent aussi compte de ce choix.

Les commentaires, sollicités dans la plupart des cas, sont une source de renseignements qui, au bout du compte, paraît plus utile que bien des calculs statistiques. Dans la mesure en effet où le comportement est relativement uniforme, en données chiffrées, l'éclairage apporté par ces derniers revêt une importance considérable au regard des objectifs de la recherche.

Les entrevues se sont déroulées devant l'appareil sur lequel travaillaient les répondants. L'enquêteur pouvait de ce fait observer les pratiques et les noter. Des traits de comportement qu'il eût été impossible de consigner autrement ont ainsi été relevés.

Le questionnaire

Les rubriques du questionnaire ont été conçues à partir d'une observation de détail des gestes des utilisateurs en situation de travail. L'expérience des responsables du projet et celle du partenaire de l'Office de la langue française¹ a d'abord servi dans l'identification des principaux sujets à traiter. La version finale a été adoptée à la suite d'un prétest.

Dans son état définitif, le questionnaire comporte les rubriques suivantes :

L'organisation

Renseignements sur le nom de l'organisation, pour en déterminer la taille, le caractère public ou privé.

Le type d'informatisation

Renseignements sur le cadre informatique mis à la disposition du répondant : microprocesseur, mémoire disponible, réseau.

Outils de traitement et d'aide à la rédaction

Type de traitement de texte servant de support aux productions écrites du répondant. Liste des outils informatisés d'aide à la rédaction auxquels il a accès. État de l'information dont il dispose sur l'existence de tels outils. Liste des ouvrages imprimés mis à sa disposition.

Les répondants

Le sexe, l'âge, la fonction, l'ancienneté dans l'entreprise et la scolarité. Pour ce qui est des fonctions comme telles, deux grandes classes ont été retenues : tâches de secrétariat, autres tâches (techniques, professionnelles, de direction). Il s'agissait dans les faits de distinguer les personnes affectées principalement à la saisie de textes de celles appelées surtout à rédiger.

Tâches de rédaction

Proportion de textes composés au regard de la saisie ; répartition entre la correspondance et les autres types de textes ; indications relatives à la longueur des

textes ; exigences relatives à la disposition ; exigences rédactionnelles ; destination interne ou externe. Une question portait enfin sur le degré de spécialisation du vocabulaire traité par les répondants, dans la mesure où cette donnée a une incidence sur le taux d'utilisation des outils d'aide à la rédaction.

Comportement des utilisateurs

Degré de généralisation du recours au traitement de texte ; fréquence du recours aux outils informatisés d'aide à la rédaction ; circonstances ; procédure adoptée dans la consultation des instruments informatisés d'aide à la rédaction ; fréquence et raisons du recours aux documents imprimés ; degré d'autonomie des répondants dans la manipulation des instruments informatisés.

Évaluation des outils par les utilisateurs

Jugement sur l'efficacité des outils d'aide à la rédaction et manifestation du degré de satisfaction.

La langue française

Perception des individus en ce qui a trait à la qualité linguistique de leurs productions écrites. Jugement sur la situation de l'organisation à cet égard.

Besoins linguistiques

Énoncé des besoins linguistiques par les répondants, dans le prolongement des réponses à l'ensemble des questions précédentes.

Échantillon

Une grille de répartition selon la taille, la mission et le caractère public ou privé des organisations a servi dans la constitution d'un inventaire. Pour ce qui est du site, les villes de Montréal et de Québec ont été retenues.

La choix s'est accompli à l'aide du répertoire de l'Office de la langue française, de la liste des organisations membres du Centre francophone de recherche en informatisation des organisations, du répertoire des entreprises au ministère des Institutions financières.

Répartition des organisations selon le type et la ville

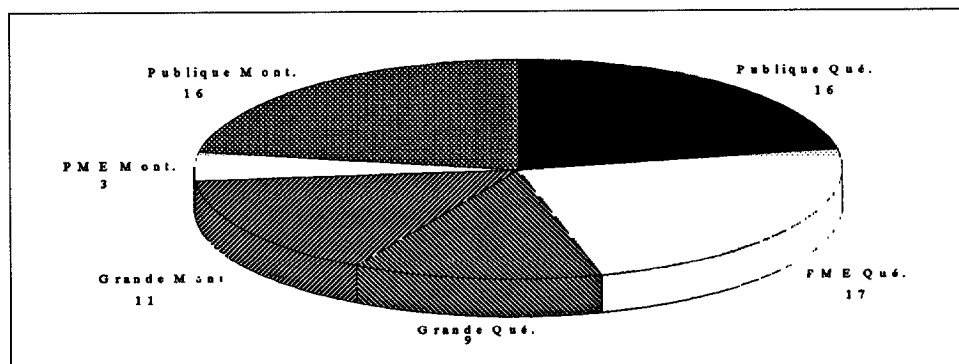


Figure 1 : 72 organisations participantes. Répartition des organisations entre les secteurs public et privé (grandes et petites entreprises) à Montréal et à Québec.

Le plan de sélection visait l'obtention d'une répartition raisonnable entre les secteurs public et privé d'une part, entre les grandes et les petites entreprises d'autre part.

Les données sur la répartition des organisations et des répondants sont résumées dans le camembert qui suit montrant la proportion des diverses tranches de l'échantillon (voir figure 1 page précédente).

L'idéal souhaité est presque atteint dans le partage entre le public et le privé. Quant à la proportion des entreprises dont le nombre d'employés est inférieur à cent, elle paraît tout à fait raisonnable dans les conditions évoquées plus haut de constitution de

l'échantillon. Si les petites entreprises sont surtout concentrées dans la région de Québec, c'est parce que le réseau de relations permettant d'avoir accès aux responsables y était mieux organisé. La distribution ne soulève d'ailleurs pas de difficulté, puisque dans ce type d'enquête la catégorisation professionnelle (public/privé et affectation au sein de l'organisation) prime sur le site.

La distribution des 225 répondants diffère de celle des entreprises, puisque le nombre d'individus provenant des petites organisations privées est un peu faible, avec 29 personnes interrogées, soit 12,88% de l'échantillon.

Répartition des répondants selon le type d'organisation et la ville

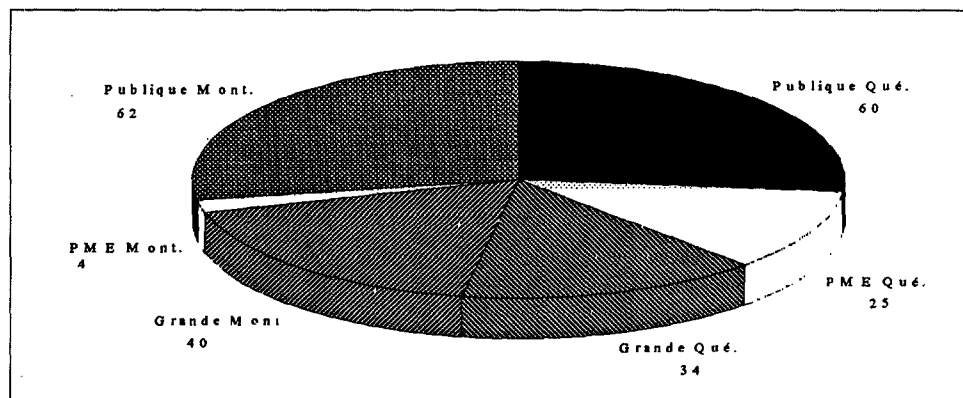


Figure 2 : 225 répondants. Répartition des répondants selon les secteurs public et privé (grandes et petites organisations) à Montréal et à Québec.

Dans la mesure où, à l'exception des organisations de services et de celles qui œuvrent en communication, le volume de traitement de texte des PME est nettement inférieur à celui des grandes entreprises, cette répartition reflète l'état du marché. Il convient d'ajouter que l'effort relatif demandé aux petites organisations en accordant une ou deux entrevues est, en proportion, considérable.

L'enquête s'est déroulée auprès de 39 hommes et de 186 femmes, dont les fonctions au sein de l'organisation ont été regroupées en deux catégories permettant d'isoler celles dévolues aux travaux de secrétariat. Ainsi, 152 personnes occupent un poste de secrétariat tandis que les 73 autres sont des techniciens, des professionnels, des représentants et des cadres. Le nombre élevé d'individus qui accomplissent des tâches de secrétariat rend compte de la dominance des femmes dans l'échantillon.

La tranche importante accordée aux secrétaires s'explique par le fait qu'assez rapidement dans la préenquête les chercheurs se sont aperçus que la responsabilité de produire l'état final des manuscrits

leur incombait. À ce titre, elles se voient imposer, à de rares exceptions près, la tâche de révision des textes. Les chercheurs ne sont donc pas intervenus pour contrer la tendance des organisations à proposer presque exclusivement des secrétaires dans les entrevues.

La répartition par tranches d'âge révèle que les répondants se situent dans une moyenne inférieure à 40 ans. Pour ce qui est de la scolarité, près de la moitié des personnes interrogées ont une formation de niveau secondaire. C'est le diplôme exigé pour l'accomplissement des tâches de secrétariat.

Les entrevues se sont déroulées d'octobre 1991 à mars 1992, à Montréal et à Québec. Elles ont été dirigées par deux membres de l'équipe de recherche.

CADRE D'INFORMATISATION DES ORGANISATIONS

Le cadre d'informatisation des organisations est déterminant dans la sélection des procédures de travail en matière de production de textes. Si l'utilisateur n'a généralement pas le choix de l'appareil, du

microprocesseur, du système d'exploitation, souvent du réseau, du traitement de texte, il est libre de recourir ou non à l'ensemble des outils auxiliaires mis à sa disposition. Les modalités d'accès et de consultation de ces logiciels varient selon les ressources informationnelles en place. Dans les cas extrêmes, la nature des systèmes peut décourager toute initiative à cet égard.

La présente enquête a cependant mis en évidence un certain degré d'uniformité des systèmes informationnels dans les organisations. C'est probablement la raison pour laquelle les entrevues n'ont pas fait res-

sortir de différences notoires dans les remarques des répondants sur le sujet.

L'état de l'informatisation au sein des organisations qui ont accepté de participer à l'enquête est décrit ici dans ses grandes lignes.

Plate-forme

La plate-forme sur laquelle œuvrent la majorité des utilisateurs est fabriquée par la compagnie IBM ou, à tout le moins, compatible avec les ordinateurs conçus par cette firme. Au second rang viennent les systèmes MacIntosh.

Plate-forme

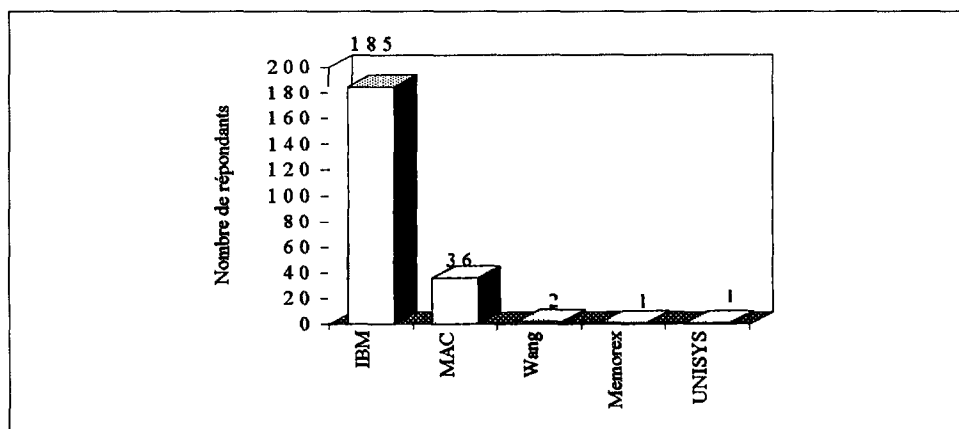


Figure 3 : 221 répondants. Plate-forme utilisée dans les organisations : IBM — MacIntosh — Wang — Memorex — Unisys. Nombre d'utilisateurs pour chacune.

Micro-processeur

La plupart des répondants disposent d'un appareil comportant un microprocesseur qui, s'il ne les

met pas dans des conditions idéales pour l'utilisation des outils d'aide à la rédaction, leur permet quand même d'obtenir une performance minimale.

Micro-processeur

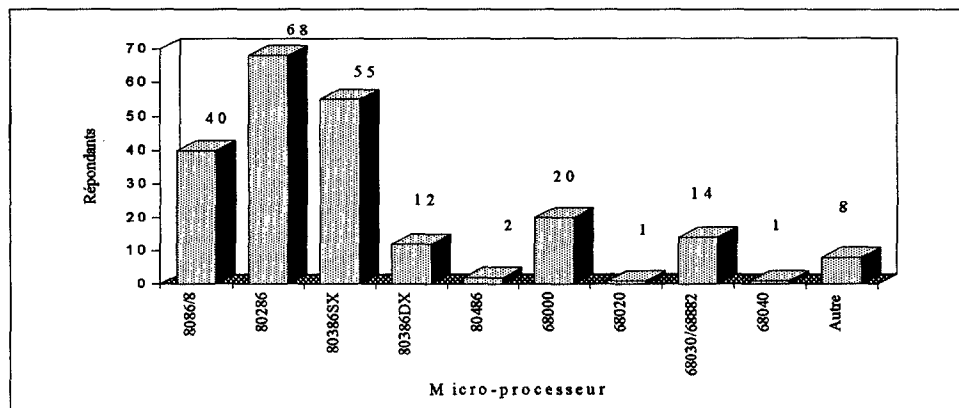


Figure 4 : 221 répondants. Microprocesseur dans les appareils des répondants. Nombre d'utilisateurs pour chacun.

Les cas classés dans la catégorie AUTRE représentent des situations dans lesquelles les appareils sont reliés à un ordinateur central. C'est par exemple le cas chez IBM, à Montréal.

Capacité du disque rigide

Le tableau qui suit regroupe en quatre sous-catégories les données sur la capacité du disque rigide. Il

manque dans cet ensemble 29 réponses, représentant des cas où l'organisation du travail exige que toutes les opérations passent par un réseau.

La plupart des utilisateurs ont recours à des disquettes souples et les disquettes de 3,5 po à capacité de 1,44 mégaoctet sont les plus répandues.

Capacité du disque rigide

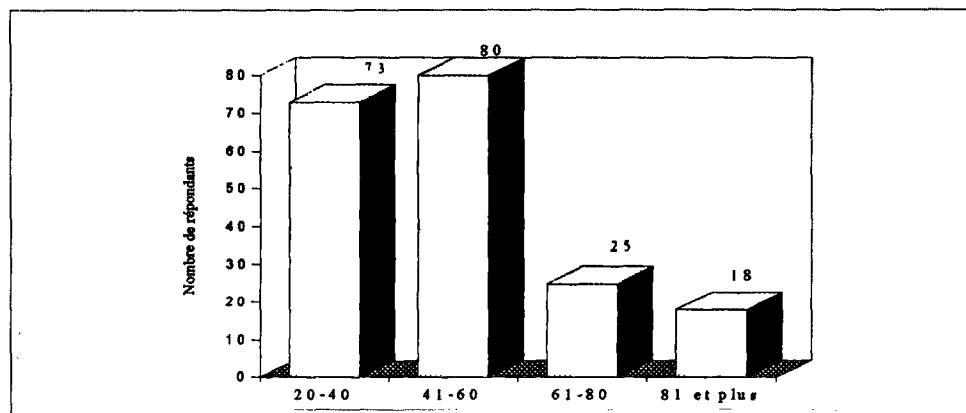


Figure 5 : 196 répondants. Capacité du disque rigide exprimée en mégaoctets. Nombre d'utilisateurs pour chacune des tranches.

Mémoire interne de l'appareil

Les données sur la mémoire interne sont variables d'une organisation à l'autre, et, au sein d'une

même unité de travail, elles diffèrent selon le poste occupé et les plans de renouvellement du matériel.

Mémoire interne de l'appareil

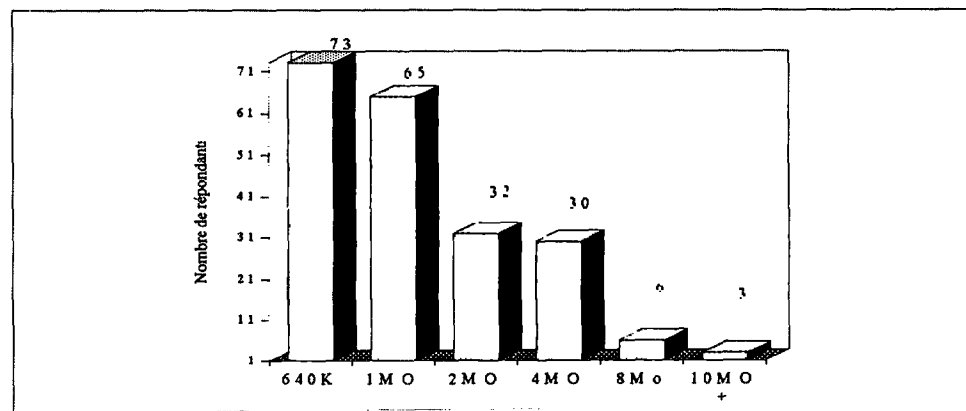


Figure 6 : 209 répondants. Mémoire vive des appareils exprimée en octets et mégaoctets.

Les cas d'absence de réponse sont pour la plupart ceux où l'appareil ne sert qu'à titre de terminal.

Système d'exploitation

Le système d'exploitation DOS est encore le plus répandu pour les compatibles IBM.

Système d'exploitation

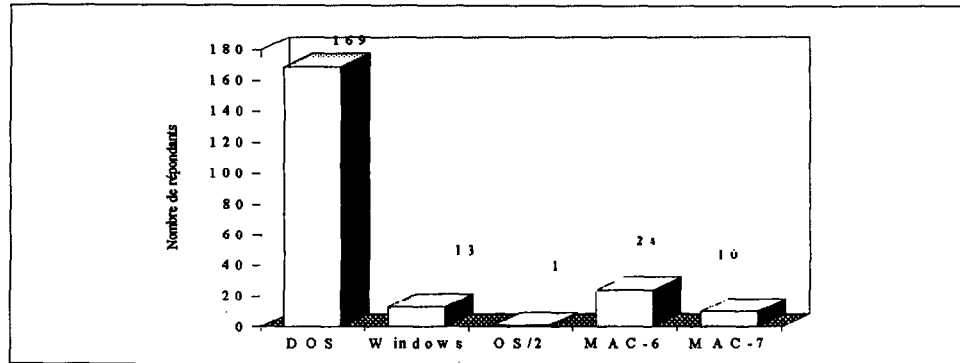


Figure 7 : 217 répondants. Système d'exploitation intégré dans les appareils des répondants. IBM : DOS — Windows — OS/2. Macintosh : MAC-6 — MAC-7.

Réseau

Au moins la moitié des répondants travaillent en réseau. L'étendue des réseaux est toutefois variable, allant d'un simple relai en vue de l'impression aux structures plus complexes permettant de communiquer à une très large échelle au sein de l'organisation.

Le tableau qui suit dénombre les personnes reliées par réseau et il mesure le degré d'utilisation de ce dernier dans l'accomplissement des tâches. Au total, 129 répondants ont accès à un réseau. Voici la ventilation des tâches accomplies, qui porte sur 128 questionnaires, l'information manquant dans un cas.

Fonctions accomplies en réseau

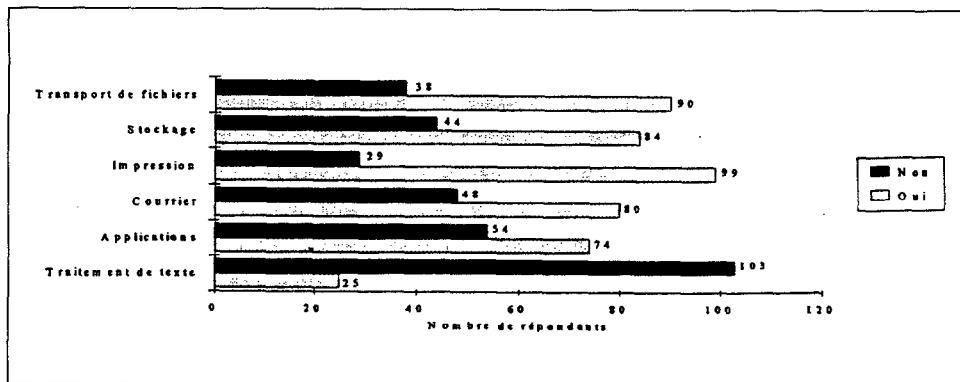


Figure 8 : 128 répondants ayant la possibilité de travailler en réseau. Nombre de personnes accomplissant les fonctions suivantes en réseau au regard de celles qui ne le font pas : traitement de texte — applications diverses — courrier électronique — impression de documents — stockage de fichiers — transport de fichiers.

Un commentaire s'impose en ce qui a trait au traitement de texte. Si seulement 25 répondants ont recours au traitement texte en version réseau, 72 individus y ont accès, mais ils préfèrent utiliser le logiciel à partir de leur disque personnel.

Les appareils

Les appareils sont à l'entière disposition des utilisateurs dans 216 cas sur les 225 répertoriés. La relation à l'appareil est donc celle d'un usage individuel.

Le traitement de texte

Les logiciels de traitement de texte sont ceux qui se retrouvent généralement dans le commerce. Le tableau qui suit montre la répartition.

Sans que le décompte systématique ait été fait sur la question, il est possible d'affirmer que la ma-

jorité des détenteurs du logiciel WordPerfect ont en mains la version 5. De même, ceux qui travaillent sur des appareils MacIntosh le font avec la version 4 de Word.

Les données relatives à l'expérience de travail sur traitement de texte sont présentées ici parce qu'elles

Les logiciels de traitement de texte des répondants

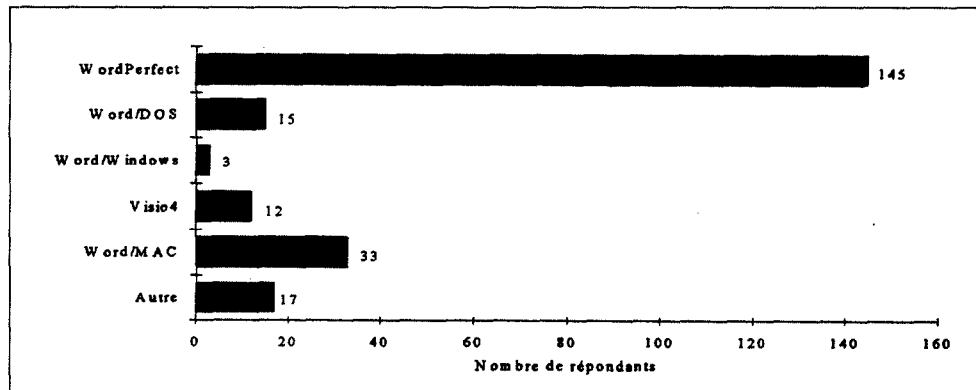


Figure 9 : 225 répondants. Logiciels de traitement de texte à l'aide desquels travaillent les répondants : Microsoft Word / DOS — Microsoft Word / Windows — Microsoft Word / MacIntosh — Visio 4 — Word Perfect — Autre. Nombre de répondants pour chacun.

permettent de prendre indirectement une mesure, dans le temps, de l'état de l'informatisation des entreprises en ce qui a trait à la production écrite. Le graphique

qui suit montre que la moyenne des années d'expérience dans l'utilisation d'un traitement de texte se situe entre 5 et 8 ans.

Expérience de travail sur traitement de texte

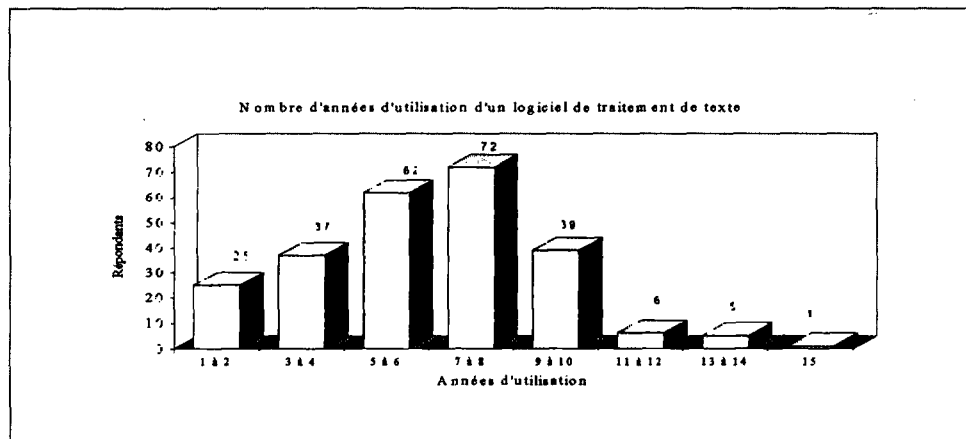


Figure 10 : 221 répondants. Années d'expérience de travail à l'aide d'un logiciel de traitement de texte. Nombre de répondants par tranches de deux ans.

La majorité des 93 répondants qui ont obtenu une nouvelle version du logiciel servant de support à la saisie et à la rédaction au moment de l'enquête n'utilisent cette dernière que depuis une ou deux

années. Il est possible d'en déduire que les organisations suivent en général assez bien la production des nouvelles versions des logiciels de traitement.

Expérience de travail sur une version particulière d'un logiciel de traitement de texte

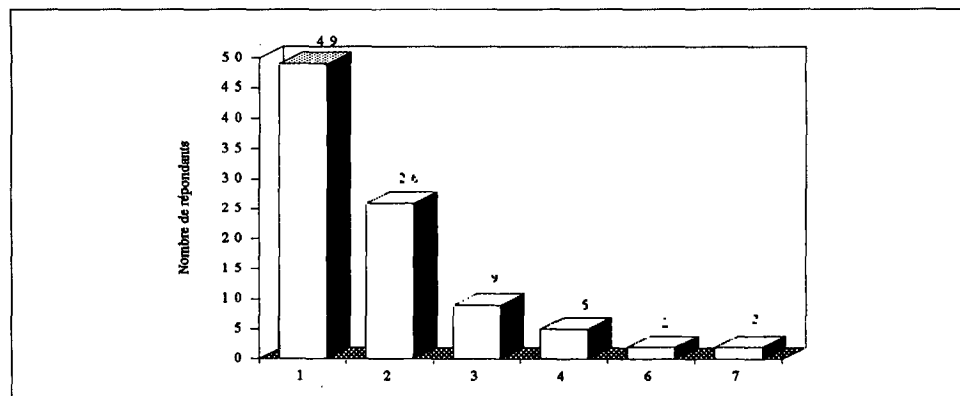


Figure 11 : 93 répondants. Années d'expérience de travail à l'aide d'une version particulière d'un logiciel de traitement de texte. Nombre de répondants par année.

On en conclura que l'implantation des logiciels d'aide à la rédaction s'accomplit dans un cadre d'informatisation qui n'est pas trop en retard, pour ce qui est des traitements de texte du moins, sur l'évolution du marché.

ANALYSE DES PRATIQUES DES RÉPONDANTS

La fréquence du recours aux instruments d'aide à la rédaction peut varier en raison de facteurs divers relevant de l'organisation comme telle, du système d'exploitation et des autres aspects techniques qui s'y rattachent. Elle peut être tributaire des conditions générales de travail des individus soumis à l'enquête, aussi de leurs attitudes.

Des facteurs entrent en jeu, de façon plus particulière, dans l'intégration des procédures de recours aux outils d'aide à la rédaction. Il en est ainsi de la gestion du temps de travail, plus ou moins autonome, de la définition des tâches, des ressources documentaires offertes. De même, le contenu des textes produits, leur ampleur, leur destination comptent.

Aucun trait ne semble toutefois dominer les autres, si l'on s'en tient aux résultats présentés dans les pages qui suivent. C'est un signe de la diversité de l'échantillon, mais aussi de l'uniformité relative des pratiques. Ces dernières paraissent conditionnées par des faits que les commentaires laissent entrevoir à l'occasion. Ces remarques des répondants au fil de l'entrevue seront évoquées en marge de l'exposé des résultats.

La langue française

Aucune question ne portait sur les attitudes des répondants dans le milieu de travail, car là n'était pas le but de l'enquête. Par contre, le rapport à la langue, et

plus particulièrement à la norme écrite, est susceptible de déterminer des comportements particuliers au regard des outils d'aide à la rédaction. Une certaine rigueur dans le respect de la norme ainsi qu'une bonne assurance en ce qui a trait à la connaissance des mécanismes linguistiques affectera probablement l'évaluation, la manipulation et le recours aux instruments.

Les données qui suivent sont révélatrices d'une attitude très bien définie. Il était demandé aux répondants de manifester le degré de leur adhésion à des énoncés portant sur la langue.

Au moins 204 individus affirment commettre surtout des fautes d'inattention lorsqu'ils rédigent ou saisissent des textes, et non pas des fautes de français, de syntaxe et de vocabulaire, comme le révèlent les commentaires.

De même, 210 répondants s'estiment satisfaits de la qualité linguistique des textes qu'ils produisent sous une forme ou sous une autre. Une analyse supplémentaire sur les seuls répondants qui n'accomplissent pas de tâches de secrétariat révèle que les proportions sont les mêmes.

Des personnes, au nombre de 178, se déclarent en désaccord sur l'idée que les accords en genre et en nombre représenteraient une difficulté pour elles.

Enfin, 195 répondants affirment qu'ils aiment bien feuilleter un dictionnaire. Cette attitude hédoniste traduit un intérêt et une curiosité certains pour les questions de langue et de connaissance du monde.

À la lumière de ces données, les habitudes en matière d'autocorrection n'étonnent pas. Ainsi, 197 répondants disent qu'ils prennent le temps de faire des recherches sur le français lorsqu'une question se pose au travail.

Le rapport à la langue est caractérisé par la définition d'exigences nettes, une assurance tout aussi déterminée sur la compétence personnelle et des habitudes de recherche bien implantées. Ces exigences

sont probablement celles aussi du milieu de travail, si l'on consulte les réponses à la question suivante : *Dans votre milieu de travail, quelle importance attache-t-on à la qualité de la langue française ?* Les répondants déclarent, en majorité, que l'importance apportée à la qualité de la langue dans le milieu de travail est grande. Dans la situation contraire, on se dissocie généralement du laisser-faire de son entourage.

Toutes ces observations appellent des nuances. Certaines personnes ayant par exemple manifesté des doutes sur leur compétence n'éprouvent pas pour autant des difficultés en français. Les orientations personnelles sont en cause, de sorte que l'interrogation sur ses propres aptitudes n'est pas nécessairement liée aux performances. À l'inverse, des individus dont les performances sont moyennes en français peuvent avoir l'impression de ne pas commettre de fautes. Au moins 171 répondants manifestent d'ailleurs leur accord sur l'idée qu'il n'est pas donné à tous de maîtriser le français, c'est-à-dire les règles du code écrit.

Il convient de prendre en compte aussi, dans l'évaluation des réponses sur la compétence langagière, l'attitude des personnes responsables, au sein des organisations, de la sélection des répondants pour l'entrevue. Il est probable qu'elles ont choisi les individus jugés les plus performants. On verra dans les conclusions que cet aspect, loin de nuire à la valeur des données recueillies, renforce les suggestions relatives au développement du marché et à l'implantation d'outils d'aide à la rédaction.

Tâches de rédaction

Une des hypothèses retenues au moment de la formulation du projet de recherche consistait dans l'affirmation que la nature du travail accompli au sein de l'organisation façonne le comportement dans l'utilisation des outils d'aide à la rédaction. La division des tâches présentée plus haut entre secrétaires et

autres catégories de personnel est ici étoffée à l'aide de questions sur le rôle des répondants dans la production de textes, le type de production attendue et la destination des écrits. Les données qui suivent livrent les résultats de ces analyses.

La proportion du temps de travail hebdomadaire attribuée au texte varie selon les situations et les individus. La distribution des répondants dans l'échantillon permet de couvrir l'éventail des cas, avec un nombre élevé de personnes œuvrant à plus de 50% de leur temps dans ce cadre. Les secrétaires passent plus de temps à la production de textes que les répondants appartenant à d'autres catégories d'emploi.

Les habitudes et les besoins linguistiques diffèrent selon que l'on compose ou que l'on saisit des textes. Au sein de l'échantillon, 159 répondants sur 225 accomplissent des travaux de rédaction de textes dans des proportions variées, tandis que 156 personnes font de la saisie. Les secrétaires composent moins que les répondants appartenant aux autres catégories de personnel, alors que ces derniers ne font à toute fin pratique pas de saisie. Dans ce dernier groupe en effet, 9 individus seulement ont des activités de saisie de texte.

La variété des productions écrites est grande au sein des organisations. Un compte rendu par le détail de cette diversité eût été encombré de subdivisions aussi enchevêtrées qu'inutiles. Une seule distinction a été retenue, entre la correspondance et les autres manuscrits. La correspondance est un genre très bien identifié, obéissant à des règles relativement fixes et uniformes. Elle comprend les lettres et les mémos, ainsi que les bordereaux de transmission. Tout écrit non compris dans cet ensemble, rapport, analyse, enquête, questionnaire, soumission, est versé dans la classe autre. Le graphique qui suit indique le pourcentage de la correspondance dans l'ensemble des textes, selon les répondants.

Pourcentage de la correspondance dans l'ensemble des textes produits

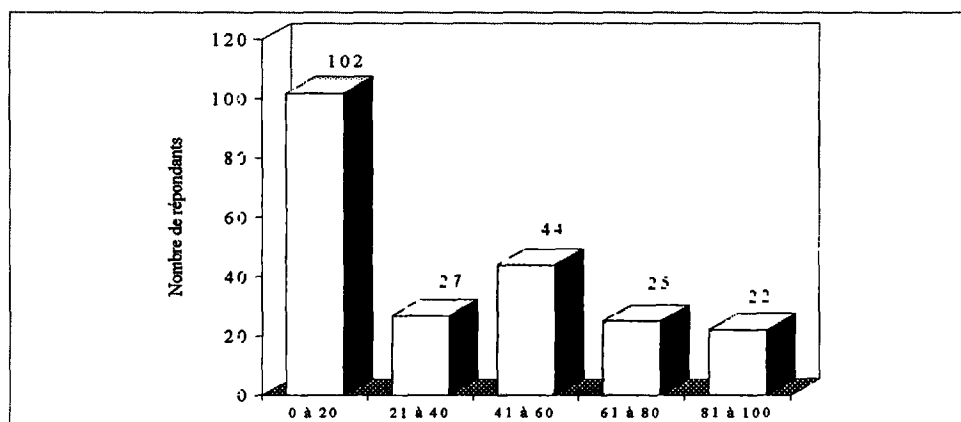


Figure 12 : 220 répondants. Pourcentage de la correspondance dans l'ensemble des textes produits, exprimé par tranches de 20%. Nombre de répondants par tranche.

Comme le montre la figure, la correspondance n'occupe pas une place prépondérante dans l'activité des répondants. Un certain nombre d'entre eux ont situé la proportion approximativement à égalité entre les deux ensembles de tâches.

Au-delà de ces données brutes, les indices de longueur de textes ont été pris en considération dans les deux catégories, selon que la tâche en est une de saisie ou de composition. Trois intervalles ont été définis : de 0 à 5 pages, de 6 à 20 pages, de 21 pages et plus. Les répondants ont été invités à préciser le pourcentage des textes saisis ou composés par eux pour chacune des trois tranches. Dans la grande majorité des cas, la correspondance saisie ou composée par le répondant se situe entre une et cinq pages.

La situation est bien différente en ce qui a trait aux autres catégories de textes. Si les textes de 0 à 5 pages occupent une place toujours importante, le nombre de personnes œuvrant à la production de documents plus longs augmente de façon notable.

D'après les réponses au questionnaire et les commentaires, les seules structures prédéfinies imposées aux répondants ont trait à la forme des documents et non pas au contenu rédactionnel. Les textes gardés en mémoire comme modèles le sont surtout pour la présentation, beaucoup moins pour la rédaction. D'une manière générale, les répondants retournent à leurs anciennes productions, parfois en utilisant les macrocommandes. Dans quelques cas, des réviseurs linguistiques tentent d'implanter des règles particulières.

Une indication essentielle concerne la destination des textes, au sein de l'organisation ou à l'extérieur. Le mot extérieur désigne les clients ou partenaires dans le cas des organisations privées et les citoyens, les autres organisations ou ministères dans le cas des organisations publiques. Voici la proportion en pourcentages des textes destinés à l'externe. Les autres le sont à l'interne. La répartition est plutôt égale.

Destination des textes : extérieur

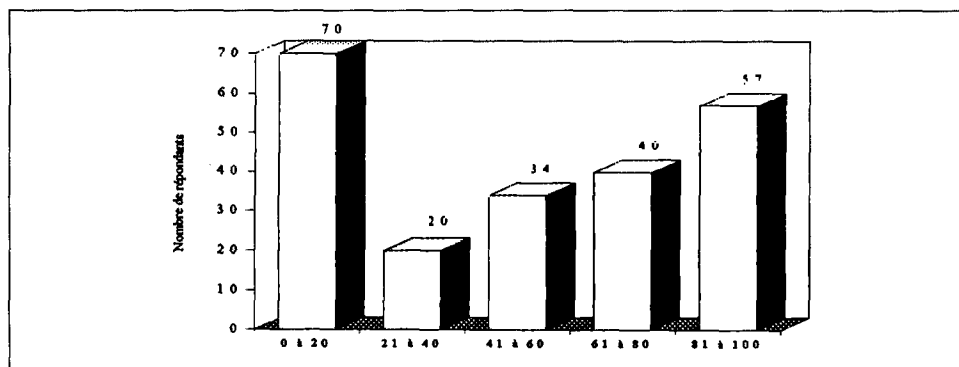


Figure 13 : 221 répondants. Pourcentage de textes saisis et composés destinés à l'extérieur de l'organisation, par tranches de 20%. Nombre de répondants par tranche.

Enfin, une question porte sur la nature des textes, mesurée ici par le degré de spécialisation du vocabulaire utilisé. Il y a 177 répondants qui déclarent traiter un vocabulaire particulier à un domaine d'activité. Une sphère d'activité, celle de l'informatique, domine largement les autres. La raison en est que les responsables contactés par les chercheurs au sein des organisations, dans leur quête de répondants, étaient presque toujours rattachés aux services de l'informatique. De façon toute naturelle, ils ont choisi le personnel en place dans leur service.

À la réflexion, le fait ne modifie pas la portée des résultats, dans la mesure où la plupart des tâches de rédaction assumées au sein des entreprises sont représentées : rapports internes, commandes à l'extérieur, correspondance tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Le personnel des ressources informationnelles communique régulièrement avec l'ensemble

des employés de l'organisation et tout autant avec des clients de l'extérieur.

Outils d'aide à la rédaction et comportement des répondants

Un inventaire a été dressé des logiciels d'aide à la rédaction auxquels les répondants ont la possibilité de recourir. Trois types d'outils sont représentés, le thésaurus ou dictionnaire (TRAIT), le dictionnaire de synonymes (SYN), les conjugueurs et correcteurs grammaticaux (COR).

Tous les répondants interrogés ont à leur disposition un dictionnaire électronique, intégré généralement au traitement de texte. C'était une condition préalable à l'entrevue. Toutefois, le nombre élevé d'individus, 54, soit 24%, qui refusent d'y avoir recours tout en le possédant ne manque pas d'étonner. Les commentaires, au nombre de 34, évoquent diverses

Outils informatisés d'aide à la rédaction des répondants

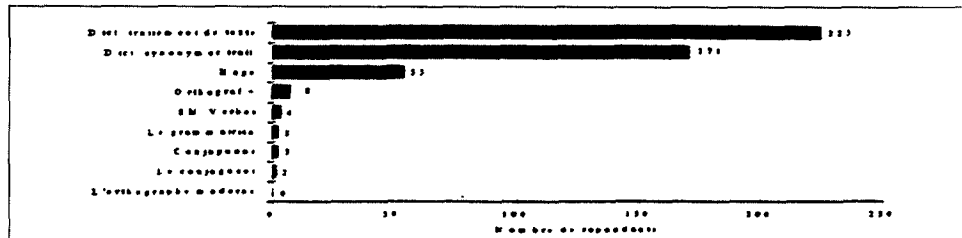


Figure 14 : Outils informatisés d'aide à la rédaction à la disposition des répondants : dictionnaire de traitement de texte, dictionnaire de synonymes, conjugueurs et correcteurs grammaticaux. Nombre de répondants pour chacun des instruments.

raisons regroupées ici avec, pour chaque ensemble, le nombre de répondants entre parenthèses : le logiciel, rapidité d'exécution (2), contenu du dictionnaire (6), ne traite pas les accords de grammaire (3) ; le type de travail accompli, textes longs (1), le répondant fait de la correction à plusieurs niveaux (4), textes revus par un réviseur (1) ; le répondant, par habitude (6), ne ressent pas le besoin (5), n'a tout simplement pas essayé (3), n'a pas le temps (2), manque d'expérience sur traitement de texte (1).

Pour ce qui est du dictionnaire des synonymes, 171 répondants disent qu'ils l'ont à leur disposition, mais seulement 30 individus y ont recours. Dans les commentaires, plus de 25 personnes déclarent ne pas en avoir besoin. Il s'agit surtout de secrétaires qui hésitent à modifier le vocabulaire des rédacteurs. La présence d'une terminologie à caractère technique semble aussi jouer un rôle. Une dizaine de répondants affirment que l'habitude de consulter les documents

imprimés explique leur refus. Au moins 19 individus ne connaissent même pas, au moment de l'enquête, la procédure d'accès au dictionnaire de synonymes et certains en ignoraient l'existence dans leur appareil.

Le taux de rejet des autres outils de rédaction est assez élevé, de l'ordre de 50%. Le logiciel HUGO, qui est le plus répandu, a été abandonné par 24 répondants. Les raisons de l'abandon sont sensiblement les mêmes, quel que soit l'outil. Les commentaires évoquent les difficultés relatives à la procédure : logiciel non résident, perte de format (11), lenteur (6) ; des critiques en ce qui a trait à la performance linguistique (13).

L'intensité de l'utilisation des logiciels d'aide à la rédaction (OAR) a été examinée dans l'ensemble pour les trois types d'outils, dictionnaire de traitement de texte, dictionnaire des synonymes, conjugueurs et correcteurs grammaticaux.

Taux d'utilisation du dictionnaire de traitement de texte

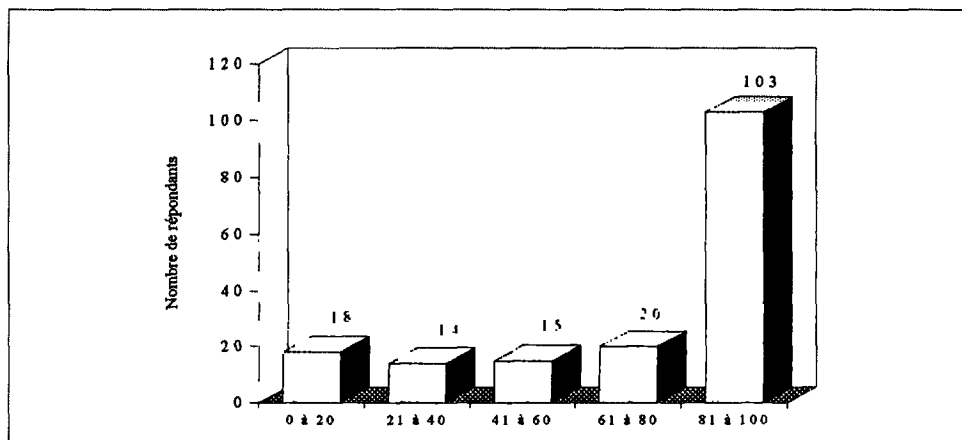


Figure 15 : 170 répondants. Pourcentage de textes pour lesquels il est fait appel au dictionnaire électronique. Nombre de répondants par tranches de 20%.

Il convient de noter que l'analyse ne porte que sur les répondants qui ont déclaré utiliser le diction-

naire. Les 54 individus qui n'y ont pas recours ne sont pas intégrés.

Taux d'utilisation du dictionnaire de synonymes

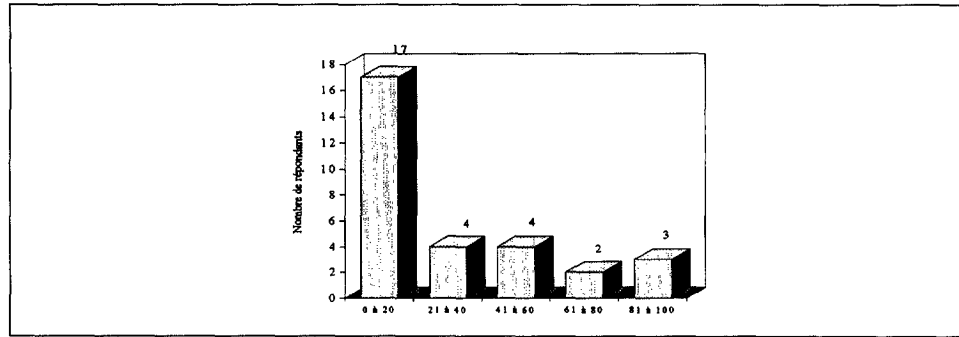


Figure 16 : 30 répondants. Pourcentage de textes pour lesquels il est fait appel au dictionnaire de synonymes. Nombre de répondants par tranches de 20%.

Beaucoup de répondants ont affirmé qu'ils recouraient à cet instrument dans des proportions

insignifiantes, ne permettant même pas de déterminer un pourcentage.

Taux d'utilisation des conjugeurs et correcteurs grammaticaux

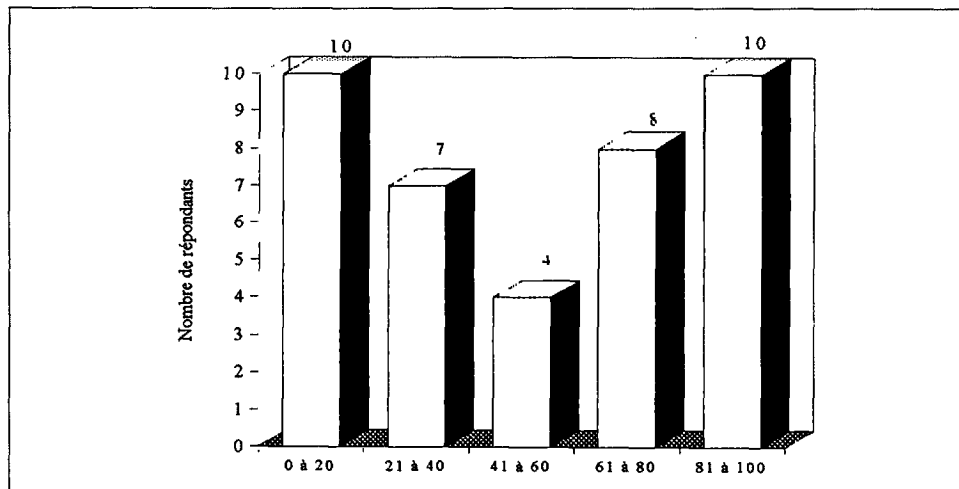


Figure 17 : 39 répondants. Pourcentage de textes pour lesquels il est fait appel aux conjugeurs et aux correcteurs grammaticaux. Nombre de répondants par tranches de 20%.

Deux ensembles de paramètres ont été examinés dans la recherche de motivations au taux d'utilisation des OAR. Le premier consiste dans la longueur des

textes. En bonne proportion, le personnel des organisations répond par l'affirmative à la question de savoir si la longueur joue un rôle.

Rôle de la longueur du texte dans le refus d'utiliser les OAR

Influence de la longueur	TRAIT	COR
Oui	64	18
Non	33	9

Figure 18 : Influence de la longueur des textes sur la décision de recourir ou non au dictionnaire de traitement de texte et aux conjugueurs et aux correcteurs grammaticaux. Nombre de personnes qui répondent oui ou non pour chacun des OAR, à l'exception de SYN.

Pour le dictionnaire des synonymes, seulement 6 répondants invoquent la longueur du texte. La nature de la consultation en cause ici explique bien le fait.

Un examen plus détaillé des faits pour le dictionnaire de traitement de texte révèle une tendance à vérifier fréquemment les textes courts saisis et composés. À cette fin, les textes ont été divisés en trois groupes : de 0 à 5 pages, de 6 à 20 pages, de 20 pages et plus. Une distinction est aussi faite selon qu'il s'agit d'une activité de saisie ou de composition.

Pourcentage de textes soumis à TRAIT selon la longueur : textes saisis

Nombre de pages	1 à 5 pages	6 à 20 pages	20 pages pages
Pourcentage			
0% à 25%	14	2	2
25% à 50%	9	3	2
50% à 75%	2	0	0
75% à 100%	28	1	6

Figure 19 : Pourcentage de textes saisis soumis au dictionnaire de traitement de texte. Nombre de répondants par groupe de 25%, pour chacune des trois tranches de longueur.

Les données assez élevées dans la tranche de 0% à 25% s'expliquent du fait que des répondants déclarent qu'ils n'utilisent pas le dictionnaire dans le cas de courtes notes inférieures à une page.

Pourcentage de textes soumis à TRAIT selon la longueur : textes composés

Nombre de pages	1 à 5 pages	6 à 20 pages	20 pages pages
Pourcentage			
0% à 25%	7	1	2
25% à 50%	5	0	9
50% à 75%	1	0	0
75% à 100%	14	0	2

Figure 20 : Pourcentage de textes composés soumis au dictionnaire de traitement de texte. Nombre de répondants par groupe de 25%, pour chacune des trois tranches de longueur.

L'examen des commentaires montre que deux ordres de raisons motivent le refus d'utiliser les correcteurs : soit que le texte est trop court et qu'il vaut mieux le relire, soit qu'il est trop long et que le répondant n'a pas le temps. Cet aspect est toujours relié cependant à la performance. Cela explique la répartition des données des figures 19 et 20 sur le taux d'utilisation. Le rejet du logiciel trouve sa raison dans l'inutilité du recours à un instrument peu sûr au regard de la longueur du texte.

La dispersion des données sur les correcteurs grammaticaux ne permet pas de retracer une tendance.

Le second ensemble de paramètres évoque une série de raisons, principalement reliées aux logiciels, susceptibles d'en freiner l'utilisation. Les énoncés du tableau 48 sont tirés de l'examen des instruments. L'étude de la documentation critique dans les revues, les prétests et l'expérience des chercheurs ont servi de la même manière à la mise au point des rubriques. Elles représentent les griefs des utilisateurs à l'encontre des OAR. Les répondants avaient à dire, pour chacun des motifs, s'il constituait une entrave à l'utilisation du dictionnaire ou du correcteur grammatical. Les données sont insuffisantes dans le cas des dictionnaires de synonymes.

Les motivations et les données s'accordent aux commentaires évoqués au début de cette section pour justifier le rejet d'un OAR.

Les pratiques des utilisateurs

Les pratiques des utilisateurs sont déterminées par trois paramètres. Le premier a trait au moment de consultation dans le cours du travail. Le second est celui de l'objet de l'utilisation, principalement détection ou consultation. Le troisième réside dans l'importance des documents imprimés de consultation langagière.

Les tableaux qui suivent donnent les résultats bruts pour chacun des paramètres. Ainsi, trois grands moments jalonnent le travail : pendant la rédaction, à la fin d'une session de travail (à la pause, à l'heure du déjeuner, le soir, mais sans que le texte soit terminé), à la fin du texte. Voici les résultats.

Raisons suffisantes pour rejeter les instruments informatisés

Raison	TRAIT			COR		
	Oui/Non	%	Nombre	Oui/Non	%	Nombre
Oublis des erreurs	Oui	15,8	23	Oui	22,5	9
	Non	84,2	123	Non	77,5	31
Contenu manquant	Oui	17,5	27	Oui	19,5	8
	Non	82,5	127	Non	80,5	33
Trop de suggestions	Oui	7,1	11	Oui	3,3	1
	Non	92,9	144	Non	96,7	29
Détection erronée	Oui	11,0	17	Oui	27,5	11
	Non	89,0	137	Non	72,5	29
Analyse trop lente	Oui	18,7	25	Oui	36,8	14
	Non	81,3	109	Non	63,2	24
Présentation fade	Oui	2,6	4	Oui	4,9	2
	Non	97,4	149	Non	95,1	39
Accès trop lent	Oui	3,6	4	Oui	24,3	9
	Non	96,4	107	Non	75,7	28
Problèmes informatiques	Oui	5,4	6	Oui	39,3	11
	Non	94,6	105	Non	60,7	17
Vocabulaire spécifique	Oui	10,8	15	Oui	13,9	5
	Non	89,2	124	Non	86,1	31
Structure du texte	Oui	19,6	28	Oui	15,6	5
	Non	80,4	115	Non	84,4	27
Pas assez de temps	Oui	18,4	25	Oui	27,5	11
	Non	81,6	124	Non	72,5	29

Figure 21 : Liste d'énoncés : l'OAR oublie des erreurs ; l'OAR a un contenu insuffisant ; l'OAR livre trop de suggestions de corrections ; l'OAR présente des erreurs de détection ; l'analyse avec l'OAR est trop lente ; la présentation de l'OAR est fade ; l'accès à l'OAR est trop lent ; des problèmes d'informatique interviennent dans le recours à l'OAR ; l'OAR n'intègre pas le vocabulaire spécifique à l'organisation ; la structure des textes produits ne permet pas le recours à l'OAR ; le répondant ne dispose pas du temps suffisant pour recourir à l'OAR. Nombre et pourcentage de réponses affirmatives et négatives pour chacun des énoncés. La variation dans les totaux tient au fait que des répondants ne pouvaient se prononcer sur certaines rubriques.

Moment de consultation des OAR

Moment	TRAIT			SYN			COR		
	Oui/Non	%	Nombre	Oui/Non	%	Nombre	Oui/Non	%	Nombre
Pendant	Oui	29,8	47	Oui	66,1	37	Oui	9,1	4
	Non	72,0	121	Non	33,9	19	Non	90,9	40
Fin ses.	Oui	9,4	16	Oui	0,0	nil	Oui	4,4	2
	Non	90,6	154	Non	100,0	55	Non	95,6	43
Fin trav.	Oui	96,5	164	Oui	45,3	24	Oui	88,9	40
	Non	3,5	6	Non	54,7	29	Non	11,1	5

Figure 22 : Moment de consultation d'un OAR : pendant la saisie ou la composition, à la fin d'une session de travail, une fois le texte terminé, à la fin du travail. Nombre et pourcentage de répondants pour chacun des trois moments. Un même répondant peut utiliser les OAR à plus d'un moment.

Il y a une nette préférence pour l'utilisation de l'instrument, de manière automatique, à la fin de la production écrite. Dans les faits, les enquêteurs ont souvent relevé en commentaire une expression d'étonnement sur la possibilité de faire de la consultation orthographique à l'aide du dictionnaire de traitement de texte. Quant aux correcteurs grammaticaux,

les commentaires qui reviennent le plus souvent portent sur la lourdeur de la procédure, qui en explique le report à la fin du texte. Là aussi, l'utilisation en est une, exclusivement, de détection.

Ces conclusions sont corroborées par les tableaux 23 et 24, qui portent spécifiquement sur la finalité de la consultation.

Finalité du recours au dictionnaire de traitement de texte

Détection	Trait		
	Oui/Non	%	Nombre
Orthographe	Oui	97,6	164
	Non	2,4	4
Double	Oui	50,9	84
	Non	49,1	81
Graphie	Oui	84,5	142
	Non	15,5	26
CONSULTATION	Oui	—	—
	Non	—	—
Grammaire	Oui	—	—
	Non	—	—
Orthographe	Oui	28,8	47
	Non	71,2	116

Figure 23 : Finalité du recours au dictionnaire de traitement de texte. Détection orthographique : fautes de frappe, mots en double, graphie. Consultation : orthographe. Nombre et pourcentage de réponses positives et négatives pour chacune des fonctions.

Finalité du recours à SYN et à COR

	SYN			COR		
	Oui/Non	%	Nombre	Oui/Non	%	Nombre
Détection						
Orthographe	Oui	—	—	Oui	83,8	31
	Non	—	—	Non	16,2	6
Frappe	Oui	—	—	Oui	36,1	13
	Non	—	—	Non	63,9	23
Graphie	Oui	—	—	Oui	76,3	29
	Non	—	—	Non	23,7	9
Grammaire	Oui	—	—	Oui	85,4	35
	Non	—	—	Non	14,6	6
Genre	Oui	—	—	Oui	85,0	34
	Non	—	—	Non	15,0	6
Nombre	Oui	—	—	Oui	87,5	35
	Non	—	—	Non	12,5	5
Conjugaison	Oui	—	—	Oui	34,4	11
	Non	—	—	Non	65,6	21
Majuscules	Oui	—	—	Oui	34,2	13
	Non	—	—	Non	65,8	18
CONSULTATION	Oui	—	—	Oui	10,0	2
	Non	—	—	Non	90,0	18
Conjugaison	Oui	—	—	Oui	3,6	1
	Non	—	—	Non	96,4	27
Grammaire	Oui	93,9	46	Oui	—	—
	Non	6,1	3	Non	—	—
Orthographe	Oui	—	—	Oui	—	—
	Non	—	—	Non	—	—
Synonymes/antonymes	Oui	—	—	Oui	—	—
	Non	—	—	Non	—	—

Figure 24 : Finalité du recours à SYN : consultation synonymique. Finalité du recours à COR. Détection orthographique : fautes de frappe, mots en double, graphie; grammaticale : genre, nombre, conjugaisons, majuscules. Consultation grammaticale : conjugaisons, grammare; orthographique; sur les synonymes et les antonymes.

Une observation s'impose à la lecture de ces résultats. La première a trait à la vision du dictionnaire de traitement de texte : il s'agit d'un outil servant essentiellement à détecter les fautes de frappe. Cela explique que des répondants, au nombre de 26, vont même jusqu'à dire en commentaire que ces instruments ne servent pas à des fins orthographiques comme telles, puisqu'ils ne les utilisent pas pour vérifier la graphie des mots. Le nombre assez restreint de personnes qui consultent le dictionnaire est ici confirmé. Il en est ainsi des correcteurs grammaticaux, dont seules les fonctions de détection sont exploitées, pour la plupart des utilisateurs.

Les documents imprimés de consultation langagière

La plupart des répondants ont à leur disposition des ouvrages de référence et ils les consultent à diverses fins. Étant donnée une liste d'ouvrages, les répondants ont eu à dire s'ils les avaient en leur possession, non pas à la maison, mais au bureau, s'il les consultaient et quelle sorte de renseignements ils y trouvaient.

Voici une synthèse des réponses sur la fréquence de consultation. Une légère variation dans les totaux selon le document s'explique par le fait que la notation des réponses a pu, sur ce point, faire défaut.

Fréquence de recours aux documents imprimés de consultation langagière

Ouvrage	Utilisation				Total
	Souvent +	Souvent	Souvent -	Jamais	
Dictionnaire	66	109	43	nil	218
Grammaire	8	23	65	5	101
Conjugeur	26	49	47	11	133
Français au bureau	7	28	52	14	101
Dict. des difficultés	47	33	39	3	122
Synonymes	8	23	55	10	96

Figure 25 : Fréquence de consultation des documents imprimés suivants : dictionnaire, grammaire, tableaux de conjugaison, documents du type *Le français au bureau*, dictionnaire des difficultés de la langue française, dictionnaire de synonymes. Échelle : très souvent, assez souvent, peu souvent, jamais. Nombre de réponses par degré pour chacun des documents.

La plupart des personnes interrogées ont en mains un dictionnaire. Le contraire serait étonnant. Pour ce qui est des autres ouvrages, le nombre baisse radicalement de moitié, ce qui livre une bonne indication sur le type de besoins quotidiens en matière de rédaction, pour des individus qui ne font pas une spécialité de cette activité. Les données sur la fréquence de la consultation s'accordent parfaitement d'ailleurs à cette dernière observation. La recherche de synonymes, plus rare de toute manière en rédaction, n'est pas toujours le lot des personnes dont la fonction est de saisir des textes. Un ouvrage portant sur les diffi-

cultés de la langue française, le *Multidictionnaire de la langue française*, est assez répandu dans les organisations publiques ; il porte sur un ensemble de questions grammaticales, stylistiques et lexicales. Le haut degré de satisfaction exprimé par les utilisateurs dans les commentaires tient notamment au fait qu'il constitue une source unique de réponses aux questions de langue. Enfin, les ouvrages spécialisés pour les tâches de bureau occupent aussi une bonne place.

Le tableau qui précède doit par ailleurs être mis en rapport avec les motivations de la recherche dans les ouvrages imprimés.

Objet de la recherche dans les documents imprimés de consultation langagière

Objet	Répondants		
	Oui/Non	Nombre	%
GRAMMAIRE			
Accord	Oui	130	59,6
	Non	88	40,4
Syntaxe	Oui	31	14,1
	Non	189	85,9
MORPHOLOGIE			
Conjugaison	Oui	146	67,0
	Non	72	33,0
Genre	Oui	28	12,7
	Non	192	87,3
Nombre	Oui	21	9,6
	Non	199	90,4
LEXIQUE			
Définition	Oui	77	80,5
	Non	43	19,5
Synonymes/antonymes	Oui	90	40,9
	Non	130	49,1
Graphie	Oui	192	89,7
	Non	22	10,3
STYLE			
Formulation	Oui	79	36,1
	Non	140	63,9

Figure 26 : Objet de la recherche dans les documents imprimés de consultation langagière. Grammaire : règles d'accord, autres questions de syntaxe. Morphologie : conjugaisons, genre, nombre. Lexique : définitions, recherche de synonymes et d'antonymes, graphie des mots. Style : formulations, telles les salutations dans une lettre. Nombre et pourcentage de réponses affirmatives et négatives pour chacun des objets de consultation.

Dans la grande majorité des cas, la consultation du dictionnaire sert à connaître la définition de mots ou à en vérifier le sens au regard de l'emploi. La recherche de l'expression correcte et juste répond donc à un souci largement partagé chez les répondants. De la même manière, la vérification orthographique est une activité répandue. Quelques personnes la jugent inutile en raison de l'existence du dictionnaire électronique. D'autres estiment que les dictionnaires électroniques ne contiennent pas tout, notamment les mots spécialisés, ou, comme cela a été dit plus haut, elles ne s'en servent pas à des fins de consultation orthographique. Des remarques semblables s'appliquent aux dictionnaires de synonymes.

Les grammaires servent à vérifier des traits relatifs à la morphologie verbale, moins fréquemment sur la formation du féminin et du pluriel, ce qui corrobore

le sentiment d'assurance dégagé dans les questions visant le rapport à la langue. Enfin, les principales règles de syntaxe qui font l'objet d'enquête ont trait à l'accord. Celles de l'emploi des modes, de l'ordre des mots, de l'emploi des temps ne donnent à peu près jamais lieu à une recherche.

Les ouvrages dits stylistiques, comme *Le français au bureau*, permettent le repérage de formulations d'en-têtes ou de salutations dans la correspondance. Il ne semble pas qu'une recherche plus poussée sur les exigences particulières de formulation au regard d'un type donné d'écriture se soit développée.

À la question de savoir quelles sont les raisons qui motivent le recours aux ouvrages imprimés, l'idée qu'ils servent de complément à l'outil électronique domine.

Raisons du recours aux ouvrages imprimés

Raison	Oui/Non	%	Nombre
Rapidité	Oui	16,2	34
	Non	83,8	176
Confiance	Oui	15,3	32
	Non	84,7	177
Habitue	Oui	23,1	48
	Non	76,9	160
Complément	Oui	78,3	162
	Non	21,7	45

Figure 27 : Raisons du recours aux ouvrages imprimés plutôt qu'aux OAR : la consultation des documents imprimés est plus rapide; le répondant manque de confiance dans les OAR; par habitude; l'ouvrage est un complément à l'OAR. Nombre et pourcentage de réponses affirmatives et négatives pour chacune des raisons. La variation dans les totaux tient à l'indécision des répondants.

Dans les faits, l'observation vaut surtout pour les dictionnaires électroniques. Pour ce qui est du dictionnaire de synonymes, il a été montré plus haut que les habitudes jouaient un rôle important dans le refus d'y recourir. Elles entrent aussi sans doute en ligne de compte pour les ouvrages grammaticaux.

L'évaluation des outils

Le taux de recours aux instruments d'aide à la rédaction est fort probablement relié à l'évaluation qui en est faite par les répondants. Il a été établi que la consultation sur le français fait partie des activités routinières de travail sur le texte, puisque la majorité des répondants affirment qu'ils prennent le temps de faire des recherches lorsque le besoin se manifeste. De la même manière, l'utilisation des instruments informatisés semble limitée beaucoup plus par leurs caractéristiques et par la fonction que leur attribuent les répondants que par un manque de confiance ou un refus de modifier les habitudes.

L'effort que l'on déploiera dans l'exploration des fonctions assumées par l'instrument dépendra certainement des perceptions acquises dès les premières utilisations. Si, par exemple, l'habitude de n'utiliser le dictionnaire qu'à des fins de vérification des fautes de frappe est bien implantée, il est possible que l'on oublie de regarder en quoi ce dernier peut servir dans la consultation. On ira immédiatement à la détection. Ce comportement se transposera aux outils grammaticaux. Si les performances de ces derniers en détection ne sont pas les mêmes que celles du dictionnaire, le rejet du logiciel s'ensuivra dans nombre de cas sans autre tentative d'exploration. Ces considérations ne prennent pas en compte les traits de personnalité qui ont aussi leur part dans la détermination des attitudes.

La série de figures qui suit trace le jugement d'efficacité des répondants pour le dictionnaire, le dictionnaire de synonymes et les correcteurs grammaticaux, sur une échelle à quatre degrés : très efficace, assez efficace, assez inefficace, très inefficace.

Efficacité du dictionnaire électronique

	Évaluation								
Fonction	Efficace + % Nombre		Efficace % Nombre		Inefficace % Nombre		Inefficace+ % % Nombre		Total
Vérifier	27,4	46	61,3	103	10,1	17	1,2	2	168
Corriger	35,3	42	53,0	63	10,0	12	1,7	2	119
Suggérer	24,8	38	43,8	67	28,8	44	2,6	4	153
Ajouter	38,0	41	41,7	45	15,7	17	4,6	5	108
Global	18,4	28	65,1	99	15,8	24	0,7	1	152

Figure 28 : Échelle d'efficacité du dictionnaire électronique : très efficace, assez efficace, assez inefficace, très inefficace. Nombre de réponses et pourcentage à chaque degré pour les fonctions suivantes : vérifier l'orthographe, corriger l'orthographe, suggérer des corrections, ajouter des mots au dictionnaire personnel, évaluation globale. La variation des totaux pour chaque fonction tient à l'indécision des répondants.

Le jugement est positif sur le dictionnaire. Il est toutefois quelque peu nuancé. La raison en est que nombre de commentaires ont fait état de son incomplétude au regard des tâches spécialisées de rédaction à accomplir. Au moins 75 répondants estiment d'ailleurs, en réponse à une autre question, que le contenu du dictionnaire ne permet pas de traiter le vocabulaire spécialisé dans lequel ils œuvrent, alors que 64 s'estiment satisfaits. D'autre part, les difficultés d'ajout de mots au dictionnaire sont relevées par les personnes travaillant en réseau. Encore faut-il nuancer quelque peu le poids de cette considération,

car nombre d'individus ne pensent pas dans les faits à explorer cette dernière fonction. Enfin, il serait peut-être bon de se poser la question de l'utilité des suggestions de corrections, compte tenu du temps investi, du caractère très mécanique et souvent erroné de l'opération alors que la recherche du sens dans les dictionnaires est une préoccupation constante chez les utilisateurs.

Quant au dictionnaire de synonymes, la seule fonction évaluée est celle des suggestions de correction, portée en figure ici, malgré le petit nombre de réponses.

Efficacité du dictionnaire de synonymes

Fonction	Évaluation						Total
	Efficace + % Nombre	Efficace % Nombre	Inefficace % Nombre	Inefficace+ % Nombre			
Suggérer	32,6 15	54,3 25	13,0 16	— nil			46

Figure 29 : Échelle d'efficacité du dictionnaire de synonymes : très efficace, assez efficace, assez inefficace, très inefficace. Nombre de réponses et pourcentage à chaque degré pour la fonction : suggérer des équivalents.

Les correcteurs grammaticaux ont fait l'objet de l'évaluation suivante.

Efficacité des correcteurs grammaticaux

Fonction	Évaluation						Total
	Efficace + % Nombre	Efficace % Nombre	Inefficace % Nombre	Inefficace+ % Nombre			
Vérifier	39,5 17	41,9 18	9,3 4	9,3 4			43
Corriger	26,3 10	42,1 16	26,3 10	5,3 2			38
Suggérer	18,4 7	39,4 15	36,9 14	5,3 2			38
Global	19,5 8	56,1 23	22,0 9	2,4 1			41

Figure 30 : Échelle d'efficacité des correcteurs, très efficace, assez efficace, assez inefficace, très inefficace. Nombre de réponses et pourcentage à chaque degré pour les fonctions suivantes : vérifier la grammaire, corriger la grammaire, suggérer des corrections, évaluation globale. La variation des totaux pour chaque fonction tient à l'indécision des répondants.

L'évaluation ne diffère pas tellement de celle du dictionnaire. Il convient de noter que les personnes qui ont rejeté le correcteur n'ont pas porté de jugement.

EXPRESSION DES BESOINS

Dans le cours de l'entrevue, les répondants ont fait différentes observations sous forme de commentaires sur la performance des outils informatisés d'aide à la rédaction. De nombreuses remarques portaient sur des questions de langue. À la fin de la rencontre, ils ont été invités à faire état de leurs besoins en la matière, compte tenu des réponses qu'ils avaient apportées au préalable. Les enquêteurs leur ont d'abord demandé d'énumérer, en distinguant détection et consultation, les outils langagiers informatisés qu'ils aimeraient avoir à leur disposition. S'ils éprou-

vaient des difficultés à évoquer des fonctions particulières, on les incitait à nommer les documents imprimés dont l'informatisation paraîtrait souhaitable. Ensuite, des fonctions répertoriées dans des logiciels de langue anglaise ont été énumérées. Dans chaque cas, le répondant avait à se prononcer sur l'utilité de l'outil.

Les requêtes ont notamment porté sur les aspects techniques. Les personnes qui ont éprouvé des difficultés à rendre les logiciels d'appoint résidents réclament des améliorations à cet égard. Dans le cas des correcteurs grammaticaux, cette considération décidera de l'acceptation ou du refus de conserver le logiciel. Les questions de rapidité d'exécution sont en fait secondaires, car, dans des limites raisonnables, les répondants prennent le temps d'accomplir les recherches utiles sur le français.

Une demande beaucoup moins fréquente, en raison du faible taux d'exploration des logiciels, a trait à la souplesse du matériel. On aimerait que les erreurs détectées puissent être placées dans un fichier secondaire, ce qui permettrait à l'utilisateur de les passer rapidement en revue et de prendre les décisions appropriées au moment venu, sans avoir à se soumettre aux impératifs de l'interactivité en cours de rédaction. La situation évoquée est la suivante : l'auteur compose un texte ; à la fin, il active le correcteur ; pendant ce temps, il fait autre chose ; au moment d'imprimer ou de transmettre le texte, il passe rapidement en revue son fichier de correction et il fait les modifications utiles. Les quelques personnes qui ont évoqué cet aspect composent des textes. Les conditions de production en saisie se prêtent peut-être moins à cette procédure.

Sur le contenu des dictionnaires, en détection, les récriminations habituelles, codes postaux manquants et, surtout, contenu peu adapté au vocabulaire spécialisé de travail reviennent systématiquement. Une réponse simple à ce besoin consiste dans la création d'un dictionnaire personnel. Or nombre de personnes ne le font pas. La véritable question n'est donc pas là. Elle réside dans le fait que les répondants ne sont pas prêts à investir du temps dans l'amélioration d'un instrument qui ne remplit qu'une infime partie des opérations de recherche en français. On voit ici à quel point le développement d'un fonctionnement très mécanique a joué. Le fait de travailler en réseau a pu aussi jouer un rôle, le logiciel étant partagé entre un trop grand nombre de personnes, de même que les limites des dictionnaires personnels en ce qui a trait à la structure d'intégration des nouveaux termes.

Les répondants se sont parfois retrouvés en panne d'idées lorsqu'il leur était demandé de faire part de leurs besoins de consultation. Les enquêteurs leur demandaient alors s'ils aimeraient qu'un dictionnaire comportant des définitions soit accessible à partir d'une simple touche de fonction. La réponse fut positive de manière presque unanime. C'est dire que l'informatisation de la documentation écrite à laquelle les répondants ont accès est souhaitée, dans des conditions d'efficacité raisonnable. Si tel était le cas, les répondants choisiraient systématiquement la consultation électronique, exception faite des personnes qui éprouvent une certaine satisfaction à manipuler les imprimés. Dans le prolongement de ces observations, la mise au point de d'autres instruments sur le vocabulaire, tels les répertoires d'anglicismes, est jugée intéressante.

Les correcteurs grammaticaux actuellement utilisés sont rejetés, cela a été dit, par un bon nombre de répondants. À la question de savoir s'il serait utile d'intégrer un correcteur des accords, la réponse est positive pour la majorité des individus qui n'en possédaient pas déjà un. La moitié d'entre eux déclarent qu'ils le rejetteraient s'il n'était efficace qu'à 50%, ce qui correspond à l'état actuel. Le jugement est donc sensiblement le même dans les deux groupes.

En consultation, la première demande porte sur les tableaux de conjugaison. On aimerait avoir un accès rapide à l'ensemble des formes verbales. Si l'enquêteur parle d'une grammaire, la réponse est affirmative, mais sans enthousiasme. S'il évoque un dictionnaire des difficultés de la langue française, d'accès facile, la demande est plus pressante. La consultation des ouvrages de référence porte en effet sur les seules difficultés qui sont soulevées en situation de travail.

Des questions portaient sur des aspects particuliers de la production de textes. Elles sont tirées des observations accomplies sur des logiciels adaptés à l'anglais. Elles visent à mieux définir les besoins en matière stylistique.

La première a trait à la longueur de la phrase. Il était demandé aux répondants dans quelle mesure ils aimeraient avoir un logiciel les prévenant en cours de rédaction qu'une phrase est trop longue, un standard ayant été défini au préalable. Ils sont partagés, les non (111) l'emportant légèrement sur les oui (106). Plusieurs secrétaires affirment que, de toute façon, elles ne modifieraient pas dans ce sens le texte de leurs patrons. Pour d'autres, le problème ne se pose pas.

Par contre, à la question de savoir si l'on utiliserait une fonction permettant de prévenir qu'une phrase manque de ponctuation, la réponse est fortement orientée vers le oui, soit 184, contre seulement 37 non. Au fond, le personnel de secrétariat s'autorise à apporter des modifications de ponctuation, mais n'intervient pas sur la longueur des phrases, lesquelles exigeraient une reformulation.

L'absence d'un verbe conjugué dans la phrase préoccupe 121 répondants, alors que 99 d'entre eux déclarent que ce n'est pas une faute courante.

Les répétitions dans le texte devraient être signalées pour 175 répondants, alors que 45 personnes jugent qu'il n'est pas utile de le faire.

Enfin, la question de l'emploi du mot juste préoccupe au plus haut point les répondants. Plus de 187 personnes estiment qu'elles aimeraient posséder un outil leur signalant que l'emploi de tel ou tel mot est inapproprié dans un contexte donné, alors que seulement 33 n'en ressentent pas le besoin. Cette remarque vaut pour les anglicismes, cela va de soi, mais aussi pour les répétitions et le vocabulaire en général. Dans nombre de commentaires, on fait remarquer que l'imprécision des termes, les barbarismes, caractérisent de trop nombreux textes.

Les répondants ont manifesté beaucoup de scepticisme sur la possibilité de développer de tels instruments de détection, même si la question leur était posée dans ce sens.

Une requête sous-jacente à cet ensemble de réponses mérite une attention particulière. Les répondants réclament un seul outil pouvant assumer l'ensemble des fonctions de consultation et de détection, tant sur le vocabulaire que sur la grammaire. Pour nombre de personnes, l'équivalent électronique

d'un dictionnaire à fins multiples, lexique, grammaire et stylistique, serait l'outil idéal.

PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

La mise en rapport des réponses au questionnaire et de l'expression des besoins permet d'entrevoir assez nettement une perspective de développement des logiciels d'aide à la rédaction. Aucune résistance à l'implantation de tels outils ne se manifeste chez l'ensemble des répondants, à l'exception des réserves relatives à la performance. La demande correspond d'autre part au comportement uniforme des utilisateurs, quelle que soit la tâche accomplie.

On aurait tort de tirer argument de cette observation pour multiplier les outils à fonction unique. C'est tout le contraire qui est réclamé. Trois exigences devraient guider le développement des logiciels : la première a trait aux systèmes informationnels, la seconde porte sur le contenu des logiciels, la troisième consiste dans le type de service offert.

Les systèmes informationnels

La majorité des répondants ont recours à l'informatique sans rien connaître des systèmes sous-jacents aux procédures de travail. Les outils dont les fonctions ne seront pas accessibles à l'aide d'une simple touche sur le clavier risquent de trouver de moins en moins preneur. Dès l'instant que le recours à l'ordinateur est perçu comme plus complexe que la consultation des documents imprimés, on préfère ces derniers. C'est d'autant plus vrai que, dans la majorité des cas, les ouvrages sont situés à portée de la main des répondants.

Par ailleurs, la complexité peut tenir en bonne partie au matériel en place. La description des appareils, présentée au début de l'article, révèle que les seules améliorations qui pourraient être apportées consisteraient à une légère mise au point des instruments répertoriés. Ceux-ci ne pourraient intégrer les fonctions dont font état les besoins exprimés.

C'est dire que la perspective de développement évoquée ici est inévitablement tributaire du renouvellement de l'équipement informatique. Dans le cas contraire, le bricolage des logiciels fera long feu.

Contenu des logiciels

Il convient d'abord de rappeler que la seule fonction à laquelle les répondants ont recours de manière généralisée est celle de la détection des fautes de frappe. Or cet aspect de la correction n'est pas vu comme un travail sur la langue, mais bien comme une opération mécanique visant la mise en forme du texte. Une conclusion s'impose donc : l'informatisation du travail linguistique est très peu développée dans les organisations.

Le taux de rejet des correcteurs grammaticaux ainsi que la faible utilisation des fonctions de consultation des dictionnaires incitent à proposer, au-delà de l'évidente nécessité d'améliorer le contenu et la performance des outils existants, une conception de

l'informatisation qui prend en compte l'ensemble des activités de réflexion sur la langue. La liste en est assez brève :

- recherche du sens des mots ;
- recherche sur l'emploi approprié du vocabulaire ;
- recherche orthographique ;
- recherche sur la syntaxe générale des accords et sur quelques autres règles particulières ;
- recherche sur la morphologie du verbe ;
- recherche sur la phraséologie.

Deux exigences se profilent ainsi en ce qui a trait aux produits à développer : souplesse et complétude. Les outils devraient être développés d'abord et avant tout en vue de la consultation. Nombre de questions soulevées en matière linguistique ne trouvent pas de réponse adéquate dans un cadre de détection. La première étape consisterait à intégrer un dictionnaire comportant des définitions, dans l'hypothèse, bien entendu, où la capacité des ordinateurs serait augmentée à moyen terme. L'ensemble des autres fonctions devraient faire partie d'un module parallèle, multifonctionnel, comportant sur chacun des aspects linguistiques un espace réservé à l'ajout de rubriques particulières à l'organisation. Dès l'instant que le personnel des organisations sera en mesure de faire appel aux ressources informationnelles pour répondre à toutes les questions sur la langue, la pratique devrait se généraliser.

Les fonctions linguistiques répertoriées se prêtent aussi à des opérations de détection. Ces dernières se révéleront probablement plus utiles en matière de vocabulaire et d'emploi approprié des mots, anglicismes et collocations inacceptables, qu'en grammaire où l'ambiguïté sémantique est inévitable. Rien n'empêche toutefois de développer la détection sur tous les aspects considérés, à deux conditions toutefois. La première, qui a trait au fonctionnement, consiste dans la possibilité d'activer une seule fonction ou un ensemble de fonctions à la fois. De cette manière, les OAR seront adaptés à toutes les situations de travail. La seconde condition touche à la structure de l'information. Les détecteurs devraient être systématiquement reliés aux fonctions de consultation, de telle sorte que l'utilisateur puisse, devant une erreur signalée, avoir immédiatement accès à la règle, à la définition juste, au substitut proposé.

Formation et service

On aurait tort de penser que l'implantation et l'utilisation des OAR ne réclament aucune intervention particulière au sein des organisations, malgré la bonne qualité de la documentation. La méconnaissance de fonctions simples par un bon nombre d'utilisateurs montre à quel point l'initiation systématique aux outils s'impose.

Les chercheurs ont remarqué par ailleurs l'absence de communication en milieu de travail sur l'utilisation des OAR. Le modèle de développement suggéré plus haut ne se révélera efficace que dans la

mesure où l'adaptation des outils aux besoins spécifiques de l'organisation s'accomplira en concertation. La création de répertoires particuliers en matière lexicale, grammaticale et stylistique devra s'accompagner d'une structure bien définie d'intégration et de contrôle des données. Dans cette optique, les outils informatisés se révéleront plus performants que les documents imprimés, en raison notamment de leur capacité à intégrer rapidement des éléments linguistiques.

À l'heure actuelle, l'industrie développe essentiellement des logiciels. Le marché de l'avenir devrait laisser une part aussi importante aux services de conseil. L'élaboration de structures d'intégration de données nouvelles, la préadaptation du matériel à la situation des organisations, l'amélioration des ensembles implantés chez les clients sont autant de services que l'on aurait avantage à offrir.

D'une manière générale, les chercheurs estiment que le marché des OAR progressera dans la mesure où les services de consultation offerts par les concepteurs se développeront.

RENÉ LESAGE, WILSON PRICE,
CAROLE BISSENETTE, PATRICK DROUIN
Université Laval, Ste-Foy, Canada

Note

1. Le projet de recherche dont les résultats sont résumés ici a bénéficié d'une subvention du Centre francophone de recherche d'informatisation des organisations. L'Office de la langue française, membre de cet organisme, a apporté son concours. Il convient de souligner de façon particulière la participation active de monsieur Jean-Claude Gaumond.

ANNEXE GRILLE DE DESCRIPTION

Caractéristiques externes

Nom du logiciel : _____
Type de logiciel : _____
Concepteur : _____
Distributeur : _____
Adresse : _____

Prix : _____ \$
Système d'exploitation : DOS [] Mac []
OS / 2 [] Autre []
Nom : _____
Fonctionne en réseau : Oui [] Non []
Nom : _____
Prix réseau : _____ \$
Espace mémoire requis : _____ K

Utilisation de la mémoire étendue : Oui [] Non []
Logiciel résident en mémoire : Oui [] Non []
Espace disque requis : _____ K
Autres : _____

Caractéristique internes

Mode de Touches [] Menus []
fonctionnement : Souris [] Commandes []
Lecture des fichiers répandus : Oui [] Non []
Formats : _____

Correction orthographique : Oui [] Non []
Dictionnaire principal : Ouvert [] Fermé []
Nombre de mots : _____
Auteur du dico : _____
Partage du dictionnaire : Oui [] Non []
Formats : _____

Dictionnaires auxiliaires : Oui [] Non []
Nombre de dictionnaires : _____
Désactiver / activer dictionnaires : Oui [] Non []
Fusion avec dico principal : Oui [] Non []
Vérification d'un mot hors-contexte : Oui [] Non []
Vérification au moment de la saisie : Oui [] Non []
Vérification d'une partie de texte : Oui [] Non []
Algorithme de phonétisation : Oui [] Non []
Suggestion de formes possibles : Oui [] Non []
Utilisation du dico auxiliaire : Oui [] Non []
Suggestion synonymes / antonymes : Oui [] Non []
Suggestion selon la Réforme 1991 : Oui [] Non []
Couper + Coller : Oui [] Non []
Intelligent : Oui [] Non []
Autres : _____

Conjugeur : Oui [] Non []
Validation du radical : Oui [] Non []
Dictionnaire auxiliaire : Oui [] Non []
Fusion avec le dico principal : Oui [] Non []
Présentation de toutes les personnes : Oui [] Non []
Présentation de tous les temps : Oui [] Non []
Présentation de tous les modes : Oui [] Non []
Recherche par infinitif seulement : Oui [] Non []
Recherche d'un verbe hors-contexte : Oui [] Non []
Vérification d'une partie de texte : Oui [] Non []
Correction du contexte immédiat : Oui [] Non []
Suggestions de formes possibles : Oui [] Non []
Utilisation du dico auxiliaire : Oui [] Non []
Couper + Coller : Oui [] Non []
Intelligent : Oui [] Non []

Auteur du dico : _____
 Autres : _____

Sur disque ☐ Sur papier ☐
 A l'écran ☐
 Autres : _____

Correction grammaticale : Oui ☐ Non ☐
 Vérification d'une partie du texte : Oui ☐ Non ☐
 Type d'erreurs relevées :
 Genre : ☐
 Nombre : ☐
 Explication de l'erreur : Oui ☐ Non ☐
 Qualité de l'explication : Sommaire ☐ Étendue ☐
 Suggestions : Oui ☐ Non ☐
 Correction du contexte immédiat : Oui ☐ Non ☐
 Activer / désactiver les règles : Oui ☐ Non ☐
 Couper + Coller : Oui ☐ Non ☐
 Intelligent : Oui ☐ Non ☐
 Autres : _____

Source : _____

Correction stylistique : Oui ☐ Non ☐
 Vérification d'une partie du texte : Oui ☐ Non ☐
 Explication de l'erreur : Oui ☐ Non ☐
 Qualité de l'explication : Sommaire ☐ Étendue ☐
 Correction du contexte immédiat : Oui ☐ Non ☐
 Vérification de la ponctuation : Oui ☐ Non ☐
 Vérification de l'emploi de majuscules : Oui ☐ Non ☐
 Vérification de l'usage : Oui ☐ Non ☐
 Activer / désactiver les règles : Oui ☐ Non ☐
 Dictionnaire d'idiomes à éviter : Oui ☐ Non ☐
 Type de dictionnaire : Ouvert ☐ Fermé ☐
 Présentations de statistiques : Oui ☐ Non ☐
 Mot ☐ Phrase ☐
 Paragraphe ☐ Prépositions ☐
 Exclamative ☐ Interrogative ☐
 Passive ☐
 Sur disque ☐ Sur papier ☐
 A l'écran ☐
 Autre : _____

Indice de lisibilité Oui ☐ Non ☐
 Flesh ☐ Kincaid ☐
 Gunning ☐ Autre : _____
 Sur disque ☐ Sur papier ☐
 À l'écran ☐
 Comparaison avec autres textes : Oui ☐ Non ☐
 Indications sur niveau de langue : Oui ☐ Non ☐
 Autre : _____

Présentation du lexique utilisé : Oui ☐ Non ☐
 Ordre alphabétique ☐
 Ordre de fréquence ☐