

## Relations industrielles Industrial Relations



### *Written Communications for Business Administrators*, Robert D. Hay, Holt, Rinehart and Winston Inc., Toronto, 1965, 487 pages

Ronald Pleau

Volume 20, Number 3, 1965

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/027600ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/027600ar>

[See table of contents](#)

#### Publisher(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

#### ISSN

0034-379X (print)

1703-8138 (digital)

[Explore this journal](#)

#### Cite this review

Pleau, R. (1965). Review of [*Written Communications for Business Administrators*, Robert D. Hay, Holt, Rinehart and Winston Inc., Toronto, 1965, 487 pages]. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 20 (3), 578–579.  
<https://doi.org/10.7202/027600ar>

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 1965

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

**é**rudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

Bref, tous ces exercices peuvent contribuer à rendre plus intéressante et profitable l'étude de l'économie ce qui peut avoir pour résultat de rendre les étudiants mieux informés et plus responsables selon les auteurs.

Ronald Pleau

**Managerial Behavior: Administration in Complex Organizations**, par Leonard R. Sayles, McGraw-Hill Book Co., Toronto, 1964, 269 pages.

Le professeur Sayles est déjà connu par ses travaux sur le leadership syndical, le comportement des groupes de travail, sur l'incompatibilité qui peut exister entre le développement de l'individu et la bureaucratie moderne. Ce dernier volume est plutôt une tentative visant à décrire en des termes opératoires ce que font exactement les dirigeants de la grande entreprise. Cet essai s'éloigne passablement de la théorie classique qui s'acharne à décrire le rôle de l'administrateur via les grandes fonctions administratives. Il s'éloigne aussi de l'école des « relations humaines » en délaissant l'étude des petits groupes qui oeuvrent au bas de la pyramide sociale pour pénétrer dans les arcanes de la haute direction.

Cette pénétration s'est faite par l'étude des activités commandées et intégrées par la technologie particulière à chaque entreprise, par l'étude du contenu, de la fréquence des échanges qui se font entre les dirigeants au sein de l'organisation et à l'extérieur. L'administrateur oeuvre au centre de ces contacts journaliers. Son rôle consiste à gagner l'assentiment ou à rechercher les conseils précieux de ces confrères situés au même palier que lui ou encore à des niveaux différents. Dans ce contexte, les contacts latéraux accaparent plus de 80% du temps des dirigeants. Cette conclusion invite à repenser la théorie traditionnelle qui se centre sur la nature et la préservation de l'autorité, sur l'importance des relations entre supérieurs et subordonnés.

L'auteur établit une typologie de ces relations latérales où le rôle de l'administrateur consiste à composer avec les individus en vue de la réalisation d'objectifs communs.

Cette perspective laisse volontairement dans l'ombre d'autres aspects du rôle des dirigeants. En plus de marchander, coordonner et intégrer, les administrateurs doivent discuter en termes techniques, financiers, prendre des risques, élaborer des politiques, etc.

Cependant, ce livre demeure une contri-

bution authentique à cette discipline encore jeune qu'est l'administration des entreprises.

Laurent Bélanger

**Written Communications for Business Administrators**, Robert D. Hay, Holt, Rinehart and Winston Inc., Toronto, 1965, 487 pages.

En partant du principe sur lequel est basé son volume à savoir que plus une personne est habile à communiquer plus son administration est effective, l'auteur divise son exposé en trois parties principales dans lesquelles il s'en tient aux formes de communications écrites dont se servent le plus souvent les hommes d'affaires.

La première est consacrée à la correspondance d'affaires dont se servent les administrateurs pour atteindre leurs objectifs. Ainsi une fois que ces derniers connaissent bien la procédure de base des communications, le concept de la correspondance d'affaires de même que le pourquoi, les avantages et désavantages de ces lettres, ils doivent passer par trois étapes importantes pour devenir des gens compétents en cette matière.

L'une consiste à reconnaître que certains standards psychologiques portent directement sur la composition des lettres d'affaires lesquels peuvent se diviser en deux groupes principaux, ceux en rapport avec une pensée claire et ceux correspondant à l'attitude du compositeur. On appuie surtout sur la considération du lecteur, laquelle est l'aspect humain des communications et la clé du succès dans la transmission d'un message, sur l'adoption d'un ton positif et de l'emploi de la courtoisie dans la composition de ces lettres, sur la façon d'arriver à convaincre par ce médium et à créer de l'intérêt chez le lecteur. La concision, la précision et l'usage adéquat de la ponctuation sont des qualités également requises pour une bonne composition.

La seconde étape concerne le plan de la lettre. Comme une lettre est composée dans un but précis, il importe de considérer tous les facteurs importants à développer pour arriver à bâtir un plan effectif. L'auteur nous fournit à ce sujet des exemples de plans concernant cinq situations types de composition de lettres d'affaires.

Enfin, dans une troisième étape il est essentiel pour qui compose ses lettres de bien comprendre et apprécier leur apparence

physique car l'impact que celle-ci crée sur l'impression première du lecteur peut faire la différence entre l'acceptation ou le rejet du message par ce dernier.

La seconde partie du volume porte sur la méthode scientifique d'écrire des rapports. Robert D. Hay nous présente dans quelques chapitres une procédure d'analyse d'un problème consacrant un chapitre à chacun des thèmes suivants: collection des données ou de l'information, organisation et interprétation de celle-ci pour arriver ensuite à la rédaction du rapport lui-même.

Les communications graphiques font ensuite l'objet d'une étude dans un chapitre qui traite des standards de présentations des données qualitatives et quantitatives.

Enfin, même si le volume porte sur les communications écrites, cette seconde partie se termine par l'étude des méthodes orales de présentation des informations à un petit groupe de gens.

Ce n'est que dans une troisième partie beaucoup élaborée que sont décrits et étudiés les différents problèmes auxquels fait face un administrateur qui emploie les canaux internes de communications de son organisation, par la présentation des principes de communication entre employeur et employés et l'établissement des politiques et règlements écrits qui facilitent la coordination à l'intérieur de l'organisation.

Ce volume, donc, paraît de lecture intéressante et utile tant à cause de la variété des thèmes qui y sont traités que par la formule adoptée. En effet, chacun des chapitres est accompagné de quelques problèmes pratiques par lesquels l'auteur fait participer le lecteur et met à l'épreuve les connaissances qu'il vient d'acquérir par la lecture des pages qui précèdent.

**Ronald Pleau**

**The Economics of Health and Medical Care,**  
Proceeding of the Conference on the  
Economics of Health and Medical Care,  
The University of Michigan, Ann Arbor,  
Michigan, 1964, 321 pages.

De plus en plus les économistes manifestent un certain intérêt pour la recherche dans le domaine de la santé et des soins médicaux apportant ainsi une contribution des sciences sociales à ce genre de problème. Ceci est dû à l'émergence des questions de politique sociale concernant la relation entre la croissance économique et la santé dans les pays en voie de développement et aux

conséquences des récentes innovations dans l'organisation et le financement des soins médicaux.

C'est ce qui constitue en quelque sorte le sujet d'étude du rapport d'un congrès tenu à l'Université du Michigan et groupant des économistes intéressés à travailler à la définition du rôle de l'économiste dans la recherche sur les problèmes de la santé et des soins médicaux.

A la suite d'une introduction nous expliquant la raison d'être d'une discipline de l'économique de la santé, résultat des efforts de recherche sur les sources de la croissance économique, et nous donnant une énumération des problèmes que pose l'économique médicale, le développement de cet ouvrage nous présente trois groupes principaux d'exposés élaborés plus spécifiquement par les panélistes.

Les premiers concernent les mécanismes par lesquels les services santé et leurs utilités constituantes sont coordonnés et agencés au moment et à l'endroit précis pour répondre aux exigences des consommateurs. Ils mentionnent où est rendu une analyse économique détaillée de ces questions aux Etats-Unis au moment du congrès. Partant de l'impact sur les coûts et les services de prévention des tests actuels d'exigibilité pour le soin médical public dans les villes, ils vont jusqu'à analyser les soins de la santé en tant que variable de la croissance économique. Suivant son schème d'analyse habituel, l'économiste tourne surtout son attention vers les questions d'efficacité de l'emploi des ressources. Ainsi on fait des comparaisons détaillées sur les ressources par unité de service.

Un autre groupe d'articles traite des questions de mesure des facteurs qui déterminent la demande, de mesure des prix et des changements de coût et leurs implications sur les primes d'assurances.

Enfin, un troisième secteur est examiné, soit celui des différentes facettes des programmes de santé et du développement économique. Les auteurs passent d'un essai de mesure de l'investissement dans les fonds de santé de la force de travail à la planification familiale en tant que composante des programmes de santé dans les pays sous-développés et sur-peuplés.

A partir enfin des idées exprimées et des conclusions atteintes par les groupes de discussion de ce congrès, Jerome Rothemberg bâtit, en guise de résumé, un agenda de la recherche pouvant possiblement être entre-