

# Pourquoi la France est-elle tellement en retard en matière de communication technique ?

(consommateur, culture)

Jean-Paul Bardez  
Tél. : +33 (0)1 48 75 66 33  
Tél. portable : +33 (0)6 11 08 20 59  
Fax : +33 (0)1 48 75 65 66  
E-mail : 100423.1635@compuserve.com  
[http://ourworld.compuserve.com/homepages/bardez\\_cristina](http://ourworld.compuserve.com/homepages/bardez_cristina)

Traducteur-rédacteur indépendant  
5, villa des Carrières  
94120 Fontenay-sous-Bois  
France

5, villa des Carrières  
94120 Fontenay-sous-Bois  
France

Tél. : +33 (0)1 48 75 65 64

1991 : DESS de traduction à l'ESIT.  
Traducteur-rédacteur technique  
indépendant depuis cette date.

1992: Président fondateur du Conseil  
des Rédacteurs Techniques (CRT).

1994-96: Enseignant en rédaction  
technique à l'université de Paris 8 et  
correcteur des devoirs des étudiants  
francophones à l'Université  
Américaine de Paris.

1997: Président du CRT et  
Secrétaire aux relations publiques de l'INTECOM (fédération  
mondiale des associations de communicateurs techniques)

**Cherche actuellement un poste de directeur de la  
communication technique dans une entreprise voulant  
mettre sur pied un service d'ingénierie documentaire  
interne.**



*Dans de nombreux cas, la France ne semble pas se distinguer particulièrement par l'excellence de ses notices techniques. Elle est même trop souvent en retard par rapport à sa présence commerciale et technique sur la scène internationale. L'objet de cette communication est d'essayer de faire prendre conscience de cette situation, d'en trouver les raisons et de proposer des solutions.*

---

## La communication technique est-elle sous-développée en France ?

J'emploie à dessein ce terme péjoratif de « sous-développée » pour frapper les esprits. Il me semble incontestable que l'effort consacré à la documentation utilisateur est trop souvent insuffisant pour soutenir une bonne image des produits des entreprises qui les commercialisent. Il suffit d'ailleurs de demander à l'homme de la rue ce qu'il pense des modes d'emploi pour se faire une idée de la qualité des notices qui lui sont passées entre les mains. Trop souvent, les informations qu'elles contiennent ne correspondent absolument pas à ce que l'utilisateur en attend, et même lorsque la documentation est volumineuse, les principales informations manquent ou sont introuvables.

D'ailleurs l'insatisfaction ne concerne pas uniquement la documentation mais le service et la qualité en général. Des produits défectueux ou mal conçus sont de plus en plus souvent commercialisés, et demander un échange ou une réparation représente un parcours long, dans lequel le consommateur se heurte à l'insuffisance des moyens mis en œuvre pour le satisfaire. Bien sûr, des progrès ont été réalisés, de nombreuses entreprises font des efforts mais le consumérisme n'a pas encore bien pénétré dans l'hexagone. Enfin, la crise économique actuelle, qui pousse à réduire les coûts et les prix, incite trop souvent les entreprises à faire des économies supplémentaires au niveau de ce qu'elles ne considèrent pas encore comme faisant partie du produit.

## Le contexte français

On oppose souvent les pays anglo-saxons aux pays dits "latins", avec une nuance de condescendance pour les seconds. La France se situe à mi-chemin entre ces deux

influences. Mais est-ce vraiment le fond du problème ? J'ai du mal à imaginer que des personnes vivant dans un pays développé, subissant toutes les contraintes de la vie moderne, puissent souhaiter des services de mauvaise qualité.

De quoi parle-t-on quand on parle de culture ? D'organisation familiale (des valeurs qui sont considérées comme transmissibles), d'alimentation, de langue, de système éducatif, d'organisation sociale, d'économie et de religion (ou d'absence de religion). Les pays se distinguent en déclinant différemment ces divers éléments et bien d'autres encore. Dans le contexte français, l'élément déterminant dans l'attitude face à la technique me semble revenir à l'école. Dans le système éducatif en vigueur, les matières utilisées pour la sélection des élèves sont les matières scientifiques et les langues difficiles à apprendre pour les francophones (l'allemand et le russe). Tout le programme éducatif repose sur la sélection d'individus possédant un esprit cartésien ; les matières artistiques et littéraires étant dévaluées. Au niveau supérieur, les meilleurs éléments poursuivent des études encore plus sélectives dans les Grandes Écoles, pour constituer "l'élite de la nation".

Dans un prolongement logique, la société française exclut des postes de direction dans l'industrie et dans le monde politique les personnes qui ne sont pas issues de ces grandes écoles. La vision de nos dirigeants est donc essentiellement logique et nettement technologique. Comment s'étonner alors que la langue et la communication soit principalement abordées sous un angle technique ?

Autre conséquence de cette valorisation extrême des matières scientifiques, il existe également une sorte de confiance aveugle en la technique, qui fait que peu de consommateurs remettent en question les objets qu'ils achètent, le côté gadget ou mode l'emportant sur l'utilité réelle de l'acquisition. Pour le consommateur, il semble que la documentation doive être mauvaise "par nature". Pour certains techniciens, le consommateur ne comprend pas la documentation parce qu'il le fait exprès ou qu'il est stupide.

Il me semble que la communication technique, comme la technique d'ailleurs (mais ceci est un autre développement), obéit à une logique floue, reposant en grande partie sur des facteurs proprement humains, échappant totalement aux mathématiques. Une meilleure reconnaissance de ces facteurs et du travail de groupe aboutirait probablement à des choix économiques et industriels plus respectueux du consommateur. Mais ce type de travail est contraire à la logique scolaire actuelle, où chacun travaille seul et entre en concurrence avec les autres pour la notation.

### **Solutions et voies nouvelles**

La généralisation de documents de qualité me semble passer par la formation et par l'information.

Il existe à l'heure actuelle six formations de communicateurs techniques : Chambre de commerce et d'industrie de Paris, Université Américaine de Paris, Université de Compiègne, de Limoges, de Paris-Jussieu et de Rennes (par ordre alphabétique). Il en faudrait davantage. Toujours au niveau de la formation, il serait souhaitable de sensibiliser les écoliers à la rédaction technique.

Les associations existantes (CRT et STC-France) peuvent être de puissants outils de diffusion d'informations gratuites auprès des entreprises. Enfin, congrès et réunions d'information de tout genre doivent se multiplier. Si des efforts sont faits dans ces deux directions, la France pourrait non seulement rattraper son retard, mais aussi, qui sait, proposer de nouvelles voies en communication technique, ne reposant pas uniquement sur les aspects de format ou de norme mais intégrant des références culturelles qui feront que la documentation sera un plaisir à la mesure de la gastronomie, thème favori des Français.