

Situation de la communication technique en Europe

(Jean-Paul Bardez)

La première partie de cette communication rappelle la situation géographique et politique européenne avant de poser le problème de la langue. Sa deuxième partie constitue une réflexion plus générale sur la communication technique et regroupe quelques questions de fond sur les normes, les formations, la recherche ainsi que sur le coeur de notre problème : l'accès à l'information.

Ceci est un vaste sujet et je n'ai pas la prétention de réussir à le couvrir de manière exhaustive. En tant que praticien de la communication technique ayant travaillé dans trois pays européens et voyagé dans la plupart d'entre eux, je vous présenterai ce que je connais des problèmes de la communication technique en Europe. N'étant pas originaire de votre pays, j'ignore totalement si la forme de cet exposé correspond à l'approche que vous attendez d'un intervenant dans un congrès mais j'espère qu'il suscitera de nombreuses questions en retour, que j'emporterai dans ma valise pour nourrir ma réflexion et celle de l'association française des rédacteurs techniques.

LA MOSAÏQUE EUROPEENNE

Situation géographique et politique

En France, pays très systématique, en dépit des idées préconçues, tout exposé commence par une présentation du contexte. Que ceux qui savent excusent donc ce court rappel de ce qu'est l'Europe ou plutôt l'Union Européenne. Sur un territoire représentant un peu plus du tiers de la surface des Etats-Unis, vivent 400 millions d'habitants qui parlent

plus de 10 langues distinctes et qui disposent de lois fiscales et sociales infiniment plus différentes entre elles que celles des divers états des Etats-Unis. Ce problème se complique d'ailleurs depuis la chute du mur et il est tout à fait pensable que l'Union Européenne s'élargisse dans les prochaines décennies à la Pologne, à la Hongrie, à la République Tchèque et à la Slovaquie. Autant dire que le budget de la traduction au Parlement Européen va augmenter de manière exponentielle. En effet, la traduction doit être assurée entre toutes les langues...

Je vous entends penser tout bas « mais pourquoi ne parlent-ils pas anglais » ? La réponse est simple : accepteriez-vous de parler quotidiennement une autre langue que la vôtre sans y être obligé militairement ? En Europe, nous avons une grande expérience des invasions avec, par ordre chronologique, les Romains, les Barbares, Charlemagne, les Vikings, les Maures, les Anglais, Napoléon et plus récemment, l'Allemagne. Ceci explique que l'Europe appelle de ses voeux une union économique tout en conservant ses spécificités nationales qui passent principalement par la dimension linguistique. Nous sommes au coeur du sujet de la documentation, car nous parlons ici du respect de l'utilisateur.

Le problème de la langue

La plupart des termes que nous utilisons dans une société industrielle sont des termes techniques et si ce type d'information est donné dans une langue étrangère, la langue nationale est vouée à disparaître. Je ne pense pas qu'il existe un terme qui aurait été familier à Jules César et qui signifie

« ordinateur ». Une langue qui ne met pas à jour son vocabulaire technique est une langue morte.

De plus, est-il juste (et économiquement sage...) d'interdire l'accès aux informations d'utilisation les consommateurs ne parlant pas de langue étrangère ?

Dans de nombreux pays européens, il existe des lois prescrivant la langue nationale pour les notices techniques. Comme toutes les lois, elles sont révélatrices des pratiques qu'elles interdisent. Cet aspect est double et il concerne aussi bien la traduction que la rédaction.

En matière de rédaction, certaines entreprises exportatrices américaines pensent qu'elles peuvent faire l'économie de la traduction, au moins pour les notices de maintenance, et les fournir en anglais. C'est surestimer le niveau d'anglais des techniciens de maintenance non anglophones et prendre le risque d'erreurs de manipulation pouvant avoir des conséquences graves.

En ce qui concerne la rédaction, une part non négligeable d'entreprises européennes exportatrices font l'économie de la version nationale de la documentation et rédigent directement en anglais. Dans le meilleur des cas, elles font appel à des anglophones ; malheureusement, également à des non anglophones. Les notices sont alors écrites dans un Pidgin anglais-français, anglais-allemand, anglais-espagnol, etc. Dans la plupart des cas, elles ne sont exploitables que par un anglophone comprenant également la langue maternelle du rédacteur car elles sont truffées de tournures grammaticales et idiomatiques de cette langue directement transcodées en anglais. Je précise que j'ai rédigé ce texte en français et que je l'ai fait traduire par une anglophone dont c'est le métier...

PROBLEMES DE LA COMMUNICATION TECHNIQUE

Les normes

Du fait de la puissance économique des Etats-Unis dans l'après-guerre, l'Europe (de l'ouest) a largement adopté les modèles américains de développement de la documentation (en particulier dans le domaine militaire). Ces modèles sont des systèmes facilitant la mise à jour des informations mais totalement irrespectueux de l'utilisateur. Encore aujourd'hui, nombre de grandes entreprises nationales ou privées perpétuent l'héritage de cette étape historique de rationalisation pour la production de volumes importants de documents.

Le développement du consumérisme a suscité la création de nombreuses notices de produits de grande consommation. Celui de l'informatique a permis de produire ces documents plus facilement, bien qu'aujourd'hui, on puisse parfois se poser la question de savoir si l'informatique aide le rédacteur à fournir à l'utilisateur ce qu'il attend ou l'entrave dans cette démarche, tant il est occupé à gérer les problèmes d'outils qui se succèdent à un rythme d'avalanche...

Globalement, la documentation tend à reprendre les modèles américains mis au point pour la documentation logicielle. Malheureusement, dans de nombreux cas, la mise en forme prend le pas sur le fond. De plus, la reprise de modèles dans lesquels l'utilisateur est pris par la main irrite souvent le lecteur européen, habitué à davantage de concision.

Quel doit être l'objet d'une norme, sinon de faciliter l'accès à l'information des utilisateurs, de simplifier le travail des

rédacteurs et de réduire les coûts des entreprises ? La société française de communication technique a produit un document dans cet esprit que vous pouvez obtenir gratuitement (voir en fin de document).

Pour conclure sur les normes, les entreprises européennes, petites ou grandes, sont actuellement activement engagées dans un processus de certification ISO 9000. Cette évolution peut être positive, à condition que le cycle de vie documentaire y soit défini de manière intelligente.

Formations en traduction et en rédaction

Quand on parle de documentation technique, on considère les documents produits dans la langue maternelle du pays et ceux documentant des produits développés à l'étranger et rédigés, à l'origine, dans une autre langue. Les savoir-faire mis en oeuvre sont proches mais très différents. Du fait de la diversité linguistique européenne, la traduction technique est assez bien maîtrisée, depuis le développement du commerce international dans les années 50. Des formations de qualité sont proposées et la mauvaise qualité de certaines traductions s'explique plutôt par la recherche du profit maximum en période de crise économique que par l'absence de savoir-faire.

Tant que la documentation sera considérée comme un mal nécessaire par les industriels, l'opinion des utilisateurs quant à son utilité ne pourra pas beaucoup changer. Une conséquence de la mauvaise presse de la documentation a été la forte tendance à la sous-traitance de la documentation depuis les années 80. Celle-ci occasionné une perte globale de compétences en matière de documentation. En France, par exemple, environ les trois quarts des traducteurs sont

aujourd'hui indépendants (et cette tendance se poursuit), contre 20 à 30 % après-guerre. Le savoir-faire qui était est concentré dans les services de documentation internes aux entreprises se retrouve ainsi fragmenté aux quatre coins de la France et sa transmission aux nouveaux traducteurs s'en trouve largement compromise.

En ce qui concerne la rédaction, des traditions existent également dans tous les pays européens pour les produits manufacturiers traditionnels. La vision de ce qu'est la conception de documents est en train de changer et, alors qu'auparavant le poste de rédacteur technique était bien souvent occupé par une personne dont on ne savait plus que faire dans les autres services de l'entreprise, des formations se mettent en place et on parle de plus en plus de « communicateur technique ».

Recherche

Il existe un déficit européen en matière de recherche en communication technique. Les formations restent trop souvent axées sur la linguistique et les praticiens n'ont pas encore produit suffisamment de textes théoriques.

Dans certains domaines documentaires, l'Europe possède toutefois une certaine avance et je dois mentionner la Suède, avec la société de mobilier IKEA, célèbre en Europe pour ses notices de meubles à monter soi-même constituées uniquement d'images. La Suède, pays peu peuplé mais gros exportateur, mène de nombreuses recherches en matière de graphisme pour réduire le coût de traduction de ses documents.

Accès à l'information

Au sein des entreprises, du moins dans les pays « latins » (proches de la Méditerranée, France comprise), les informations constituent un enjeu de pouvoir et sont souvent secrètement gardées, au sein de l'entreprise et même à l'intérieur des divers services, mettant ainsi un frein à la création de notices utilisables. J'ai découvert lors du congrès Forum'95 à Dortmund (Allemagne, 1995) qu'en URSS, cette tendance allait encore au-delà dans la rétention d'informations et que les notices techniques étaient davantage constituées de louanges au système en place que d'informations pratiques. A ce propos, je me pose d'ailleurs quelques questions sur la culture d'entreprise de certaines entreprises occidentales qui livrent des notices expliquant les vertus du produit acheté sans jamais décrire comment l'utiliser...

La communication technique commence à être prise en compte dans des domaines non-technologiques : feuilles d'impôts, formulaires de sécurité sociale et documents administratifs en général. On peut constater des progrès dans ce domaine, si l'on compare l'aspect des formulaires actuels à celui de ceux produits 50 ans en arrière.

Pour conclure, je dirai qu'il est nécessaire de redéfinir le rôle du rédacteur et je cite Ulf-L. Andersson (Suède) pour qui « une notice représente des actions de l'utilisateur ». Pour lui, l'évaluation de la qualité d'une documentation ne se mesure pas en papier glacé ni en poids mais devrait prendre en compte le temps et l'argent que l'utilisateur perd dans de fausses manipulations... Ceci est parfaitement vérifiable et le test de la documentation est le seul outil permettant de garantir le niveau de qualité de la documentation.

ANNEXES

- 1) « Les normes d'entreprise en documentation », disponible gratuitement pour les participants à cette conférence en contactant le CRT : 100423.1635@compuserve.com.
- 2) Adresses électroniques et URL des associations européennes de communication technique:

Allemagne : tekomb tek-b.beutte@geod.geonet.de http://www.tekomb.de
Danemark : Dantekom toc@foss-electric.dk
France : CRT 100423.1635@compuserve.com http://www.iut.univ-paris8.fr/~crt
Grande-Bretagne : ISTC ns68@dial.pipex.com http://www.istc.org.uk
Norvège : NFTI comtext@sn.no
Pays-Bas : STIC punseli@iaehv.nl
Suède : FTI johan.nasstrom@odata.se http://www.nts.se/~fti/FTI-intr.htm
Suisse : TECOM Schweiz wkrein@swissonline.ch

Jean-Paul Bardez
5, villa des Carrières
94120 Fontenay-sous-Bois (France)
Tel: + 33 (0) 1 48 75 66 33
GSM: + 33 (0) 6 11 08 20 59
Fax: + 33 (0) 1 48 75 65 66
e-mail: bardez@club-internet.fr

1991 : DESS de rédaction technique à l'ESIT (Ecole Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs).
Rédacteur et traducteur technique indépendant depuis cette date

1992 : Président fondateur de l'association Conseil des Rédacteurs Techniques (CRT)

1994-96 : Enseignant en rédaction technique à l'université de Paris 8, interventions à Rennes 2, au CPSS Trudaine et correcteur des devoirs des étudiants francophones à l'Université Américaine de Paris

1998 : Président du CRT et secrétaire aux relations publiques de l'INTECOM (fédération mondiale des associations de communication technique)
Actuellement rédacteur senior chez Alcatel