

FORMER DES TRADUCTEURS A LA REDACTION TECHNIQUE

par João Esteves-Ferreira et Evelyne Ross

"Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement
et les mots pour le dire viennent aisément"
Nicolas Boileau

L'évolution de l'économie et des besoins de la société, ainsi que le développement des échanges et l'accélération du rythme des innovations entraînent des changements profonds dans la structure des métiers, *en* faisant disparaître certains, alors que d'autres naissent. Le monde de la traduction n'échappe pas à la règle et nous voyons des traducteurs en devenir ou des professionnels déjà confirmés se tourner vers des activités comme la terminologie ou la gestion de projets multilingues, sans oublier la constitution et alimentation de mémoires de traduction ou la rédaction publicitaire. Il en est aussi qui, ayant tâté du vaste domaine de la traduction technique, prennent le virage d'une discipline relativement nouvelle en France, mais promise à un grand avenir: la rédaction technique.

Le regroupement de la production et la mondialisation de la distribution des produits feront que, de plus en plus, les documents techniques attachés aux marchandises devront être pensés en fonction de territoires à langues différentes de celle du lieu de production. Jusqu'à récemment, ces documents étaient conçus et rédigés dans une seule langue, puis traduits. Désormais, ils sont de plus en plus pensés et rédigés directement dans les langues de destination des produits, en fonction de règles prédéfinies. Et les équipes de rédaction s'ouvrent chaque fois davantage à des traducteurs, dont les compétences linguistiques se combinent aux compétences techniques, commerciales ou autres, traditionnellement déjà présentes dans ces groupes.

Il semble important que les institutions de formation des traducteurs, qu'il s'agisse de formation de base ou de formation continue, prennent en compte ces besoins et donnent à leurs étudiants les bases et/ou les outils spécifiques pour l'exercice de cette activité. Cependant, pour savoir de quelles connaissances il s'agit, il faut d'abord connaître ce qui se cache derrière le terme générique de documentation technique

La documentation technique

La documentation technique comprend beaucoup plus que des modes d'emploi ou des descriptions de machines: elle englobe par exemple les normes techniques, les bases de données, les logiciels, les manuels, etc. Elle décrit non seulement des faits techniques, mais aussi des aspects juridiques et administratifs. On serait tenté de dire qu'elle exprime d'une certaine manière l'état de la communication dans une entreprise de production et entre cette entreprise et les consommateurs de ses produits. Elle se compose de plusieurs classes de textes: la documentation d'études, utilisable lors des phases de conception et fabrication; la documentation produit, destinée au service après-vente et à l'entretien; la documentation de formation à l'utilisation du produit; la documentation commerciale, telle que les argumentaires de vente; la documentation interne (procédures, méthodes); la documentation utilisateur, soit les guides, notices et autres modes d'emploi; et enfin la documentation promotionnelle, qui vante les qualités du produit.

La création de documentation technique est révélatrice des systèmes de circulation de l'information au sein de l'entreprise et elle comporte de nombreux allers et retours, des appels à des sources variées, des décisions de validation entre plusieurs solutions: le rédacteur de ces documents doit donc apprendre à tenir compte de cette diversité et la coordonner. Ce qui est

valable surtout en matière de représentations cognitives au sein de l'entreprise. La vision du produit que tous les acteurs croient partager est en fait beaucoup plus hétérogène qu'il n'y paraît et, contrairement à ce qui est souvent avancé, dans la conception de produits comme dans celle de documentation, il n'y a pas de "manque" de représentation du client mais plutôt une prolifération incontrôlée, voire non discutée, chacun des participants employant des catégories ad hoc pour valider sa propre représentation. Il faut donc prendre en compte le rôle des catégories communes en concevant une documentation technique. Pour en élaborer la structure de présentation, c'est-à-dire une structure sémantique, il est nécessaire de clarifier les catégories employées et les justifier lors de l'écriture des documents: l'introduction de formats de présentation s'avère souvent fructueuse et il appartient au concepteur du produit et au rédacteur technique de créer et d'imposer ce modèle au sein de l'entreprise, pour clarifier les points de vue des divers intervenants.

Une bonne documentation technique doit aussi tenir compte de l'aspect ergonomique. L'objectif d'assistance visé par un mode d'emploi, une notice ou un manuel n'est pas de faire la documentation "la meilleure" qui conduirait l'utilisateur à s'y attacher et à en dépendre : l'objectif est plutôt qu'il s'en passe. La notice passe inaperçue parce qu'on l'intègre rapidement ou qu'elle répond immédiatement aux difficultés rencontrées. Il n'existe pas de "bonne" documentation pour un "mauvais" produit, c'est-à-dire un produit qui n'aurait pas pris en compte l'utilisateur final dans la définition de ses fonctionnalités ou dans l'ergonomie de ses interfaces. La documentation ne pourra jamais rattraper ces erreurs de conception: s'il faut deux pages pour expliquer comment changer la pile, c'est vraiment que la conception ergonomique n'a pas été travaillée, mais c'est la documentation qui sera accusée, car "trop compliquée". En décrivant finement la façon de faire, la documentation permet de concrétiser des idées de fonctionnalités et de vérifier ainsi la réelle acceptabilité des solutions envisagées. Rien ne remplacera un test en situation d'utilisation "ordinaire" pour vérifier la qualité ergonomique du produit et celle de la notice: la documentation technique étant un produit comme un autre, elle relève des mêmes contrôles et des mêmes tests que les autres produits.

L'efficacité de la documentation dépend également de l'implication des rédacteurs techniques dans l'équipe de conception du produit et du transfert de compétence des équipes de développement vers les techniciens de la rédaction. Cette implication représente une contrainte importante, qui peut être réduite si l'équipe rédactionnelle est intégrée très en amont du cycle de développement. En effet, lorsque les rédacteurs n'ont pas été impliqués dans les phases amont du projet, ils doivent, avant de démarrer leur intervention, prendre connaissance du produit sur lequel ils ont à écrire.

On n'insistera jamais assez sur l'exigence de qualité formelle dans la rédaction technique. Dans ce domaine, la seule précision technique ne suffit plus aujourd'hui. La différenciation du produit et la satisfaction du client se font sur de nouveaux services et, derrière l'attente et la perception de la qualité par le destinataire du produit, on trouve des concepts tels que échanges d'information, facilité d'accès et relations. Bien souvent, notons-le, la qualité de la documentation est le premier service qui accompagne le produit dans son cycle de vie.

Les compétences du rédacteur technique

Pour atteindre un niveau de qualité de rédaction qui satisfasse les besoins tant latents qu'exprimés de l'utilisateur du produit et de sa documentation, le rédacteur technique doit posséder un ensemble de qualités, dont certaines sont communes aux traducteurs "traditionnels" et d'autres spécifiques au domaine de la production documentaire, mais qui, mises ensemble, représentent le bagage de base de tout professionnel du secteur: la compréhension du fonctionnement de la production de documents techniques, la connaissance des différents types

de documents et de leurs structurations, la compréhension technique du produit, la compréhension du langage des concepteurs dans la langue source, la capacité rédactionnelle dans sa langue cible, la connaissance des ressources linguistiques générales et de celles du domaine en particulier, la démarche qualité, et l'aptitude à travailler en groupe.

Par compétence technique, on entend une bonne connaissance du domaine et du produit à décrire. Etant donné la diversité des domaines d'application, le rédacteur technique ne peut que se spécialiser sur un nombre très réduit et spécifique de produits. Les formations associées à ces compétences sont généralement proposées au sein même des entreprises, en cours d'emploi.

Dans la mesure où il s'inscrit dans une chaîne de production documentaire, le rédacteur technique doit aussi connaître comment est produit un document technique, tenir compte des contraintes techniques imposées par les autres chaînons et se plier dans son travail à quelques règles simples de structuration d'un document, afin d'en accroître la lisibilité et le confort de lecture. Citons, pour mémoire: la taille des caractères, l'utilisation des gras et italiques, la police adoptée, le recours aux majuscules, la justification, les tabulations et les retraits, la taille et le nombre des paragraphes, etc. Toutes ces compétences s'acquièrent en général par la pratique, mais les règles de structuration peuvent très facilement être enseignés dans le cadre de cours de rédaction, lors de la formation de base, ou à l'occasion de séminaires de formation continue spécifique.

Que le rédacteur technique soit arrivé à la rédaction technique depuis la traduction ou qu'il ait fait le chemin depuis un autre point de départ, ses compétences linguistiques sont peut-être celles qui le différencient le plus de ses collègues concepteurs de produits ou producteurs de documentation, mais qui le rapprochent des traducteurs,

La première compétence linguistique concerne la définition du contenu des messages: celui-ci peut englober non seulement les données nécessaires à chacun dans l'accomplissement quotidien de sa tâche, mais aussi tout ce qui lui permet de mieux situer son action personnelle dans un ensemble.

Il faut de surcroît savoir connaître et choisir sa cible pour adapter son message. Cette connaissance peut s'avérer déterminante lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre des outils d'information très ciblés et bien des échecs en communication écrite sont imputables à un manque de réflexion et d'analyse préalable. Pour que l'information atteigne son but, c'est-à-dire sa cible, le rédacteur technique se met à la place du lecteur potentiel, qui varie selon le type d'activité de l'entreprise, sa taille, son implantation géographique, sa position sur le marché.

Le rédacteur technique doit savoir récolter l'information et trouver les sources qui lui permettront d'établir des textes de qualité. Ces sources peuvent être internes ou externes et il lui appartient d'en déterminer la fiabilité. Cette évaluation de la qualité des sources fait l'objet de stratégies que l'on peut apprendre et que les instituts de formation dispensent à leurs étudiants.

Le point par lequel le professionnel de la rédaction technique se différencie des rédacteurs improvisés est celui de la clarté, qui conditionne la lisibilité. A la différence de l'oral, la communication écrite est à la fois succincte et peu économique et organise différemment la durée: elle force le rédacteur à bannir le délayage mais aussi à lever les ambiguïtés en fournissant au lecteur les références manquantes. A l'écrit, il n'est donc jamais bon de rester allusif, ni, à l'inverse, de vouloir tout dire en une phrase. D'une part, il vaut mieux être concis et éviter le verbalisme pompeux. De l'autre, la brièveté érigée en règle absolue engendre aussi la confusion. En rédaction technique, le bon usage de la redondance est acceptable: mieux vaut une phrase un peu appuyée mais claire plutôt qu'une élégance acquise au prix d'un message équivoque.

La lisibilité d'un message prend aussi en compte trois éléments: le vocabulaire, la structure des phrases, l'intérêt humain du message. Pour le vocabulaire, les critères habituellement retenus sont la présence ou absence de mots utilisés dans un vocabulaire de base (en français: de 5 000 à 7000 mots), le nombre de mots d'une seule syllabe, celui des mots de

plus de trois syllabes et le nombre de mots différents par mille mots; enfin, le pourcentage de mots concrets et le nombre moyen de substantifs, d'adjectifs, de verbes auxiliaires. Quant aux phrases, il convient de connaître les critères habituellement retenus pour mesurer la lisibilité: le nombre moyen de mots par phrase, le nombre de phrases à structure simple, le pouvoir séparateur des signes de ponctuation et le degré de prévisibilité des structures de la phrase. Enfin, en ce qui a trait à l'intérêt humain, les critères habituellement retenus sont le nombre de mots "sensoriels", le nombre de pronoms personnels et le nombre de références personnelles. Une formation rigoureuse en rédaction technique (comme toute formation de base en traduction) ne peut laisser de côté l'étude de ces critères.

Le recours au jargon de la spécialité est un autre écueil qu'il faut apprendre à éviter. Le bon rédacteur fait toujours œuvre de vulgarisation. Il rédige comme si le lecteur ne connaissait rien du sujet. Il évite de faire allusion à des faits « supposés connus » et qui, en fait, ne le sont pas, ou le sont mal. Il essaie surtout de ne pas employer un vocabulaire technique spécialisé qui risque de n'être pas compris; ou alors, il s'attache à définir et à expliquer les termes qu'il emploie. Entre deux mots, il choisit toujours le plus simple, le plus concret, celui que le public emploie d'instinct. Le jargon est une énorme barrière à la lisibilité: un texte est difficile si les mots sont longs et peu courants, si le vocabulaire est abstrait et technique. A l'inverse, le même texte sera facile si les mots sont brefs, courants, concrets, imagés, actifs.

Le choix du mot juste est un facteur déterminant de l'efficacité d'un texte. Rien n'est plus désagréable et inutilisable pour un lecteur que d'être confronté à un document qui s'appuie sur des mots ou des sigles qu'il ne comprend pas. Il est donc important pour le rédacteur de bien connaître ses futurs lecteurs et, en particulier, la terminologie qu'ils utilisent.

Les dernières compétences dont les rédacteurs techniques doivent disposer ont trait à la démarche qualité et à l'aptitude au travail de groupe. Nous nous trouvons là dans des domaines qui relèvent des qualités personnelles de chacun, même si l'entraînement peut améliorer, à défaut de suppléer totalement, un état d'esprit pré-existant. De nos jours, tous les instituts de formation attachent une grande importance à l'aspect qualitatif de la prestation qu'ils apprennent à fournir et la tendance est chaque fois davantage au travail en groupe, voire (Internet oblige!) en réseau. Les apprentissages de base acquis en cours de formation seront de surcroît affinés et complétés par l'expérience acquise en cours d'emploi et par le respect des normes mises en place dans les entreprises.

La formation "académique"

Si l'on exclut les formations essentiellement pratiques, en cours d'emploi, la formation à la rédaction technique est encore balbutiante en France. Elle est dispensée par des cours présentiels dans certaines universités telles que Limoges (Licence professionnelle de rédacteur technique), Paris VII (DESS en Rédaction technique multilingue informatisée), Rennes 2 (DESS en Langues et techniques: traduction, terminologie et rédaction), Evry (DESS en Ingénierie documentaire et multimédia) ou Compiègne (Diplôme en ingénierie de communication industrielle et technologique). De surcroît, ce dernier diplôme peut aussi être obtenu par le biais d'une formation à distance. Malgré la variété de leurs dénominations, les programmes de ces divers cours sont assez proches et se divisent essentiellement en aspects rédactionnels, traduction, internationalisation, aspects visuels et outils.

A notre connaissance, les écoles spécialisées dans l'enseignement de la traduction ne la dispensent pas en tant que formation indépendante. Peut-être ont-elles raison, tant la palette de connaissances requises dépassent, et de loin, les compétences dont elles disposent. Nous sommes d'avis que ces écoles peuvent participer à la formation des futurs rédacteurs techniques en langue étrangère en leur fournissant des bases solides dans les domaines linguistiques, afin que ces

étudiants rejoignent ensuite des programmes de DESS dans d'autres institutions. Par ailleurs, les notions de base en technique que quelques écoles de traduction enseignent serviront également de tremplin à une spécialisation, soit en entreprises soit en Diplôme d'études supérieures spécialisées

En terminant, notons qu'à l'étranger, la situation est un peu différente. Par exemple, en Allemagne, la première formation de ce genre fut créée en 1989 à Hanovre. Les divers centres de formation proposent des formations très pratiques, ajoutant aux matières enseignées en France la terminologie, la création de thésaurus, les aspects psychologiques de l'écriture, la communication homme-machine, les bases de données, les langages de programmation en multimédia et les normes documentaires. La formation s'en trouve allongée à 3 ans. Elle est du ressort non seulement des universités, telle l'Université de la Sarre, à la frontière française, ou des hautes écoles spécialisées (les " Fachhochschule"). Enfin, dans le monde anglo-saxon, la rédaction technique, comme tous les aspects rédactionnels et tout ce qui touche au domaine de l'édition, est une profession reconnue et enseignée depuis longtemps. La grande majorité des UFR de langues et bien des "Polytechnics" l'ont mise à leurs programmes.

En guise de conclusion

Le Conseil des rédacteurs techniques disait en 1999: "Etre rédacteur technique, c'est savoir se remettre sans cesse en question." Ajoutons immédiatement que, être traducteur, aussi. Et demandons-nous: au delà de toutes les formations, cette qualité commune ne serait-elle pas le pont qui permettra à un nombre croissant de traducteurs de devenir de bons rédacteurs techniques?

Les auteurs:

Evelyne Ross, Docteur en Sciences et techniques de l'information, est actuellement Maître de conférences à l'Université de Technologie de Compiègne, où elle enseigne la rédaction technique multimédia et la gestion des connaissances multilingues (eve.ross@tradulex.com). João Esteves-Ferreira, après des études de Lettres et de Gestion, est traducteur-interprète professionnel et préside le Comité de technologie de la traduction de la FIT. Il est Professeur invité de technologie de la traduction à Buenos Aires (jef@tradulex.com). Ils sont les auteurs, tant individuellement qu'ensemble, d'une quarantaine de publications, notamment sur la traduction, et préparent actuellement un ouvrage commun sur les "Normes d'échange de données multimédias pour les traducteurs".