

# Former les Etudiants à la Rédaction Technique

Marie Girard

Etudiante en DESS Rédaction Technique Multilingue et Informatisée

Université Paris 7

mgirard@ilog.fr

La rédaction technique est un domaine nouveau en Europe. Jusqu'à une époque récente, les rédacteurs techniques n'apprenaient leur métier que sur le terrain. Aucune véritable formation n'était proposée pour apprendre à écrire des documents techniques destinés à un public donné. Aujourd'hui en France, seules quelques formations, privées pour la plupart, sont proposées. Pourtant, on trouve des rédacteurs techniques dans un grand nombre de secteurs professionnels, et la demande va croissant. Les compétences du rédacteur technique professionnel sont multiples, et les étudiants sortant de l'université avec une licence ou une maîtrise L.L.C.E. ou L.E.A. ne possèdent pas toutes ces compétences.

La première partie de cet article décrit les compétences nécessaires au métier de rédacteur technique, puis celles que possèdent les étudiants sortant de niveau maîtrise L.L.C.E. ou L.E.A., afin de déduire les composantes d'une formation "idéale" à la rédaction technique. La deuxième partie décrit comment j'ai pu mettre en pratique en entreprise ma formation de D.E.S.S. en rédaction technique à Paris 7.

## Comment former les étudiants à la rédaction technique?

Afin de pouvoir définir quel type de formation offrir aux étudiants de L.L.C.E. ou L.E.A. qui souhaiteraient se professionnaliser dans la rédaction technique, il convient de s'intéresser aux objectifs d'une telle formation, c'est-à-dire le niveau de compétence que ces étudiants devront atteindre.

L'évaluation des compétences repose sur trois catégories : les connaissances linguistiques et rédactionnelles, le savoir-faire relationnel, et la connaissance des outils et de l'informatique en général.

### *Compétences requises pour exercer le métier de rédacteur technique*

#### *Connaissances linguistiques et rédactionnelles*

Le rédacteur technique professionnel a très bon niveau dans deux langues au minimum, et en particulier l'anglais, langue dominante dans le métier. Beaucoup de rédacteurs ont commencé leur carrière dans la traduction.

Le rédacteur possède une sensibilité linguistique : ainsi, il porte attention à la cohérence terminologique de ce qu'il écrit, sait analyser l'audience, c'est-à-dire définir à quel type de lecteur il s'adresse, et trouver le mode rédactionnel qui lui convient le mieux.

De la même façon, le rédacteur technique sait aussi structurer l'information de manière à ce qu'elle soit diffusée le plus efficacement. Il a des notions théoriques d'analyse et de structuration de l'information (Information Mapping, par exemple).

### *Savoir-faire relationnel*

Le rédacteur technique est généralement curieux, dynamique et autonome. Il sait s'auto former afin d'atteindre le niveau suffisant pour comprendre l'expert.

Plus généralement, il met en pratique ses connaissances communicationnelles afin d'interroger les experts. Cela implique d'éviter les malentendus, reformuler ce qu'a dit l'interlocuteur de façon à s'assurer qu'il a bien compris.

Enfin, il sait mettre sa rigueur au profit d'une information complète et bien présentée.

Les rédacteurs techniques ont un statut d'ingénieur, ce sont des cadres. En tant que tels, ils savent prendre des décisions, affirmer leur personnalité, et surtout, ils ont le souci du travail bien fait. Le sens du professionnalisme est très fort dans le métier.

### *Connaissance des outils*

La plupart des rédacteurs techniques apprennent à utiliser leurs outils sur le tas, ou lors de courtes formations professionnelles. Ils ont une capacité d'apprentissage assez élevée pour pouvoir s'adapter à de nouveaux outils et technologies suffisamment rapidement.

### *Compétences des étudiants de niveau maîtrise L.L.C.E. ou L.E.A.*

Nous résumerons dans cette section les différentes compétences acquises par les étudiants sortant de licence ou maîtrise L.L.C.E. ou L.E.A. en suivant les trois catégories établies précédemment, à savoir les connaissances linguistiques et rédactionnelles, le savoir-faire relationnel et la connaissance des outils.

### *Connaissances linguistiques et rédactionnelles*

Les étudiants sortant de licence ou maîtrise L.L.C.E. ou L.E.A. ont, selon l'attente des entreprises, un très bon niveau en langues, mais pas forcément en langues de spécialité. En effet, ils connaissent principalement l'écriture académique et n'ont pas été sensibilisés à l'analyse de différents modes rédactionnels.

Leur atout majeur réside dans leur capacité à prendre du recul sur un texte leurs connaissances en analyse linguistique.

### *Savoir-faire relationnel*

Les étudiants sont capables de travailler indépendamment et savent être créatifs, mais ils ont une capacité restreinte à travailler en équipe et prendre des initiatives.

Leur connaissance du monde de l'entreprise reste restreinte, elle se résume à des stages de courte durée et à des jobs d'été.

### *Connaissance des outils*

Dans l'ensemble, les étudiants de L.L.C.E. ou L.E.A. ont plus de savoir que de savoir-faire. En effet, dans les filières dites littéraires, il y a peu de formations en informatique. Leurs connaissances dans ce domaine proviennent surtout de leur curiosité et de leur volonté à s'auto former.

### *Proposition de formation*

Nous nous attacherons dans cette section à établir les composantes principales d'une formation complète et adaptée à une fin de cursus, qui fournirait aux étudiants les savoirs et savoir-faire qui leur permettraient d'entrer directement dans le monde professionnel. Nous illustrerons ces composantes avec des exemples de ce qui se fait dans le D.E.S.S. de Rédaction Technique Multilingue et Informatisée (R.T.M.I.) que j'effectue actuellement à Paris 7.

### *L'entrée dans le monde de l'entreprise*

Une adaptation rapide dans le monde professionnel ne peut être envisagée sans un stage de longue durée et une favorisation du travail en groupe.

Les étudiants doivent être sensibilisés au fonctionnement de l'entreprise, et apprendre à penser en termes de productivité. Ils doivent aussi prendre connaissance des techniques de communication et d'interview afin de pouvoir mener efficacement le dialogue avec les experts.

Bien que l'apprentissage de la façon de travailler en entreprise ne peut se faire véritablement qu'en entreprise, une formation à la rédaction technique pourrait offrir aux étudiants un moyen de se préparer à intégrer ce nouveau monde.

L'été 2001, les étudiants de la promotion 2001-2003 du D.E.S.S. R.T.M.I. ont du chercher une entreprise d'accueil pour leur apprentissage. En cette occasion, les responsables du D.E.S.S. ont organisé une formation en juin 2001 afin de former les étudiants à la recherche d'un poste de rédacteur technique. Cette formation a permis aux étudiants de mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise, bien que ce ne fût pas son but premier.

### *Connaissances rédactionnelles et connaissances techniques*

Une formation à la rédaction technique doit-elle inclure ces deux types d'enseignement ? Il est difficile d'envisager qu'une formation d'un an soit assez complète pour couvrir à la fois les connaissances techniques et rédactionnelles à acquérir. On pourrait envisager une formation de deux ans, dont une partie serait consacrée à la rédaction, et la seconde au domaine technique auquel cette rédaction serait appliquée (et constituerait alors une spécialisation). Dans le D.E.S.S. R.T.M.I., les connaissances rédactionnelles sont enseignées à l'université, et les connaissances techniques sont acquises en entreprise.

La formation pourrait apporter un renforcement de la réflexion linguistique, mais cette fois-ci appliquée au domaine technique. Les étudiants sauront ainsi mieux adapter leur écriture à un public visé: ainsi la rédaction marketing et la rédaction technique nécessitent une approche différente vis-à-vis de l'écriture.

La formation doit renforcer le niveau des étudiants en langues de spécialités. Néanmoins, cet apprentissage se fait surtout sur le terrain, en entreprise.

La terminologie n'est pas forcément une priorité de la formation, mais elle doit permettre aux étudiants d'aborder des notions de base. Les étudiants pourront ainsi se familiariser aux standards, par exemple au travers de l'Anglais Simplifié, largement utilisé dans l'industrie aéronautique.

La valeur ajoutée des étudiants par rapport aux rédacteurs qui ont appris leur métier sur le tas résidera dans leur capacité à utiliser les méthodes de structuration de l'information propres à la rédaction technique, à savoir systématiser et expliciter leur choix rédactionnels.

Le D.E.S.S. R.T.M.I. a orienté les pôles rédactionnel et technique de la façon suivante: l'entreprise est le lieu de l'apprentissage des connaissances techniques, et l'université le lieu de l'apprentissage des connaissances rédactionnelles. Cette formation prévoit des interactions entre ces deux pôles, en attendant des étudiants qu'ils mettent en pratique leurs connaissances rédactionnelles en entreprise, et en conviant des professionnels de domaines techniques spécifiques à donner des cours introductifs à l'université.

### *Les outils*

Il n'est pas nécessaire d'être exhaustif dans l'enseignement à l'utilisation des outils, car leur utilisation peut être facilement apprise sur le tas. Il en va de même pour les langages informatiques, à part peut-être XML et JavaScript qui mériteraient un enseignement intensif. Mais il faut garder à l'esprit que les connaissances en informatique des étudiants doivent soutenir un certain niveau, et qu'elles sont absolument indispensables.

La formation des étudiants à la rédaction technique doit être centrée sur les outils professionnels tels que Word, FrameMaker, ou encore X-Press. Elle doit former à l'utilisation d'outils professionnels d'édition HTML et XML, de génération HTML et de compilation d'aides en ligne. Enfin, elle doit sensibiliser à la programmation, en particulier aux langages de macros (VBA pour les documents Office, JavaScript, ASP et PHP pour le Web).

Le D.E.S.S. R.T.M.I. a fourni aux étudiants un enseignement intensif des outils et des langages informatiques utiles au métier de rédacteur technique. Bien que très complet, cet enseignement ne correspond pas toujours aux outils utilisés en entreprise, mais il a eu le mérite de former les étudiants à s'adapter rapidement à de nouveaux outils.

## **Mon expérience**

Je ne vais pas détailler le contenu des cours que j'ai suivis dans mon DESS ni en faire une analyse critique. Je voudrais plutôt décrire le travail que je fais au quotidien dans l'entreprise ou je suis en apprentissage et comment je vis cette expérience en tant qu'ancienne étudiante en L.L.C.E. ici à Nantes.

### *Mon entreprise d'accueil*

La société où je travaille, ILOG (acronyme d'Intelligence LOGicielle) produit des composants de logiciels, c'est-à-dire des bouts de programmes que des programmeurs peuvent utiliser pour développer leurs propres programmes et les rendre plus performants. On peut comparer cette technologie à des Lego extrêmement complexes.

Dans cette entreprise, tout est fait pour que les employés se sentent à l'aise dans un milieu compétitif, et en échange ils se doivent d'être performants.

### *La documentation à ILOG*

Cette entreprise accorde une très grande importance à la qualité de la documentation, et comporte une équipe d'une vingtaine de rédacteurs. Si l'équipe est si grande, c'est que les besoins en documentation sont conséquents: il peut y avoir jusqu'à 5000 pages de documentation par produit (et ILOG propose une quinzaine de produits). L'équipe est sub-divisée en sous-équipes, chacune étant spécialisée dans un type de produit. La grande majorité des rédacteurs sont anglophones et tous les manuels sont rédigés en anglais. Certains manuels sont ensuite localisés en japonais.

### *Mes activités de rédaction a ILOG*

A mon arrivée dans l'équipe, étant donné que je ne devais rester que pour de courtes périodes d'alternance (entre deux et trois semaines), on m'a donné de petits projets. Les premiers projets consistaient principalement en relecture. Par exemple, je devais relire des documents rédigés par un développeur chinois, et corriger l'anglais. Puis j'ai commencé à rédiger de petites procédures sur des outils internes, ce qui m'a permis à la fois d'apprendre à utiliser ces outils, de dialoguer avec leur concepteur, et de me mettre à la rédaction. J'ai aussi mis en place un glossaire commun à une dizaine de manuels, ce qui m'a permis de mettre en pratique les cours de terminologie que j'avais suivi à l'université. Puis en février on m'a confié un chapitre de manuel. Il a fallu interagir avec le développeur, faire faire des relectures par les autres rédacteurs, puis par le développeur. J'ai ensuite rédigé un manuel utilisateur pour un outil interne, ce qui m'a permis de tester de nouveaux outils graphiques, et de concevoir une documentation HTML intégrée à un logiciel.

En ce moment, je suis en entreprise pour six mois, et j'ai été placée dans une équipe de trois rédacteurs pour travailler sur un set documentaire de 1000 pages environ. Cela implique par exemple de participer aux réunions des développeurs une fois par semaine, de suivre une formation au produit, et d'analyser les manuels, c'est-à-dire réfléchir à la structure d'un set documentaire complet.

### *Les activités annexes*

En parallèle, je travaille dans un atelier spécialisé au sein de l'équipe de documentation. Je coordonne l'atelier de terminologie, qui est chargé de donner des recommandations aux rédacteurs pour assurer une cohérence entre tous les manuels: il faut se poser des questions sur l'usage de la langue, son évolution et sa richesse.

### *Entre le travail étudiant et le travail professionnel*

Ma façon de travailler en tant que rédactrice n'est pas très éloignée de ma façon de travailler en tant qu'étudiante. Il faut récolter l'information, s'approprier un savoir de la façon la plus efficace possible, l'analyser, le synthétiser puis le structurer afin de satisfaire un auditoire donné. En L.L.C.E., cet auditoire donné était constitué de professeurs, en entreprise ce sont les utilisateurs du produit, ici des développeurs. Ma façon de rédiger a changé en conséquence. Je vais à ce sujet revenir sur les cours que j'ai suivis dans le cadre de ma formation. J'ai suivi une série de cours dédiés à la rédaction en tant que telle: des cours sur les principes de base de la rédaction technique, et des cours d'Information Mapping, qui est un système de structuration de l'information. Ces cours étaient très intéressants et vraiment orientés vers la pratique. Cependant, ils avaient parfois des airs de recettes de cuisine. Il semble qu'il manquait la recherche en amont, l'analyse et le recul nécessaire pour pouvoir comprendre ces méthodes en profondeur. Peut-être est-ce parce que la rédaction technique se trouve à mi-chemin entre le discours pédagogique et le discours scientifique. Toujours est-il que c'est un genre rédactionnel à examiner plus en profondeur.

### *En conclusion*

En huit mois de formation maintenant, il me semble que je me suis découvert des capacités d'apprentissage plus importantes que ce que je pensais. En effet, j'ai beaucoup appris dans le D.E.S.S. R.T.M.I., surtout la manipuler des outils et des langages, et j'ai beaucoup appris en entreprise, où j'ai découvert que je pouvais apprendre dans un domaine non seulement nouveau mais aussi très complexe.

En conclusion, ce métier récent qu'est la rédaction technique est idéal pour ceux qui aiment apprendre et partager leurs connaissances, ainsi que pour ceux qui aiment manipuler les langues. En cela, il convient plutôt bien au profil des étudiants de L.L.C.E. ou L.E.A.

