

Ce que le donneur d'ouvrage doit fournir au rédacteur

(méthode, qualité)

Jean-Paul Bardez
Téléphone : +33 (0)2 96 91 20 53
+33 (0)6 13 45 69 89
Télécopie : +33 (0)2 96 23 20 63
Courriel : 100423.1635@compuserve.com

Rédacteur technique et formateur indépendant
71, rue de la Salle
22700 Perros-Guirec
France

Adresse privée
71, rue de la Salle
22700 Perros-Guirec
France
Téléphone : +33 (0)2 96 61 26 96
Courriel : bardez@club-internet.fr

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

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

1994-98 : 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
communicateurs techniques).

Cherche actuellement un poste de chef de projet en
documentation dans une entreprise voulant mettre sur pied un
service d'ingénierie documentaire interne.



Les rédacteurs techniques sont de plus en plus recherchés par les industriels. Les entreprises veulent résoudre leurs problèmes de documentation client mais elles sont peu conscientes des moyens à mettre en œuvre pour faciliter le travail du rédacteur salarié ou externe auquel elles font appel. En effet, le rédacteur ne se contente pas de reformater des informations et il ne peut pas non plus inventer les informations dont il n'a pas connaissance. Il peut, en revanche apporter une importante valeur ajoutée au produit qu'il documente, à condition de pouvoir accéder à l'information.

Les préjugés sont courants. Chacun se fait une idée du métier des autres et nous pensons pouvoir dire à notre médecin, notre avocat ou notre garagiste ce qu'il doit faire pour nous aider, parce que nous croyons connaître notre problème. Bien souvent toutefois, les éléments de savoir-faire nous font défaut et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous faisons appel au spécialiste, dont nous reconnaissons ainsi l'utilité. Mais l'attitude qui consiste à savoir cerner un problème sans pouvoir le résoudre, tout en voulant conseiller le spécialiste sur les moyens à employer n'est-elle pas propre à notre nature ?

Partant délibérément d'une remarque souvent entendue et de certaines idées toutes faites sur la communication technique, cet exposé indique aux donneurs d'ouvrage les moyens à mettre en œuvre pour permettre au rédacteur technique de résoudre les problèmes de documentation de l'entreprise.

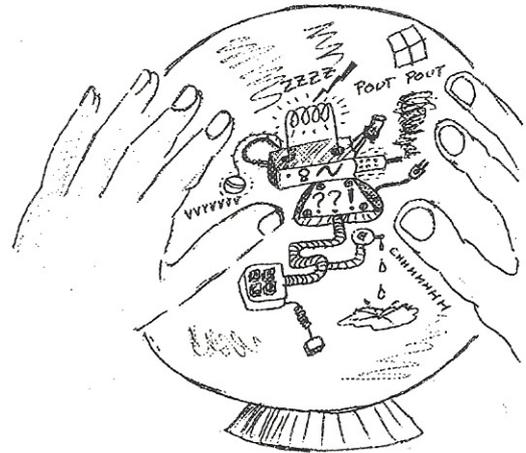
Ne dérangez pas les ingénieurs !

Voici la première réserve à laquelle nous sommes confrontés en environnement industriel. Elle constitue d'ailleurs l'un des obstacles principaux à notre compréhension du système que nous sommes appelés à documenter. Cette mise en garde se justifie par le fait que le rédacteur est bien souvent appelé trop tard, lorsque le produit doit sortir, alors que ni le temps ni le budget nécessaires à la documentation n'ont été prévus. Cette démarche est bien éloignée d'une démarche de qualité et le « coût de cette économie » est largement sous-estimé. Non seulement le rédacteur disposera d'informations insuffisantes pour concevoir un document « performant », mais il ne pourra pas apporter à son donneur d'ouvrage l'aide qu'il aurait pu lui fournir au niveau de l'ergonomie générale du produit.



Il ne s'agit ni de traiter des données brutes...

Mais... c'est très simple...



...ni d'inventer des informations.

Rappel de la démarche du rédacteur technique

Le rédacteur technique est un spécialiste de la communication (et un généraliste de la technique) qui joue le rôle d'interface entre un produit et ses utilisateurs. Ceci signifie qu'il analyse les fonctionnalités du produit mais aussi et surtout les besoins des utilisateurs. A partir de cette trame d'analyse, il manipule le produit et pose des questions aux ingénieurs. Bien souvent, il est amené à remettre en question l'interface du produit pour la simplifier. Ce n'est qu'alors qu'il peut documenter le produit.

Ce dont le rédacteur a besoin

Le rédacteur doit avoir accès aux documents de conception (cahier des charges, spécifications fonctionnelles et autres documents d'étude) et aux documents commerciaux ainsi qu'à de nombreuses autres informations sur la philosophie de l'entreprise. Mais bien plus importante pour lui est la possibilité de dialogue avec l'équipe de développement. Le cycle de développement de la documentation doit en effet comprendre une réunion de suivi hebdomadaire et des plages réservées à l'échange d'informations avec les ingénieurs ainsi qu'aux relectures techniques. Enfin, de même que le fonctionnement d'un produit est testé, la documentation doit être testée par au moins un utilisateur type et être corrigée en conséquence avant d'être mise sur le marché.

Si l'importance pour le rédacteur des informations écrites et des réunions de suivi semble évidente dans un contexte industriel, la nécessité de la discussion avec les ingénieurs et du test de la documentation sont des idées qui peuvent sembler nouvelles si l'on considère les notices comme un simple support contenant des mots. Or, ceci est un raccourci trompeur. « Une notice correspond en réalité à des actions de l'utilisateur » (Ulf L. Andersson). Pour tout produit, ces actions peuvent occasionner une perte de temps, des blessures physiques, des pertes financières, etc. Dans cette optique, l'accès au produit et à la documentation existante ne suffisent pas au rédacteur pour garantir un bon fonctionnement de... la notice.

L'oral est au centre de la communication écrite...

S'il fallait consigner toutes les idées qui ont présidé à la décision de réalisation d'un produit, la documentation serait énorme. Dans notre monde hautement technologique, de nombreuses idées restent dans la « mémoire commune » des concepteurs. C'est la raison pour laquelle le rédacteur doit être intégré à l'équipe de développement et pouvoir poser des questions. Ceci est la clé de voûte de toute documentation bien conçue.