

Compétences et savoir-faire du rédacteur technique

(savoir-faire, recrutement, formation)

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.



En dehors d'une culture générale technique et d'une capacité à écrire, le goût pour le travail de groupe et la communication verbale ainsi que l'esprit critique sont les principales qualités de celui qui souhaite devenir rédacteur technique. Bien plus que la connaissance d'un logiciel de PAO ou la maîtrise d'une spécialité technique, ceci me semble correspondre à des critères de recrutement efficaces. Le rédacteur est un spécialiste de la communication et non pas un spécialiste du produit qu'il va documenter : par essence, il peut donc s'adapter aux divers domaines techniques.

Compétences du rédacteur technique

Le type de rédaction pratiqué à l'école est totalement différent de celui requis par l'industrie. Il s'agit d'un travail individuel noté de 0 à 20, lors duquel il est interdit de consulter des documents de référence, de copier sur son voisin ou de reprendre textuellement certains passages du texte de départ. La richesse du vocabulaire et l'esthétique des phrases est importante, la forme est abordée mais les spécificités des autres supports que le papier (papier, électronique, vocal ou vidéo) sont laissées de côté. Dans l'industrie, le texte technique est, lui, le résultat d'un travail de groupe, soumis à de nombreuses vérifications et améliorations successives. La seule notation sensée est 1 ou 0 : utilisable (vendable) ou à refaire. La personnalité de l'auteur ne doit pas transparaître afin que le message ne soit pas entaché d'interférences. Il convient d'éviter l'emploi de synonymes pour un même concept technique, les phrases doivent rester courtes et sans ambiguïté. De plus, la copie de passages de texte déjà produits par l'entreprise est recommandée. Enfin, le support conditionne grandement le type du message.

L'école fournit une culture générale technique qui servira au rédacteur. Des bases de physique, d'électricité, de chimie, de mécanique et de mathématiques et surtout, une curiosité pour la technique en général sont des éléments suffisants pour travailler dans la plupart des domaines. Toutefois, le présupposé scolaire est que les notions techniques apprises sont exactes. Dans l'industrie, le rédacteur technique constatera rapidement que les chiffres qui lui sont fournis peuvent être faux et que toute notion non vérifiée est susceptible d'être inexacte. Enfin, il est souhaitable (pour le plus grand bien de l'entreprise), de remettre parfois en question le produit lui-même.

Savoir-faire du rédacteur technique

Les savoir-faire du rédacteur technique identifiés par le CRT sont au nombre de neuf (voir la brochure de présentation du CRT) :

- **L'adaptabilité aux divers domaines du rédacteur technique** est inhérente à sa qualité de spécialiste de la communication (mais de généraliste technique).
- **L'analyse des besoins** d'information de l'utilisateur est une démarche qui consiste à identifier les actions que celui-ci va chercher à effectuer.
- **L'analyse produit** constitue le pendant de ce second savoir-faire et elle permet de déceler les différences entre le produit et les besoins. La confrontation de ces analyses fournit des critères de tri des fonctions selon leur importance et révèle parfois des lacunes du produit.
- **La conception des interfaces utilisateur** des produits, qu'il s'agisse des menus des logiciels ou des panneaux de commande des appareils. Des connaissances en terminologie et en ergonomie sont les éléments clé de ce savoir-faire.
- **La collecte d'informations écrites et orales**, je dirais même surtout orales, est un exercice qui ne s'improvise pas. Il est effectué aussi bien en présence d'interlocuteurs que par téléphone ou via la messagerie électronique.
- **La gestion de projet documentaire** est une activité qui commence très en amont de la rédaction, au niveau de la définition des besoins et qui continue au niveau de la mise de l'information sur son support (livre, CD-ROM, Internet) jusqu'à la mise à jour. Des activités très diverses sont mises en oeuvre et les risques qui leur correspondent doivent être maîtrisés au mieux pour assurer le respect des délais (une documentation qui est livrée après le produit restera inutilisée).
- **La logistique produit** est reliée à la gestion de projet et elle consiste à prévoir et à résoudre les problèmes d'ordre matériel qui se posent lors du cycle de développement de la documentation.
- **Le conseil en stratégie documentaire** est une activité que le rédacteur est souvent amené à pratiquer, qu'elle lui soit expressément demandée ou non. De par son activité d'analyse du produit qu'il documente, le rédacteur décèle des problèmes qui peuvent l'amener à faire des propositions par rapport aux outils, aux méthodes ou aux supports documentaires utilisés. Les supports, par exemple, sont très variés : papier, support électronique, assistance téléphonique, aide vocale, séquence vidéo, etc.
- **La réalisation de documents.** Le rédacteur rédige mais il met également en forme et ajoute des illustrations. Qu'il sache utiliser un traitement de texte, un outil de PAO ou un logiciel de dessin ne fait plus partie de son savoir-faire mais constitue des savoirs simples. Il semble aujourd'hui impensable qu'un rédacteur écrive à la main. En matière de graphisme, toutefois, il est souvent préférable de faire appel à un spécialiste. Dans le domaine de la réalisation cependant, peu importe qu'il agisse ou fasse agir, il en est responsable.

La valeur ajoutée par le rédacteur technique

Le rédacteur technique n'est pas un simple scribe. Il est amené à analyser le produit et les besoins de l'utilisateur, à manipuler le produit et à le critiquer (la perfection est rare) avant sa commercialisation. Il fait des propositions d'amélioration de l'interface et fait tester les procédures d'utilisation qu'il documente, contribuant ainsi à l'ergonomie générale du produit. La valeur ajoutée par le rédacteur technique se situe au niveau de l'interface, du produit lui-même et de son utilisabilité. La documentation ne constitue en effet que la partie émergée du travail qu'a effectué le rédacteur technique sur le produit.