

## Quelle est la taille minimum d'un document utilisable ?

(minimalisme, culture)

Jean-Paul Bardez  
Tél. : +33 (0)1 48 75 66 33  
Tél. portable : +33 (0)6 11 08 20 59  
Fax : +33 (0)1 48 75 65 66  
E-mail : 100423.1635@compuserve.com  
[http://ourworld.compuserve.com/homepages/bardez\\_cristina](http://ourworld.compuserve.com/homepages/bardez_cristina)

Traducteur-rédacteur indépendant  
5, villa des Carrières  
94120 Fontenay-sous-Bois  
France

5, villa des Carrières  
94120 Fontenay-sous-Bois  
France

Tél. : +33 (0)1 48 75 65 64

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

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

1994-96 : Enseignant en rédaction  
technique à l'université de Paris 8 et  
correcteur des devoirs des étudiants  
francophones à l'Université  
Américaine de Paris.

1997 : Président du CRT et  
Secrétaire aux relations publiques de l'INTECOM (fédération  
mondiale des associations de communicateurs techniques)

**Cherche actuellement un poste de directeur de la  
communication technique dans une entreprise voulant  
mettre sur pied un service d'ingénierie documentaire  
interne.**



*Nous utilisons nombre d'objets techniques dans notre vie courante. Certains sont abondamment documentés, d'autres non. Une voiture possède une notice technique très petite alors qu'un avion possède une documentation au moins aussi lourde que lui. D'autres produits, comme les logiciels, sont souvent livrés avec un important volume de papier. Malheureusement, en dehors de l'effet dissuasif d'une documentation très encombrante, la taille n'est pas nécessairement en rapport avec la pertinence du contenu.*

---

Une documentation volumineuse constitue-t-elle un gage de qualité ? Une documentation courte est-elle nécessairement incomplète ? La relation entre le nombre de pages et le coût de production est-elle arithmétique ? Les entreprises sont-elles suffisamment conscientes de l'impact de leurs choix en matière de documentation sur leurs coûts de fonctionnement (service après-vente, mode de gestion de l'information en interne) et sur leur image ? Enfin, au niveau culturel, l'utilisation du modèle américain, aboutissant à produire des documentations très volumineuses, est-il adapté au marché français ?

### Quelques constatations, interrogations et pistes

La taille de la documentation est inversement proportionnelle à l'envie de l'utilisateur de la consulter et, souvent, à la probabilité qu'il y trouve le renseignement souhaité. De plus, une documentation volumineuse est chère à imprimer, à diffuser et à mettre à jour. Une documentation bien conçue et de petite taille ne signifie en revanche pas que l'effort de conception a été moindre, mais elle présente l'intérêt d'inciter davantage à la lecture.

Dans un document, il existe un contenant (papier, CD-ROM, Internet, cassette vidéo, etc.), du contenu (texte, images, sons, etc.) et des outils de recherche (table des matières, index, liens dynamiques, moteurs de recherche sur Internet, etc.). Afin de diminuer le nombre de pages, il est possible de supprimer un certain nombre d'éléments de structure peu informatifs et peu utiles pour la navigation. Notamment, les pages "contenu de ce chapitre", voire la table des matières (qui est un outil de conception du manuel et non pas un outil de recherche). En effet, l'utilisateur n'a pas besoin de connaître la démarche de création du document. L'index, en revanche, constitue le mode d'accès numéro un de tout

type de documentation car il permet de trouver l'information cherchée, à condition que ces informations soient présentes et que l'index ait été bien fait...

### **Informations de paraphrase**

Les informations du type "Le champ Nom sert à saisir le nom" ont un contenu informatif nul. En revanche, "Entrez le nom de la succursale bancaire dans le champ Nom" est une information intéressante. Afin de pouvoir supprimer entièrement cette information, il serait plus intéressant de l'intégrer directement dans l'interface, sous la forme "Succursale". Dans certains manuels, on trouve des indications sur le nombre de caractères qu'il est possible de saisir, bien que l'utilisateur s'en aperçoive lorsque le curseur ne se déplace plus ou quand un message d'erreur s'affiche. Ce type d'informations est inutile dans un manuel utilisateur et sert uniquement au programmeur.

### **Descriptions de procédure**

Au lieu de décrire à chaque page, "Pour ouvrir un document, sélectionnez Menu, puis cliquez sur Ouvrir", un bon moyen de faire baisser le nombre de pages est de définir des conventions de présentation et de les utiliser. Par exemple, "Ouverture d'un document : Menu/Ouvrir". Évidemment, dans tous les cas où ceci est possible, le recours aux illustrations permet de diminuer la taille des manuels.

### **Contexte d'utilisation**

Lorsqu'une technologie est nouvelle, il est nécessaire de la présenter : c'est ce qui s'est passé aux débuts de l'interface Windows. Maintenant, certains manuels ont cessé de décrire en détail son mode de fonctionnement. Une réflexion sur l'actualité des informations utilisées permet de diminuer la taille des manuels en laissant de côté les informations obsolètes.

### **Redondance**

Dans certains manuels américains, la même information se retrouve souvent à plusieurs endroits du même manuel. L'esprit français supporte mal la redondance, mais les normes de rédaction américaines influencent fortement les rédacteurs français. Une réflexion sur les formats doit être menée par les professionnels français, afin de proposer des solutions satisfaisantes.

### **Que reste-t-il ?**

De nombreux éléments peuvent être supprimés. S'il ne reste rien après cette opération, il est inutile de produire le document... L'heure sera alors venue de se poser des questions sur la qualité des informations qui ont été collectées et de commencer un véritable travail de recherche des informations, en prenant pour point de départ les opérations que l'utilisateur va vouloir effectuer au déballage de l'objet. Trop souvent encore, la mise en service des appareils n'est pas décrite et aucune réflexion n'a été menée sur la séquence des opérations qu'effectuera l'utilisateur.

## **Conclusion**

Nous discuterons plus en détail des éléments pertinents pour l'utilisateur dans le cadre du Marché aux idées. J'aimerais conclure par deux citations que j'affectionne particulièrement :

Le communicateur doit répondre au besoin d'information du lecteur et non à son propre besoin de transcrire toutes les informations recueillies (Code de déontologie de l'INTECOM).