

Former les rédacteurs techniques à l'oral

Pistes d'amélioration des savoir-faire de communication

Jean-Paul BARDEZ – 27 juillet 2014

Les rédacteurs techniques répondent à des besoins d'information qui n'ont jamais été exprimés, en fournissant des informations qui n'ont dans la plupart des cas jamais été mises par écrit.

Le meilleur des systèmes de gestion documentaire ne leur fournira jamais ces informations, qu'ils devront aller chercher oralement. Il ne permettra pas non plus de gérer le projet documentaire, de résoudre des problèmes techniques, de suggérer des améliorations du produit suite au test de la documentation par des clients, etc. Comment ? Vous ne testez pas ? Vous avez donc besoin de convaincre votre hiérarchie de la nécessité de cette étape de validation. Encore un savoir-faire oral qui nécessite un entraînement. Suivent quelques exemples de ces pratiques orales déterminantes pour un exercice expert de notre profession, que j'enseigne depuis plusieurs années.

Réaliser de bons documents relève d'une aisance à l'oral du type de celle mise en jeu dans une démonstration brillante en réunion, une discussion informelle dans l'ascenseur, devant un café ou un déjeuner, ou la présentation d'une proposition en réunion de suivi, et pas uniquement de la collecte d'informations en situation d'interview avec les ingénieurs ou les clients, lors d'une demande de précisions ou du signalement de problèmes au chef de projet, par téléphone, par vidéoconférence, etc. Si nous cherchons à faire un travail de qualité, nous sommes amenés à parler dans beaucoup de situations et à clarifier des points imprécis avec les ingénieurs plusieurs fois par projet.

Prendre la parole avec aisance

Je propose à mes étudiants comme premier exercice de présenter en 3 minutes un concept à un public particulier (personnes âgées, aveugles, extra-terrestres télépathes, etc.) avec des critères de qualité très précis et avec un décalage qui permet une approche ludique. Il conduit à une auto-notation qui surprend toujours parce qu'elle aboutit à de bonnes notes. Pourtant, les critères d'auto-notation étant connus, chacun a une tendance naturelle à respecter ces critères sans même s'en rendre compte.

Cet exercice a plusieurs objectifs :

- faire parler les étudiants dans une situation autre qu'une présentation formelle,
- les mettre en confiance en leur prouvant qu'ils sont capables de communiquer oralement,
- jeter les bases d'une ambiance de groupe basée sur l'observation,
- placer l'enjeu au niveau de l'oralité,
- faire utiliser aux étudiants l'écrit
- pour étayer leur prestation orale et pour fixer ce qu'ils entendent,
- leur faire comprendre à quel point l'exercice est facile une fois que l'objectif de communication a été bien défini

- et commencer à défricher le sujet de l'oralité.

Tirer parti de la richesse de l'oral

Les paroles s'envolent, les écrits restent. Il ne s'agit pas d'organiser des débats pour le plaisir de la joute verbale. Le débriefing de ce premier exercice est l'occasion d'un premier exercice oral en groupe, qu'il est indispensable d'instrumentaliser. Je charge donc plusieurs étudiants de se faire les rapporteurs d'aspects particuliers de la discussion de groupe (ce qui diffère d'une approche scolaire, ce qui permet de progresser, ce qui semble difficile, ce qui a étonné, etc.). Il s'agit dès ce premier exercice de commencer à exploiter la richesse de l'information orale en utilisant des « filtres » et en prenant des notes. En fin d'exercice, nous faisons un tour de table qui constitue une nouvelle occasion pour chacun de prendre la parole afin de dire ce qu'il a retiré de l'exercice. Ce sont ces retours qui me permettent d'affiner à chaque fois l'approche que j'utilise, et qui placent les étudiants au cœur du processus de leur propre formation, tout en les habituant à ne pas craindre la discussion.

Personnellement, je prends beaucoup de notes sur ce qu'on me dit en situation d'interview, qu'elle soit formelle ou devant la machine à café. Le passage de l'oral à l'écrit me permet de décharger ma mémoire et de réutiliser ces informations en situation d'écriture. Lors des discussions de groupe, je demande systématiquement à plusieurs étudiants de prendre des notes pour pouvoir nous en faire ensuite une synthèse orale. De cette manière, nous effectuons des aller-retour entre l'oral et l'écrit en permanence et les étudiants prennent l'habitude d'être activement à l'écoute, d'apprécier la richesse de l'oral.

S'habituer à apporter des preuves

Nous devons souvent convaincre que notre place est transversale, que nous devons être mobiles entre les divers services et que la simple retranscription du cahier des charges avec d'autres mots ne suffit pas. Le premier document sur lequel nous pouvons nous appuyer est une enquête de satisfaction. Même si nous pressentons par expérience les faiblesses d'une documentation, la seule preuve irréfutable est le retour client. Je fais donc réaliser à mes étudiants des enquêtes de satisfaction (ce ne sont pas les systèmes d'information qui manquent à l'université).

Utiliser un processus rapide d'ajustement oral

Le meilleur moyen d'ajuster un vêtement est de l'essayer et de faire des retouches. La même chose s'applique à l'écriture. La réalisation de ces enquêtes passe par l'interrogation à l'oral des utilisateurs, pour identifier les points névralgiques. Ces aller-retour avec les utilisateurs permettent de réaliser le questionnaire de manière rapide et pertinente. L'utilisation d'outils en ligne autorise ensuite un dépouillement très rapide des résultats. Les étudiants constatent alors le décalage entre les besoins d'information des utilisateurs et ce qui leur est fourni. Encore une fois, le rebouclage sur cet

exercice fait partie du processus et cette démarche est essentielle pour que les étudiants prennent l'habitude de prendre de la distance par rapport au document écrit. L'information existe mais il faut apprendre à la collecter.

Être fluide à l'oral

L'un des premiers exercices que nous pratiquons est de faire tester par des utilisateurs type les modes d'emploi d'une fonction logicielle d'un téléphone portable. Nous répétons un scénario expliquant aux personnes réalisant le test que ce n'est pas elles qui sont testées mais la notice et que c'est précisément ce qu'elles ne comprennent pas qui nous intéresse. Ce scénario est appris et répété un peu à la manière d'un rôle de théâtre parce qu'il doit être identique pour tous, afin de garantir des conditions de test homogènes et de prendre l'habitude de répéter les interventions importantes. Nous demandons aux testeurs de dire tout haut ce qu'ils pensent. Les étudiants retranscrivent ces « retours client » en prenant des notes, pour tirer parti de ces retours oraux, qu'ils utilisent ensuite pour améliorer leur notice.

C'est le premier contact des étudiants avec une approche itérative de la documentation. Ceci leur permet également de commencer à se dégager de cette réticence qu'ils ont à modifier leur texte, s'ils comprennent que leur véritable valeur ajoutée réside dans la mise en conformité de ce qu'ils fournissent avec les besoins d'information de l'utilisateur (et non pas dans la production d'un texte qui ne sera jamais un chef d'œuvre littéraire).

Piloter oralement une réunion en s'appuyant sur le compte-rendu

Le pilotage de réunions ? Généralement, personne n'est volontaire pour écrire les compte-rendus de réunion. Les rédiger permet de poser des questions afin de pouvoir retranscrire ce qui a été dit de manière imprécise et qui correspond généralement à des points névralgiques. Poser des questions et reformuler ce que les participants ont dit fait en général avancer le projet.

S'appropriier à l'oral les arguments métier pour convaincre

Pour pouvoir se positionner comme expert, il est nécessaire de connaître l'historique de la profession et les outils disponibles. Plutôt que de faire un cours magistral sur la profession, je préfère faire travailler les étudiants par petits groupes pour faire la synthèse orale de documents sur la profession ou les outils et pour qu'ils la présentent oralement à leurs camarades. De cette manière, nous produisons « de l'oral pour expliquer », je vois ce que les étudiants ont compris et je peux apporter des précisions sur ce qui pour moi constitue les véritables enjeux et dont nous pouvons discuter pour que les étudiants aient de solides arguments en réserve.

S'entraîner à convaincre

Convaincre est un exercice dans lequel il est nécessaire d'avoir réfléchi aux arguments de la partie adverse. On ne convainc bien que si on est soi-même

convaincu et si on a des exemples concrets à apporter. Puisque nous testons la documentation d'une fonction évoluée d'un smart phone, nous pratiquons des scénettes du type « nous devons faire tester notre documentation » en faisant un débriefing des enregistrements vidéo. Il s'agit d'une approche très semblable à celles utilisées en technique de vente.

Autres utilisations de l'oral

L'oral offre encore d'autres possibilités. C'est ainsi que je propose aux étudiants une relecture à voix haute de leurs textes, pour déceler les maladresses de langage, le manque de fluidité et les répétitions. Je leur suggère également une relecture paragraphe par paragraphe en partant de la fin du texte, pour déceler les fautes d'orthographe d'un texte qui a perdu la majeure partie de son sens du fait de cette lecture non séquentielle.

Pour toutes ces raisons...

La fluidité des étudiants à l'oral, leur capacité à reformuler à la volée, à trouver un sens à ce qu'ils vont documenter, leur recul sur l'objectif de communication du document qu'ils doivent produire et leur facilité à poser des questions, à convaincre, à accepter également une remise en question de leur production par leurs destinataires sont pour moi des atouts pour ces futurs communicateurs techniques, qu'il me semble indispensable de leur faire pratiquer en formation. Bien sûr que notre métier nécessite également un savoir-faire à l'écrit mais savoir écrire ou maîtriser des outils informatiques ne suffisent pas pour savoir documenter, et à mon avis, loin de là.



Jean-Paul Bardez
17, rue du Maréchal Foch
13360 Roquevaire

+33 (0)6 51 81 78 45
jpbardez@gmail.com
www.bardez.com

Jean-Paul BARDEZ dispose de plus de 20 ans d'expérience de la rédaction technique dans le domaine de l'informatique et des télécommunications. Président fondateur et membre actif de l'association professionnelle Conseil des Rédacteurs Techniques, il est actuellement le Président de la fédération européenne des associations de communication technique TCeurope. Depuis 2010, enseignant de rédaction technique à l'Université Blaise Pascal à Clermont-Ferrand et participation à des conférences internationales depuis des dizaines d'années.

CRT : <http://www.conseil-des-redacteurs-techniques.fr/>

TCeurope : <http://www.tceurope.org/>

Université Blaise Pascal : <http://lacc.univ-bpclermont.fr/article193.html>

UCUK 2014 : http://technicalcommunicationuk.com/index.php/conference-programme-tcuk-2014?subject=lineup&_year=2014&artist=7