

# DOCUMENTALISTE

## SCIENCES DE L'INFORMATION

N° 1  
VOL 51  
MARS  
2014



ADBS



RECHERCHE  
BU et économie  
de la connaissance

MÉTIER  
Les référentiels  
terminologiques

DROIT  
Le secret  
des affaires

DOSSIER

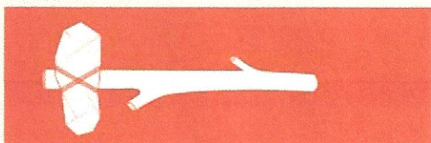
# LA DOCUMENTATION TECHNIQUE

Un enjeu stratégique pour l'entreprise





## 1 LES FONDAMENTAUX



////

La crise économique des années 1880 entraîne un recours à l'information scientifique et technique puis, pendant et après la guerre de 1914, la documentation technique et la normalisation technique accompagnent le développement industriel et ses transformations scientifiques et technologiques. Ainsi, en 1920, la nouvelle Société d'encouragement pour l'industrie nationale et le Bureau bibliographique de la ville de Paris militent pour la création en France d'un service central de la documentation technique et industrielle destiné surtout à faciliter le mouvement commercial et industriel. Son *Bulletin* a des membres correspondants français et étrangers dans le comité des arts mécaniques, celui des arts chimiques (dont fait partie André Michelin), des arts économiques, des constructions et des beaux-arts, du commerce, de l'agriculture.

En 1926 est créée l'Association française de normalisation composée d'associations syndicales et de comités professionnels. Sa mission est d'organiser et de participer à l'élaboration de normes, le document technique par excellence.

C'est ici que prend fin la protohistoire du document technique, puis les années 30 et la publication du *Traité de documentation* d'Otlet en 1934 marquent traditionnellement les débuts de la documentation moderne. De ce panorama, nous retiendrons la question suivante : « N'est-ce pas l'usage plutôt que la forme qui définit le document technique ? »

Dans le premier pôle de ce dossier, nous constaterons que, si la forme des documents a beaucoup évolué, leur finalité demeure la même : rassembler les forces humaines comme le montre la notion de « communicateur technique » (développée par Jean-Paul Bardez) et les coordonner pour agir, fabriquer, et désormais accompagner tout le cycle de vie du produit (comme l'indiquent Benoit Eynard, Julien Le Duigou et Mathieu Bricogne) ; substituer à la mémoire humaine des procédés fiables et garantis de traçage des systèmes complexes (souligné par le collectif Oudipo) et pour cela s'adapter aux situations d'usages, aux capacités cognitives et aux points de vue des utilisateurs des technologies (mis en exergue par Marie-Louise Flacke, mais aussi par Franck Ganier). ■

# Communication et rédaction technique : test et oralité

**[ formation ]** Placer l'utilisateur au centre du dispositif a toujours été l'une des priorités du métier de communicateur technique. Une attention particulière doit alors être réservée, en plus des savoirs et savoir-faire techniques, aux compétences orales et au test. Les cursus devraient intégrer cette exigence et proposer des enseignements sur la collecte d'informations auprès d'utilisateurs réels, la gestion des réunions de suivi, la gestion des conflits, l'organisation de tests, etc.

**R**édacteur technique, communicateur technique, concepteur-rédacteur, chef de projet en documentation, animateur de réseau et tous les autres termes qui décrivent plus ou moins bien notre métier sont en tout cas révélateurs de la complexité de celui-ci.

Mais, au-delà de l'écrit et des outils informatiques, en plus des savoir-faire sur les normes, les processus, les formats, etc., nous avons besoin de capacités orales pour pouvoir faire notre travail de manière efficace en apportant une véritable valeur ajoutée, mesurable, vérifiable, « testable ». Les formations devraient donc nous permettre d'acquérir ces savoir-faire oraux absolument incontournables.

## Un rôle central dans la circulation des informations

« Communication et rédaction technique », ce titre qui semble aujourd'hui neutre, conserve en mémoire une bifurcation qui s'est opérée dans les années quatre-vingt-dix et qui portait déjà en elle les évolutions dont nous sommes les témoins.

Après la Seconde guerre mondiale, les échanges amorcés en période de conflit se sont poursuivis dans le domaine de l'armement et les normes militaires développées au niveau de la documentation ont fortement influencé le développement de la documentation des gros systèmes industriels (téléphone, aéronautique, énergie, industrie lourde). Une seconde révolution s'est produite dans les années 1980 avec les circuits intégrés qui ont permis l'arrivée de systèmes informatiques plus légers puis grand public et des logiciels de bureautique : la documentation est soudain devenue « conviviale » et, en français, on est passé de l'infinitif utilisé dans les recettes de cuisine au vouvoiement amené par la traduction des manuels utilisateur documentant des logiciels de traitement de texte américains comme WordPerfect et Word, puis bien d'autres applications informatiques.

C'est précisément à cette époque que le terme « communication technique » est apparu. Les rédacteurs techniques qui devaient avoir des compétences dans des domaines de plus en plus nombreux, en particulier en informatique, ont cherché à gommer l'image de gratte-papier qui collait à leur métier pour mettre en avant leur rôle



central dans la circulation des informations techniques. C'est à la même période que les industriels ont commencé à mieux prendre en compte les besoins d'informations de leurs clients. Les associations professionnelles, alors regroupées au sein de la fédération internationale Intecom, ont échangé sur les moyens de faire reconnaître ces savoir-faire (codes de déontologie, processus, normes, etc.) et leur démarche a effectivement abouti à la mise en place de cadres réglementaires aux États-Unis et en Europe, ainsi qu'à une certaine prise de conscience, de la part des entreprises, de la nécessité de disposer de bonnes documentations, que ce soit pour limiter les risques (responsabilité de l'entreprise) ou pour soigner leur image (la documentation et la formation comme avantage compétitif).

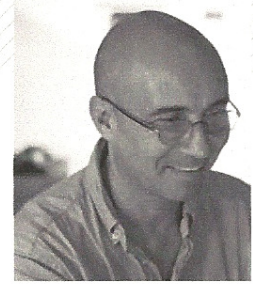
## Mettre en place un processus centré sur le test

Nous venons de passer une vingtaine d'années à dépenser énormément d'énergie pour améliorer les outils informatiques et les processus documentaires en vue d'une réutilisation de modules qui n'est malheureusement pas toujours au rendez-vous parce que la durée de vie des produits s'est considérablement réduite. La qualité des documents que nous avons produits n'a, quant à elle, pas toujours évolué positivement, alors même que les industriels affirment vouloir placer les préoccupations de leurs clients au centre de leurs processus de développement et que les formations confirment que c'est la bonne manière de procéder... mais sans toujours expliquer comment y parvenir concrètement.

Comment est-ce possible ? N'est-il pas temps que les désormais nommés « communicateurs techniques » s'attaquent à ce problème de communication pour le résoudre en mettant en place ce qui est nécessaire et indispensable : un processus centré sur le test ?

À chaque fois que nous faisons une confiance aveugle à nos technologies et à nos processus et que nous plaçons l'humain en retrait, nous faisons l'expérience de déconvenues qui peuvent être assez graves. Les systèmes experts ne peuvent fonctionner correctement que s'ils sont pilotés par des experts qui doivent périodiquement pouvoir reprendre le contrôle en mode manuel (exemple de la défaillance de capteurs sur des avions). Avec la complexité toujours croissante de nos systèmes modulaires, nous devons régulièrement vérifier que tout se passe bien comme prévu. C'est pourquoi le test s'avère incontournable pour contrôler que le résultat théorique attendu est bien obtenu en réalité... mais ceci de manière systématique, en l'intégrant au processus.

Le seul moyen d'apporter la preuve qu'un document répond aux besoins d'information d'utilisateurs-type est de le tester avec ces derniers. Tout est mesurable. Lors de la phase d'audit préalable à l'intégration des utilisateurs dans le processus documentaire (notre objectif), mesurons la satisfaction utilisateur en comptabilisant, par exemple, les heures perdues à trouver les informations de mise en route qui n'ont pas été documentées. Convainquons ensuite la direction d'intégrer les utilisateurs dans le processus documentaire, dès les premières phases du projet, // // //



Titulaire d'un DESS de traducteur technique à l'ESIT et d'un master 2 MEEF, JEAN-PAUL BARDEZ a été rédacteur technique freelance pendant une dizaine d'années, puis chef de projet en documentation chez Alcatel et Gemplus. Président-fondateur du Conseil des rédacteurs techniques et président actuel de TC Europe, il apporte actuellement la touche finale à un livre intitulé *La rédaction technique par l'oral*.

[jpbardez@gmail.com](mailto:jpbardez@gmail.com)  
[www.bardez.com](http://www.bardez.com)

## Un exercice

pour faire connaissance avec les étudiants en leur faisant toucher du doigt la notion d'« utilisabilité »

**Vous êtes là pour vous faire oublier tout en étant présents, pour nous donner accès à l'information, pour nous expliquer simplement ce que nous cherchons à comprendre et pour nous donner les seules informations nécessaires mais toutes celles dont nous avons besoin avec les mots et les concepts que nous connaissons.**

Tirez une carte, réfléchissez 10 minutes, puis levez-vous, indiquez-nous votre sujet et fournissez-nous en 2 minutes les informations qui vous ont été demandées, comme si nous les attendions de vous. À l'issue de ces 2 minutes, vous vous attribuerez vous-même une note sur 20 selon les critères suivants :

- Avez-vous eu une attitude rassurante pour vos auditeurs ?
- Avez-vous bien structuré votre explication ?

- Avez-vous utilisé des termes facilement compréhensibles ?
- Avez-vous fait preuve d'une bonne compréhension des besoins d'information du destinataire ?

Parmi les 20 sujets : « Expliquez à une souris comment attraper sans risque le fromage d'une tapette à souris », « Expliquez à un extra-terrestre télépathe le concept de mariage », « Expliquez à une personne de 70 ans qui découvre Internet ce que pourrait lui apporter Facebook ».

Systématiquement, les étudiants s'attribuent des notes trop basses (habitude de la notation scolaire) alors qu'ils ont respecté les critères. Si ces critères n'avaient pas été précisés, ils auraient en revanche probablement fait un exposé beaucoup moins compréhensible. L'utilisabilité répond donc toujours à des critères précis qu'il est nécessaire d'exprimer, puis de mesurer lors du test.





## 1 LES FONDAMENTAUX

//// en particulier au moment de la conception de l'interface utilisateur. Observons enfin les utilisateurs extérieurs à l'entreprise (et non pas les développeurs) effectuer tout ce qui est expliqué dans les instructions, puis corrigeons ces instructions en fonction des observations.

### Valoriser les compétences orales

Au niveau des formations, il me semble indispensable de mettre l'accent sur les compétences orales des futurs rédacteurs. Les capacités rédactionnelles ne sont qu'un des aspects des compétences requises. Les savoir-faire informatiques aussi. L'aisance à l'oral est malheureusement la grande oubliée.

Pour pouvoir mettre en place le test dans un environnement industriel dont ce n'est pas la culture, nous devons être capables de convaincre les décideurs de l'entreprise. Pour aller chercher les informations de la bouche des utilisateurs, nous devons les convaincre que nous sommes à leur service et qu'ils auront une influence sur le produit par notre intermédiaire. Pour aller demander des modifications d'interface aux développeurs, nous devons également être capables de les convaincre en utilisant leur vocabulaire et en leur proposant des améliorations qu'ils trouveront eux aussi valables du point de vue technique. Les expériences de ce type sont nombreuses, mais rares sont les entreprises qui ont remis

en question leur processus de développement documentaire linéaire au profit d'un processus itératif avec de nombreuses boucles d'amélioration de l'outil documentaire. Il appartient au rédacteur d'apporter la preuve de cette nécessité et de convaincre les décideurs que c'est la bonne solution pour l'entreprise.

C'est pourquoi la transition de « rédacteur technique » vers « communicateur technique », amorcée il y a 20 ans, doit être maintenant poursuivie par le perfectionnement des savoir-faire oraux de communication technique avec les divers services au sein de l'entreprise et avec les utilisateurs. Ceci constitue la suite logique, après une parenthèse consacrée au

perfectionnement de nos outils informatiques qui n'a pas permis de résoudre le problème de fond du manque d'adéquation des informations fournies avec celles souhaitées par les utilisateurs. Nous sommes des communicants sur toutes sortes de support mais le cœur de notre métier pour produire des informations, qui n'existent pas de manière formelle au moment où l'on fait appel à nous, reste la collecte orale d'informations par l'interview, la conduite de réunions de suivi de projet documentaire, l'organisation de tests et toute une série de moments de communication de ce type, qui relèvent tous de l'oralité. ■