

LES NORMES D'ENTREPRISE EN DOCUMENTATION

(J-P. Bardez, V. Bidaux, O. Carrère, A. Cristina, P. Delafontaine et R-M. Demizieux)

Bien souvent, les normes d'entreprise en matière de documentation sont vécues par les rédacteurs comme une contrainte. Parfois même, ils dépensent leur énergie à essayer de les contourner pour pouvoir faire leur travail. Les raisons de ces dysfonctionnements peuvent être diverses : ces documents normatifs sont l'héritage d'un passé dépassé, le résultat d'une élaboration hâtive et inadéquate par rapport aux réalités, etc. Pourtant, une norme bien conçue et appliquée avec discernement peut faire gagner beaucoup de temps et participe à la qualité globale du produit. La présente fiche, élaborée en atelier, a pour objectif d'offrir aux membres du CRT les éléments leur permettant de créer une norme ou, si nécessaire, les arguments positifs pour proposer une amélioration de l'existant.

Définition

Une norme d'entreprise est un document d'origine interne ou externe définissant un cadre pour la réalisation d'un projet. Dans le cas d'un projet de documentation, elle peut comporter les volets suivants :

- 1) présentation,
- 2) structuration de l'information,
- 3) terminologie et style,
- 4) réalisation.

Réflexion préalable à l'exécution, une telle norme a pour but de satisfaire les besoins de toutes les personnes concernées par la documentation : ceux de l'utilisateur (facilité d'accès à l'information), du rédacteur (clarté des objectifs et simplification de la réalisation) et du donneur d'ordre (coûts, délais, qualité). Elle doit également conserver une souplesse suffisante pour pouvoir s'adapter à la diversité et à l'évolution des besoins.

1 Normes de présentation

Objectif : Se manifestant souvent sous la forme d'une charte graphique, la norme de présentation a pour objet d'homogénéiser la présentation de documents de même type et d'augmenter leur lisibilité afin de faciliter leur consultation. Elle traite des spécifications de mise en page suivantes :

1. support : papier (type, grammage, opacité, impression recto ou recto verso, etc.), audio, vidéo ;
2. format des pages (A5, A4, etc.) ;
3. marges (aspects esthétique et pratique [coût plus élevé en cas de diminution de la surface imprimable], etc.) ;
4. identification des pages (logo, cartouche, en-tête, pied et numéro de page [influence sur l'utilisation], onglets, intercalaires, etc.) ;
5. titres (emplacement, etc.) ;
6. texte (paragraphe, interlignage, caractères [typographie : corps, graisse et style], etc.) ;
7. commentaires sur le texte (remarques, mises en garde, etc.) : emplacement et aspect ;
8. graphismes d'illustration et tableaux.

2 Normes de structuration du document et de l'information

Objectif : Définir un mode de découpage et d'articulation des informations relatives au produit et à sa documentation en fonction de l'objectif du document. Il s'agit d'éclairer les informations sous un certain angle pour y fournir le meilleur accès possible.

Actuellement, on peut distinguer six types principaux de documents, répondant à des objectifs et des besoins différents. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer (apparition de nouveaux supports, par exemple).

Types de documents :

- Guides (manuel utilisateur, manuel de référence, manuel d'installation, manuel de maintenance, guide d'initiation)
- Documents de formation (volet utilisateur et volet formateur)
- Documents commerciaux (de la plaquette au dépliant)
- Documents sur supports multimédia (aide en ligne, vidéo, audio, pages web, etc.)
- Catalogues
- Cahiers des charges et spécifications techniques

Chaque type de document est constitué de composants structurels et d'entités d'information organisés de manière homogène. Ces éléments doivent s'articuler de façon à faciliter l'accès à l'information et l'utilisation de celle-ci. Pour un même type de document, il est possible que certains composants structurels deviennent inutiles (selon la taille du document, le type de destinataire, etc.). Enfin, le découpage est fortement sensible aux modes ainsi qu'à l'évolution des techniques et des besoins des utilisateurs.

Composants structurels :

- Habillage du support documentaire
Aspect du contenant physique : couverture et page de garde pour un livre, étiquette et pochette pour un CD-ROM ou une cassette vidéo, page d'accueil pour une aide en ligne, etc.
- Informations de sécurité
- Informations sur la documentation
Préface, présentation, conventions de présentation, conventions de style
- Accès à l'information
Table des matières (textuelle ou graphique, globale ou détaillée), table des illustrations, liste des tableaux, index, liens hypertexte, liste des documents connexes, renvois, annexes, glossaire

Entités d'information :

Tableaux, listes pointées, listes numérotées, paragraphes descriptifs, graphiques, etc.

3 Normes de terminologie et de style

Les documents décrits ci-après sont parfois réunis en un seul.

3.1 Glossaire ou charte lexicale

Objectif : Associer à chaque notion un terme unique utilisé dans le domaine et par le type d'utilisateur auquel s'adresse le document. Ce type de norme est évolutif car de nouvelles notions peuvent apparaître. Il reflète également parfois d'autres enjeux, étrangers à l'intérêt de l'utilisateur, comme un besoin ou une volonté de différenciation pour des raisons économiques, ainsi que des habitudes ou une culture d'entreprise.

3.2 Guide de style

Objectif : Définir les choix de l'entreprise en matière de formulation. Sur une base grammaticale et syntaxique correcte, ce type de document recommande l'emploi de certaines formules ou tournures et interdit ou limite celui de certaines autres.

Certaines zones d'ombre dans le domaine de la ponctuation se prêtent particulièrement à un choix d'entreprise pour aboutir à une solution cohérente.

Certains choix positifs (impératif ou infinitif, définition des formules répétitives, définition des cas dans lesquels l'utilisation du passif est conseillée) accélèrent la rédaction ; d'autres, de type négatif (ne pas utiliser " on " ou " il faut que ") éliminent des fautes courantes.

4 Normes de réalisation

Objectif : Définir les étapes du processus de gestion des aspects documentaires d'un produit. Ce type de norme précise également les outils à utiliser.

Les étapes du processus de réalisation comprennent le plus souvent l'analyse du produit, la collecte des informations, la définition du plan et du calendrier d'exécution, la rédaction, la relecture, la validation, le test, la gestion de la traduction, l'édition, la diffusion et la mise à jour.

Ce type de document est malheureusement trop rarement défini. Cette absence, révélatrice d'une stratégie de qualité incomplète et d'un manque de coordination des services de l'entreprise, laisse souvent le champ libre à l'improvisation, consommatrice de temps et de ressources.