

Les rédacteurs techniques doivent-ils remettre en question le côté technique des informations qu'ils reçoivent ?

Etant donné la manière dont la question est posée, il semble évident que la réponse doive être affirmative. Pourtant, cette réponse et surtout les raisons qui la sous-tendent ne sont absolument pas évidentes pour les étudiants en rédaction technique ni pour nos employeurs ou donneurs d'ouvrage.

Peut-être avons nous trop tendance à considérer nos sociétés technologiques comme un aboutissement logique, d'une part et comme la seule solution possible, d'autre part. En fait, cette évolution est le résultat d'un processus qui semble être la tendance à l'échelle mondiale et le progrès technique nous apporte un confort de vie inconnu au siècle dernier (médecine, transports, électroménager, électronique de loisirs, etc.) et que peu de gens sont prêts à remettre en question. Remarquons enfin que dans les deux systèmes antagonistes qui se sont combattus depuis pratiquement le début de notre siècle, la technique a été placée sur un piédestal.

Loin de moi l'intention de rejeter la technique (mon gagne-pain...), je ne cherche qu'à démontrer que même dans une société technologique, certains choix sont effectués qui ne sont ni neutres, ni exempts de conséquences sur notre vie quotidienne. L'exemple qui exprime de la manière la plus frappante le choix technologique est celui des transports. Les pays de l'ex-Union Soviétique avaient choisi les transports en commun et les pays capitalistes, les transports individuels. Ce que j'explique ensuite à mes étudiants est que, même en ayant fait le choix du transport individuel, il est encore possible d'effectuer d'autres choix dans le domaine de l'énergie : moteur à essence ou au diesel, GPL, voiture électrique, etc. Ces choix ont des conséquences directes, par exemple, sur la qualité de l'air que nous respirons.

D'autres choix, non directement dépendants du monde politique, sont opérés en permanence et ils ne sont, eux non plus, ni neutres, ni exempts de conséquences sur notre vie quotidienne : lorsqu'une entreprise choisit un système d'informations centralisé ou décentralisé, ces deux solutions n'ont pas le même impact sur le fonctionnement des divers services de l'entreprise. Enfin, au niveau du consommateur, l'achat d'un magnétoscope modifie la manière dont il utilise son téléviseur et dont il passe ses soirées.

Soit, mais en quoi le rédacteur technique serait-il concerné par ces choix, effectués en amont de son intervention ? Pour répondre à cette seconde question, nous devons examiner le cycle de vie des produits et la manière dont il est géré. Tout objet est une réponse à une demande qui s'exprime sous la forme d'un cahier des charges. L'appel d'offres est lancé et, suite à l'acceptation d'une offre, le fournisseur retenu écrit les spécifications techniques à partir desquelles le produit est fabriqué. Toutefois, il est possible que la demande initiale ne résulte pas d'une analyse des besoins assez approfondie ou encore, elle peut avoir plus ou moins volontairement laissé de côté les besoins de certains groupes d'individus. Une distorsion existe alors entre le besoin et sa réponse. Pourtant, lorsque le rédacteur technique intervient, c'est-à-dire bien plus tard et souvent lorsque le produit est pratiquement terminé, on lui dit la chose suivante :

Nous avons un produit à documenter (c'est un bon début...), il est pratiquement terminé (lorsqu'il s'agit d'un logiciel, c'est un... très mauvais début), voici les données techniques, il n'y a aucun problème, ça devrait aller vite... (et cet optimisme final a de quoi inquiéter...).

Notre travail consiste alors à poser des tas de questions pour en savoir plus sur le produit et les fonctions à documenter. C'est à ce moment que certaines questions d'ordre techniques révèlent les éventuels rapports de force au sein d'une entreprise (les utilisateurs n'auront plus accès à une certaine fonction avec le nouveau logiciel) ou les lacunes de développement du produit (la purge de la base de données n'a pas été prévue ou il faut démonter tout le moteur pour changer les bougies, etc.). Dans son travail de classement et de réorganisation logique des fonctions selon le destinataire de l'objet, le rédacteur technique découvre fréquemment que certaines choses peuvent ou ne peuvent pas être faites et que ceci peut avoir des conséquences plus ou moins graves sur l'utilisation du produit.

Dans quelle mesure le rédacteur technique est-il amené à remettre en question le côté technique des informations qui lui sont fournies ? Il me semble qu'il est obligé de le faire quand il constate qu'il n'arrive pas à concevoir un plan d'utilisation logique. Il découvre alors que certaines informations ont été mises en avant alors qu'elles sont secondaires et que d'autres lui manquent. Le rédacteur pose des questions pour dégager la logique du produit et son intervention permet souvent de déceler certains dysfonctionnement avant la mise sur le marché des produits. Leur correction relève évidemment du donneur d'ouvrage, mais le rôle du rédacteur est, je pense, de les signaler et de proposer des solutions. Ceci sera la conclusion de cette intervention, en toute neutralité...