



**Université d'automne en Rédaction - Documentation  
Rennes - 15 - 17 septembre 1997**

**Renseignements  
& Inscriptions :**

TIDOC - Université d'automne en Rédaction - Documentation  
Braïis - 35490 VIEUX VY sur COUESNON  
☎ : 02 99 45 71 90 - ⑆ : 02 99 45 71 91  
Courrier électronique : christian.laford@tidoc.gateode.fr

SEFOCEPE - Centre de langues - UNIVERSITE RENNES 2 -  
6, avenue Gaston Berger - 35043 RENNES CEDEX - ☎ : 02 99 14 16 07

Hébergement : en hôtels ou Cité universitaire (renseignements et réservations sur demande).

Lieu : locaux de l'Université Rennes 2.

Tarifcation : pour l'ensemble des trois journées : 3 500 F par personne

Tarifcations spéciales pour :

- \* inscriptions groupées (renseignements sur demande),
- \* personnels de l'Education Nationale, chercheurs (-50%),
- \* membres d'organisations professionnelles (-33%),
- \* étudiants (-80%).

*Formation imputable au titre de la formation professionnelle continue.*

ref. UAD 97-001



**Université d'automne en  
Rédaction - Documentation**

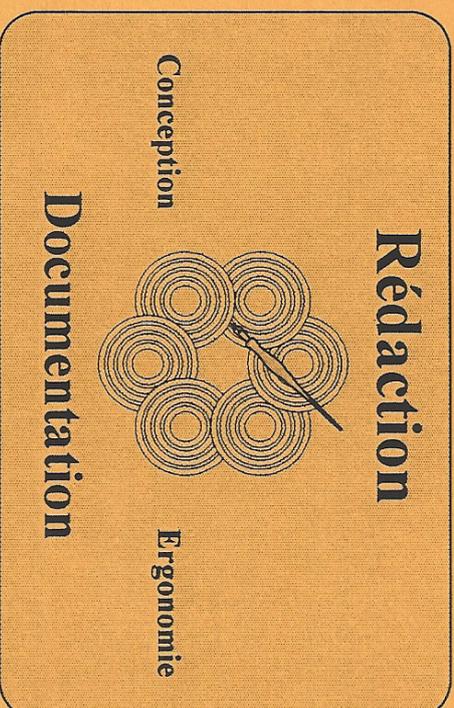
**Braïis**

**35490 VIEUX VY SUR COUESNON**

**UNIVERSITÉ  
RENNES 2  
HAUTE BRETAGNE**

**Quatrième Université d'automne**

**en**



**RENNES 15, 16, 17 septembre 1997**

**Organisée par**

**l'Université Rennes 2,  
sous la responsabilité de Daniel GOUADEC,  
et le SEFOCEPE**

**(Service de Formation Continue et d'Education Permanente),**

**avec**

**la Délégation Générale à la Langue Française**

**Partenaires :**

**Conseil des Rédacteurs Techniques  
L.C.I. - TIDOC**



## Présentation

La documentation qui accompagne les produits, destinée à leurs utilisateurs, est trop souvent de qualité médiocre. Les jugements sont sévères : *"Il s'agit en fait d'un catalogue de références techniques, sans explications, pour des personnes connaissant déjà le produit."* ou encore : *"C'est plein d'erreurs, les exemples sont faux !"*

Concevoir et rédiger la documentation constitue un *métier* spécifique. Il ne faut pas confier cette tâche aux techniciens qui ont conçu le produit et qui, de ce fait, ne peuvent se mettre dans la situation de l'utilisateur.

Cela traduit une évolution très sensible dans l'appréhension de cette activité, qui se double d'une évolution sur le plan technologique avec l'émergence des nouveaux supports (tels que le CDROM), des nouveaux médias et des techniques et standards associés. Mais attention, le recours aux technologies nouvelles n'a jamais amélioré les contenus ! En d'autres termes, une mauvaise documentation le restera, qu'elle soit sur papier, CDROM, ou autre support.

Pour disposer de professionnels, encore faut-il les former ! L'Université de RENNES 2 a mis en place depuis trois ans une formation en la matière : méthodologie de conception, savoir-faire rédactionnel, documentation structurée et électronique. C'est dans ce contexte que s'inscrit cette Université d'Automne qui va connaître cette année sa 4<sup>ème</sup> édition.



## Organisation

Comme lors des universités précédentes, nous avons voulu donner aux travaux de ces trois journées un caractère très pratique. Dans les ateliers cités ci-contre, nous aborderons des exemples concrets et des études de cas.

A la fin des deux premières journées, se dérouleront des conférences consacrées aux évolutions en la matière et/ou à des présentations de logiciels et systèmes documentaires.

Les animateurs des ateliers et les conférenciers sont des spécialistes, universitaires, représentants de sociétés industrielles ou de documentation. Ils vous feront part de leur connaissance du thème traité et de leur expérience.



## Les ateliers

Les quatre premiers ateliers s'adressent à toutes personnes qui réalisent des modes d'emploi, notices techniques, guides et manuels utilisateurs, ou qui souhaitent s'engager dans ces activités :

- \* Atelier n°1 : Conception et rédaction d'une notice (trois jours)
- \* Atelier n°2 : Réalisation de "documentation en ligne" (un jour)
- \* Atelier n°3 : Méthodologie de conception (deux jours)
- \* Atelier n°4 : Rédaction technique (trois jours)

Le dernier atelier vise un public d'universitaires et chercheurs ayant à produire des articles ou comptes rendus de travaux à caractère scientifique, en langue anglaise :

- \* Atelier n°5 : Rédaction scientifique en anglais (trois jours)

*Pour renseignements et inscriptions contacter TIDOC ou le SEFOCEPE (voir p.4), ou renvoyer ce coupon*

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopie : \_\_\_\_\_

Courrier électronique : \_\_\_\_\_

*Je souhaite recevoir l'avant-programme et le bulletin d'inscription de l'université d'automne en rédaction-documentation.*

**PROGRAMME PRÉVISIONNEL**

Horaires	Thèmes	Intervenants
10h	Panorama général.	Résultats d'enquêtes nationales.
10h30	Conditions d'exercice (table ronde)	Traducteurs libéraux. Traducteurs salariés. Traducteurs-terminologues. Traducteurs « automatisés ». Traducteurs regroupés. Réviseurs.
11h45	Statuts et marchés de traducteurs (présentations) • spécialisations. • modes d'organisation.	Associations professionnelles.
14h15	La qualité • assurance. • contrôle.	Responsables - qualité - traducteurs. - donneurs d'ouvrage.
15h30	Aides au traducteur 1. Matières premières • terminologie, • phraséologie. 2. Outils • traitement de texte optimisé, • gestion de dictionnaires, • systèmes à mémoires de traduction.	Concepteurs de systèmes. Démonstration permanente de • Termium. • BTQ. • Lexpro CD Databank.
16h30	Démonstrations • Eurolang Optimiser. • STAR. • Translation Manager. • Translator's Workbench. • Systran. et autres	Concepteurs de systèmes.
17h30	Bilan	

Mardi 9 septembre 1997

**Démonstration et utilisation des logiciels**

Mardi 9/vendredi 12 septembre 1997

*Université d'été en traduction*

**Partenaires**

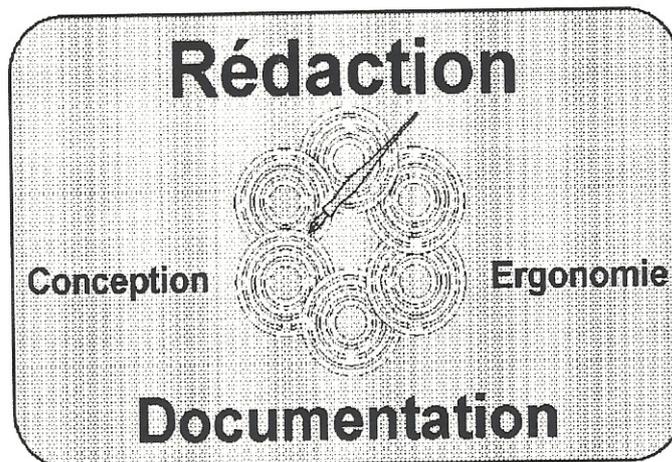
Délégation générale à la langue française

Associations professionnelles des métiers de la traduction

Maison du Dictionnaire

ACTAOS - LCI - Sonovision-ITEP - TRADOS France - STAR GmbH

<b>Information</b>	Centre de formation de traducteurs, terminologues et rédacteurs
CFTR	☒ D. Gouadec- 6 avenue Gaston Berger - F 35043 RENNES CEDEX. ☎ (33) 02 99 33 13 37 ou (33) 02 99 14 16 06 ou (33) 02 99 14 17 48 Télécopie : (33) 02 99 54 01 99 ou (33) 02 99 14 16 05 ; Courrier électronique : Daniel.Gouadec@uhb.fr



RENNES 15, 16, 17 septembre 1997

**Calendrier**

	Lundi 15	Mardi 16	Mercredi 17
9h	9h30 : Accueil 10h-11h Introduction Présentation des ateliers Présentation du CRT <i>Jean-Paul BARDEZ</i>	Ateliers 1,2,3	Ateliers 1,2,3
12h45	11h-12h45 Ateliers 1,2,3		
14h15 - 16h15	Ateliers 1,2,3	Ateliers 1,2,3	Ateliers 1,2,3
16h30 - 18h	Qu'est-ce que la rédaction technique ? <i>Jean-Paul BARDEZ</i>	La documentation Electronique et structurée <i>Christian LAFOND</i>	<i>Fin des travaux à 17h</i>

*L'accueil se fera dans le hall du bâtiment "Langues".  
 L'introduction et les conférences du lundi et mardi se dérouleront dans l'amphi L3.  
 Les ateliers se tiendront dans les salles L149, L150 et L223.*

## **Qu'est-ce que la rédaction technique ?**

---

**Jean-Paul Bardez**  
**Président du CRT**  
**Conseil des Rédacteurs Techniques**

Je vais commencer en vous annonçant le plan de mon intervention. Après avoir défini ce qu'est la rédaction technique, nous allons examiner la situation en France, puis les moyens de la faire évoluer car elle n'est pas particulièrement brillante. Nous parlerons du « modèle américain » et du « bricolage à la française ». Nous aborderons ensuite les divers types de documents, puis les savoir-faire du rédacteur technique (il en existe en effet un certain nombre qui doivent être mis en oeuvre conjointement) et nous terminerons par la chaîne documentaire, c'est-à-dire par la gestion d'un projet de documentation.

Qu'est ce que la rédaction technique ? Tout texte de nature technique. Ceci commence au panonceau planté dans les Golden et annonçant 12 F/kg. Monsieur tout le monde fait de la rédaction technique. Alors quelle est la différence entre un texte rédigé par un communicateur technique et un texte rédigé par Monsieur Tout le monde ? Il existe plusieurs critères. D'abord, selon le type de produit ou de destinataire, il est possible ou non de faire rédiger un texte par la personne qui s'occupe du produit, par Monsieur l'épicier ou par une personne dont ce n'est pas l'activité principale. S'il s'agit d'un produit de grande consommation, on ne peut pas se permettre, en principe, de fournir un document qui soit de qualité moyenne. Enfin, il existe des critères de risque et dans toute notice, des mises en garde préviennent des utilisations qui mettraient en danger l'utilisateur.

## Bilan de la situation en France

La rédaction est mal connue et méconnue. Quand j'annonce à des gens que je suis rédacteur technique, ils me répondent : « Ah bon ! Mais tu traduis de quelle langue vers quelle langue ? » Je leur dis : « Non ! Je ne traduis pas, j'écris. » « Ah bon ! Mais tu écris dans quelle langue ? » « J'écris en français » « Mais à partir de l'anglais ? » « Non, j'écris quelque chose qui n'existait pas avant, je collecte des informations et je les transcris sous une forme qui soit compréhensible par l'utilisateur. Ces informations sont des chiffres, des informations orales et des informations écrites existantes, comme un cahier des charges ou des spécifications techniques ». Il est assez difficile d'expliquer le rôle du rédacteur technique. Ce métier est encore totalement inconnu et méconnu en France.

A l'heure actuelle, dans les grandes entreprises en tout cas, trop souvent deviennent rédacteurs techniques les personnes dont on ne sait plus quoi faire. Pour conserver une politique « sociale », ces personnes sont « promues » à la documentation. Elles sont installées dans un petit bureau loin de tout et chargées de produire la « doc » ! Les résultats ne sont pas nécessairement très probants. De plus, de nombreux documents techniques sont produits à tous les niveaux de l'entreprise, du service marketing aux ingénieurs (qui produisent entre autres des cahiers des charges et des spécifications techniques). La production de documentation représente en effet une part importante du travail de nombreux salariés du tertiaire.

La documentation est actuellement reléguée en fin de la chaîne du produit, ce qui n'est bon ni pour le produit, ni pour la documentation. Aux Etats-Unis (qui possèdent une bonne vingtaine d'années d'avance sur la France dans ce domaine), les ingénieurs qui s'occupent de la documentation sont intégrés dès le début de la chaîne du produit. Dans l'industrie informatique, par exemple, ils participent à la définition de l'interface et ils suivent le cycle de vie du produit jusqu'à sa commercialisation. Autre particularité de la France (entre autres pays), l'aspect satisfaisant de l'utilisateur n'est pas encore assez mis en avant. On peut le constater à plusieurs niveaux :

Au niveau du service après-vente, car il est souvent très difficile lorsqu'un produit tombe en panne de le faire réparer ;

Au niveau des notices techniques qui ne sont pas satisfaisantes, car on n'y trouve pas assez souvent ce qu'on y cherche et elles sont mal présentées.

Il existe une tendance (pas uniquement en France mais dans tous les pays industrialisés), à croire que la technique est quelque chose de parfait, lorsqu'on achète une voiture, on n'imagine pas qu'elle puisse ne pas fonctionner. Il s'agit d'une confiance un peu aveugle en la technique, laquelle est rarement remise en question. Le rôle du rédacteur technique, quand il est employé au mieux de ses capacités, est précisément de poser des questions avant qu'un produit ne soit commercialisé, pour déterminer s'il répond bien à son objet, c'est-à-dire s'il satisfera un besoin de l'utilisateur. De trop nombreux produits sont mis sur le marché qui sont de véritables tableaux de bord d'avions, que des personnes au-delà de 50 ans ne peuvent pas utiliser parce qu'ils comportent trop de fonctions. Pourtant il existe de bons exemples de produits. En 1985, en Grande-Bretagne, British Telecom vendait un répondeur téléphonique qui s'appelait Robin (le nom était déjà sympathique, comme celui d'un membre de la famille) et une seule touche permettait d'obtenir toutes les fonctions. Par exemple, quand on la déplaçait sur la gauche, on pouvait enregistrer le message. Cette touche pouvait prendre trois autres positions qui permettaient l'activation et la désactivation du mode répondeur ainsi que l'écoute des messages reçus. Et c'était suffisant.

Un autre point, assez particulier à la France, est que les dirigeants d'entreprises sont issus la plupart du temps de grandes écoles techniques qui ne sensibilisent pas spécialement à la communication. Il est donc peu probable que des postes soient créés dans le domaine de la documentation car la direction n'en voit pas l'utilité. Je pense qu'il s'agit là d'un frein important au développement de documentations de qualité. De plus, les préjugés sur la nature de la langue sont très répandus. Enormément d'argent a été dépensé pour les systèmes de traduction assistée par ordinateur ou pour des systèmes de génération automatique de texte. La traduction assistée par ordinateur peut être une bonne chose, mais le rôle du traducteur reste très important dans l'utilisation de ces systèmes. Il ne suffit pas d'être équipé d'un système de traduction assistée par ordinateur pour qu'il fonctionne tout seul. De même lors la réalisation d'une notice, une très grande quantité de questions doivent être posées et la création du document n'intervient qu'après. Le rédacteur est très proche du journaliste dans cette fonction. Il doit poser et se poser une foule de questions pour pouvoir déterminer les fonctions intéressantes l'utilisateur et la manière dont il va organiser la documentation.

Comment faire évoluer cette situation ? Je pense qu'il existe deux moyens principaux : la formation et l'information. Il est très important que toujours davantage de formations à la rédaction technique soient mises en place. Quant à l'information, je vais parler de l'exemple du Conseil des Rédacteurs Techniques (CRT) dont je suis le Président. Jusqu'à présent, cette association on a mené deux actions d'information. Elle a défini un code de déontologie (appelé Charte des membres du CRT) et défini un contrat type permettant de régler les relations entre les personnes qui veulent faire réaliser une documentation et celles qui la réalisent. La troisième action sera de rédiger un guide de style du CRT qui sera gratuit, que tout le monde pourra utiliser et qui sera mis à jour régulièrement. En l'absence de spécification des entreprises, cet outil pourra être utile. La situation ne pourra évoluer que par le biais des organismes de formation et des associations professionnelles et ultérieurement, par le biais des entreprises qui se mettront en concurrence pour produire des documentations de qualité quand elles auront été convaincues que la documentation est importante et qu'elle leur permet de gagner de l'argent, quand elles auront été convaincues qu'il s'agit d'un avantage concurrentiel.

Revenons au modèle américain. Les premières notices pour un large public ont été celles qui ont été produites pendant la seconde guerre mondiale pour les GI's américains afin de piloter les chars. Ces américains mobilisés étaient des agriculteurs ou des personnes d'un faible niveau scolaire. Certains devaient apprendre à piloter un char et les premières notices véritablement « conviviales » ont été ces notices-là parce que l'erreur n'était pas permis. Dans l'après-guerre, la documentation a continué au niveau militaire, et les normes de documentation ont été les normes américaines en matière militaire, pour l'aviation, l'armée de terre et la marine. Ensuite autre élément nouveau, le consumérisme s'est développé aux Etats-Unis et dans les pays anglo-saxons et l'utilisateur a été placé au centre des préoccupations. En France, malheureusement, nous continuons au niveau du « bricolage », que ce soit au niveau des services après-vente ou des notices techniques. Mais cette situation évolue. Enfin la profession est malgré tout en train de se structurer : de plus en plus de formations sont mises en place, les associations professionnelles se développent, un congrès se tiendra les 10 et 11 octobre à l'Abbaye de Royaumont, et il existe plusieurs publications et pages Web.

Le bricolage à la française ? La première grosse erreur consiste à affecter des personnes à la rédaction de documentation qui ne sont pas formées pour le faire. Elles le font généralement de mauvaise grâce, ressentant cette affectation comme une dégradation leur travail n'en est pas mieux fait. La deuxième erreur est de vouloir faire de la documentation au poids. Soulignons que dans ce domaine, les américains sont également assez doués et ils produisent en général d'énormes notices, difficiles à consulter et chères à traduire. Pourtant, il ne suffit pas d'avoir une documentation volumineuse pour que cette documentation soit utilisable. Ce préjugé devrait disparaître. Plus grave encore, sont mises sur le marché des documentations qui ne sont pas testées. On teste un produit avant de le mettre sur le marché. Une documentation n'est généralement pas testée, même dans les plus grandes entreprises comme Alcatel ou Thomson. La documentation est également souvent oubliée dans les budgets prévisionnels et elle est prévue au dernier moment. On se dit : « Tiens ! On n'a pas prévu la notice », puis on cherche quelqu'un et c'est finalement presque toujours dans l'urgence que le projet documentaire est mené. Tout ceci a pour conséquence que la documentation est reléguée en bout de chaîne. Autant dire qu'on considère que la documentation ne fait pas réellement partie du produit. Enfin d'autres aspects sont l'esprit gadget que nous avons en France. Peut être que ceci fait partie d'un tempérament plutôt latin : le téléphone portable, le magnétoscope avec une pléthore de fonctions et les autres appareils de type tableaux de bord d'avions. En commercialisant de tels produits, les besoins de nombreux utilisateurs sont ignorés et, au niveau de la documentation, trop rarement les rédacteurs se posent la question de savoir les informations que l'utilisateur va rechercher. Enfin, au niveau de la lisibilité des documents, ce n'est pas parce qu'un traitement de texte dispose de 50 polices de caractères qu'elles doivent toutes figurer dans le même document, sous peine d'aboutir à un résultat illisible. On trouve de telles notices qui sont généralement produites en interne.

### Les divers types de documents

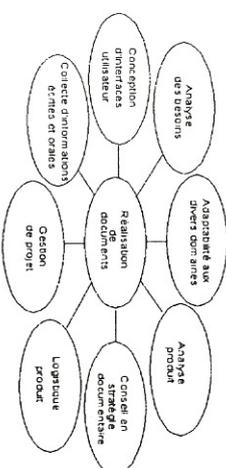
La chaîne de développement d'un produit est constituée de plusieurs étapes. D'abord, il s'agit de définir le projet. Ceci est matérialisé par le cahier des charges. Que ce soit en interne, lorsqu'une entreprise décide de commercialiser un nouveau téléphone portable ou qu'il s'agisse d'une

municipalité qui demande la réalisation d'un projet d'aménagement d'un cours d'eau ou la réalisation d'une crèche, il existe toujours un cahier des charges contenant la définition du projet. Suit l'appel d'offres, dans le cas où il a été choisi de faire appel à un intervenant extérieur. Celui-ci qui fournit des spécifications techniques devant répondre au cahier des charges. Les spécifications techniques correspond au « comment », alors que le cahier des charges était le « quoi ». On retrouve en général cette distinction au niveau des documents utilisés. Il existe énormément de types de documents différents et il est impossible de faire un catalogue de tous les types de documents. Ceci n'est peut-être même pas souhaitable car les documents sont également sujets à des modes et dépendent de l'évolution des techniques.

En informatique, le manuel de référence est exhaustif et décrit toutes les fonctions dans l'ordre du menu comme elles se présentent et de manière détaillée. Le manuel utilisateur, lui, est orienté utilisation. Il ne décrit pas nécessairement toutes les opérations. En revanche, il doit les décrire dans un ordre qui corresponde à la logique de l'utilisation du produit. On commence par le déballeur, par effectuer certains réglages, puis on l'utilise en effectuant des opérations parmi lesquelles sont plus fréquentes que d'autres. Logiquement les plus fréquentes seront documentées d'abord. De plus, un manuel utilisateur doit disposer d'un index complet permettant l'accès immédiat à l'information recherchée. Il existe une multitude d'autres types de documents : brochures et documents commerciaux, cartes de référence, manuels de maintenance, etc. Au niveau des supports, une multitude de possibilités existe également. Elles conditionnent d'ailleurs la forme et dans une certaine mesure le contenu du « document ». Impression sur papier, consultation en ligne (comme l'aide de Windows), stockage sur CD-ROM, accès par Internet, vidéos, menus vocaux, etc. Ces supports, avec leurs contraintes, déterminent la manière dont l'information sera découpée et présentée. Sur le Web, on se limite en général à une page par module d'information. Avec les documents électroniques, des liens dynamiques permettent de passer immédiatement d'une page à l'autre et de trouver l'information recherchée. A condition naturellement que ces liens aient été placés de manière intelligente et évitent à l'utilisateur de parcourir des dizaines de pages avant de trouver la réponse à sa question.

## Les savoir-faire du rédacteur technique

Le CRT a réfléchi aux savoir-faire du rédacteur technique et a produit un document qui résulte d'une longue gestation. J'ai assisté à la conférence Forum 95 à Dortmund et j'ai beaucoup discuté des savoir-faire avec les autres participants.



Les savoir-faire du rédacteur technique

C'était d'ailleurs le titre de mon intervention. J'ai recueilli énormément de nouvelles idées grâce à la formule de Forum, où l'échange intervient hors du cadre de communications formelles. De retour à Paris, une commission a travaillé sur ces idées et a produit cet organigramme en forme d'étoile. Pour réaliser un document, ce qui est quand même l'objectif, on a besoin d'exercer conjointement un certain nombre de compétences.

En premier lieu, il faut être capable d'analyser les besoins de l'utilisateur : de quel type d'informations aura-t-il besoin et sous quelle forme ? Il faut également être capable aussi de traiter des informations dans différents domaines. Contrairement à une opinion très répandue, il est préférable qu'un linguiste formé aux techniques qu'il doit décrire rédige la documentation, plutôt qu'un ingénieur ne disposant pas de toutes les autres compétences dont nous allons parler. Cette constatation est le résultat de nombreuses recherches menées aux Etats-Unis, et la tendance actuelle dans ce pays est d'employer des linguistes pour réaliser la documentation. Le rédacteur technique est un généraliste qui sert d'intermédiaire entre un produit et son utilisateur.

Il faut également être capable de participer à la conception de l'interface utilisateur en fonction des besoins, de la fréquence d'utilisation des fonctions. Pour Ulf Andersson (Suédois), l'une des fonctions principales du concepteur-rédacteur en documentation est de participer à la création de l'interface, qu'il s'agisse d'une interface informatique, d'un tableau de bord, ou de la face avant d'appareil. Il participe également à sa conception en définissant les termes qui seront employés. En effet, il n'y a rien de plus

déroutant, dans un logiciel par exemple, que de trouver des termes courants mal employés.

Le rédacteur technique doit également savoir trouver les informations qui lui manquent. Comme un journaliste, il collecte des informations écrites mais surtout orales, parce qu'au sein de l'entreprise, de nombreux flux d'informations ne circulent que de manière orale. Très souvent aucun compte-rendu n'est rédigé suite aux réunions qui sont organisées périodiquement ou bien un compte rendu tellement succinct que l'essentiel de ce qu'il a été décidé de faire ou de ne pas faire n'apparaît pas clairement. Le rédacteur technique, surtout quand il intervient en fin de projet, doit essayer de reconstituer les idées à l'origine du produit. Il collecte donc des informations qu'il doit être capable d'analyser. Il exerce également ses capacités d'analyse sur les produits eux-mêmes. Il doit être capable de s'interroger, comme nous l'avons fait dans l'atelier. Qu'est-ce qu'un GSM ? A quoi cela sert-il ? Quelle est la différence avec un téléphone normal ? Une grosse différence est, nous l'avons vu, qu'avec un téléphone normal on décroche, on compose le numéro et la communication s'établit. Avec un GSM, on compose le numéro mais on doit appuyer sur la touche OK avant que la numérotation n'intervienne. C'est une approche électronique qui ressemble au fonctionnement d'un ordinateur, où on entre une commande avant de valider avec la touche « Entrée ».

Il est indispensable de se poser des questions du type « comment ça marche ? » et « à quoi ça sert ? » pour pouvoir réaliser le plan de la documentation et isoler les idées les plus importantes. Il faut être capable aussi, que ce soit en interne ou en externe, de proposer des solutions. Si une entreprise fait appel à un communicateur technique, c'est parce qu'elle ne sait pas faire son travail elle-même. Elle ne sait parfois ni exactement ce qu'elle veut ni sous quelle forme. Le rédacteur doit être capable de proposer une stratégie documentaire. S'agit-il d'un CD-ROM, d'une documentation sur le Web ? Sous quel format électronique ? Le document devra-t-il néanmoins pourvoir être imprimé de manière traditionnelle ? Tous ces éléments doivent être pris en compte. Si le document se présente uniquement sous forme imprimée, quel format sera retenu : A4, A5 ? Reliure, brochage, classeur, nombre d'exemplaires, avec quel imprimeur, quels seront ses délais d'impression ? Tout ceci est compris dans le terme

« logistique produit » (tout ce qui concerne les aspects matériels de la production).

Le rédacteur technique doit être capable de gérer un projet. Gérer un projet signifie aller voir des tas de personnes : la direction pour connaître ses attentes, les gens du marketing pour connaître les aspects du produit qu'ils souhaitent mettre en avant, les ingénieurs pour des informations sur le fonctionnement, les personnes qui s'occupent du contrôle qualité et celles qui s'occupent du service après-vente et qui connaissent les problèmes rencontrés par les utilisateurs. Elle permet de savoir les problèmes rencontrés avec les produits précédents, s'ils ont été résolus et comment. Il est alors possible d'intégrer dans la documentation des informations qui permettront de délester ce service d'aide téléphonique et de mieux aider l'utilisateur.

Enfin, il y a toute la partie réalisation. On n'est pas obligé de tout savoir faire, mais on est obligé de tout maîtriser. Ce n'est pas forcément la même personne qui tapera la documentation et qui s'occupera de l'impression, mais il faut connaître tout le processus pour pouvoir le mettre en oeuvre.

### Le cycle de développement du document

Parlons maintenant de la chaîne documentaire. Cette chaîne est distincte de la chaîne du produit, et elle concerne de manière spécifique le processus de développement d'un document, quel qu'il soit. Le « document » est ici pris au sens large et le contenu électronique d'un CD-ROM, par exemple, en fait partie.

D'abord, il est nécessaire de déterminer les besoins. Quel type de document ? Quel format ? Quel destinataire ? Ensuite, on réalise un projet documentaire (que cette phase soit traitée en interne ou par un sous-traitant). Ce projet (incluant coût et délai de réalisation) est soumis à l'approbation du donneur d'ordres. S'il est refusé, on recommence jusqu'à ce qu'il soit accepté. L'oral est extrêmement important dans ce métier. Il faut avoir de réelles qualités de communication. Nous devons être capables de communiquer même avec des gens qui nous sont antipathiques. Nous devons également savoir parler aux techniciens sans les heurter, gagner leur confiance alors qu'ils se disent : « celui-là, ce n'est pas un technicien, il

ne connaît pas le domaine, il n'y connaît rien ». On gagne cette confiance petit à petit. Une fois que le projet est accepté, on collecte véritablement les informations et on manipule le produit, on rentre davantage dans le détail.

En collectant des informations et en manipulant le produit, le rédacteur doit se familiariser avec son maniemment et se mettre à la place de l'utilisateur. Il est l'avocat de l'utilisateur. Ensuite il réalise un plan détaillé qui sera soumis à la validation du donneur d'ordres. En principe, on ne revient plus sur ce plan. Dans la pratique, il est fréquent qu'on s'aperçoive en cours de projet que quelques détails doivent être modifiés. Mais ces modifications doivent rester minimes, sous peine de débrancher tout l'édifice. Ensuite vient la phase de réalisation. On crée la première version. Selon le type d'organisation qui sera retenu, on peut imaginer une validation des chapitres au fur et à mesure de leur réalisation ou une validation en fin de réalisation de la première version. Il est quand même préférable de soumettre au moins un chapitre, pour vérifier qu'il correspond vraiment ce que le donneur d'ouvrage en attend. Plus on attend, en gestion de projet, plus on risque de dériver. Je vais reprendre une image utilisée chez LCI par Jean-Charles Dahout qui compare la gestion de projet à un voyage en bateau à voile. On met le cap sur un certain point, mais on dérive toujours. Si on ne fait pas le point régulièrement, c'est-à-dire des réunions de suivi de projet, on arrive très loin de l'objectif en fin de projet. Tandis que si on fait le point une fois par semaine, si on constate qu'on a dévié un peu vers la gauche, on revient vers la droite, etc. On navigue comme cela.

Ensuite, très importante également, la phase de validation en trois temps. Une validation technique est en général effectuée mais pas toujours. Une relecture linguistique est importante, car une phrase mal formulée peut signifier le contraire de ce qu'elle dit. Ce ne doit pas être un technicien qui fasse la relecture linguistique. Il est très important quand on donne des documents à relire à un technicien de bien préciser les choses qu'il doit regarder. Il n'a pas à s'occuper de la formulation. La formulation, c'est le travail du rédacteur technique et du relecteur. Enfin et surtout, une phase de test. Cette phase de test est primordiale. Il faut qu'un « candide » s'assesse devant le produit et suive les instructions d'utilisation. Quand quelque chose ne fonctionne pas, il doit rapporter ce qui n'est pas compréhensible. Enfin, après toutes ces corrections techniques, linguistiques, ou concernant la manipulation, on réalise la version finale. Puis on l'imprime, ou on la produit, parce qu'il ne s'agit pas toujours d'un document imprimé. Il peut être gravé

sur un CD-ROM, téléchargé sur un serveur Internet etc. Mais ce n'est pas terminé, parce qu'une documentation doit également être mise à jour...

### Pratique de la rédaction technique

Dans la plupart des cas, quand j'arrive dans une entreprise, il est déjà trop tard pour la documentation ; les délais sont extrêmement serrés et souvent le budget n'a pas été prévu. On arrive en général à se mettre d'accord sur un budget puisque de toute façon, s'il n'y a pas de budget, il n'y a rien. Ensuite, c'est très urgent, donc les ingénieurs sont très occupés. Je vous brosse un tableau très noir mais ensuite je vous expliquerai comment on se débrouille. Les ingénieurs sont très occupés, donc il ne faut pas les déranger. Et, le jour où le travail doit commencer, le micro-ordinateur n'est même pas installé. Cela m'est arrivé une fois d'attendre trois semaines un micro-ordinateur.

Ce sont des problèmes d'entreprise. Ceci est dû à notre contexte économique actuel. Certaines entreprises licencient et se retrouvent après en sous-effectif par rapport à leur charge de travail. Les employés sont surchargés de travail et ils ont des budgets très serrés, mais tout doit quand même fonctionner. On réussit généralement à se débrouiller pour les problèmes matériels. Toutefois, le problème principal reste celui de l'accès aux informations. Les ingénieurs sont occupés et nous devons réussir à les convaincre de notre besoin de communiquer avec eux parce que la plupart des informations dont nous avons besoin sont des informations orales. Il faut également réussir aussi à les convaincre qu'il doivent assister aux réunions de suivi. Il est inutile d'organiser des réunions à 10 ; des réunions à 4 ou 5 personnes suffisent pour soulever les problèmes qui se posent et décider comment les résoudre.

Il arrive souvent que des décisions d'ordre politique interne à l'entreprise ne soient pas prises en début de projet, justement parce qu'elles posent des problèmes de fond. Par exemple, savoir si on confie, pour un logiciel, l'accès à des fonctions de gestion à tous les utilisateurs ou à certains seulement. Les problèmes de toute façon sont toujours d'ordre humain. Et il m'est arrivé une fois, en fin de projet, de montrer mon insatisfaction face aux informations que j'avais reçues. Je n'ai rien fait de spécial, je me suis contenté d'intégrer tout ce qu'on m'avait dit d'intégrer, sachant que certaines

Informations étaient incompatibles. Effectivement, la réaction ne s'est pas fait attendre et les responsables du marketing ont protesté : « mais, ce n'est pas possible, on ne peut pas le confier à ces gens-là, c'est hors de question ». Lors de cette réunion les ingénieurs, pour lesquels ceci n'avait pas de conséquence, et les responsables du marketing se sont pris à partie sur les droits d'accès à certaines fonctions. Moi, j'étais là et n'intervenais pas, ayant simplement joué un rôle de catalyseur : je m'étais contenté de transmettre les informations dont je disposais et le problème a été enfin résolu.

## La gestion de projet

Gérer un projet de documentation consiste également à préparer les diverses étapes. Il faut absolument penser en début de projet au support qui sera utilisé et, si on choisit d'imprimer la documentation, il faut déjà contacter l'imprimeur pour savoir ses délais d'impression. Il n'est pas toujours possible d'imprimer 3000 brochures en une semaine car les imprimeurs ont d'autres clients.

Voici pour les problèmes. Maintenant, comment les résoudre ? En parlant aux personnes avec lesquelles on travaille et en essayant de les aider à répondre à nos exigences. Par exemple, en leur disant : « moi, j'ai besoin de parler à un certain nombre de personnes dans votre entreprise. A quelle personne est-ce que je peux m'adresser comme interlocuteur technique ? A quelle personne est-ce que je peux m'adresser pour des problèmes de commercialisation, de marketing ? A quelle personne je peux m'adresser pour une validation technique de ce que j'ai écrit ? Quelles personnes avez-vous prévu pour tester la documentation ? » Présenté comme cela, il leur semblera évident qu'il faut tester la documentation.

Ensuite, il faut régler le problème des réunions de suivi. Ce que je fais en général, c'est un compte-rendu de réunion rappelant les points qui ont été abordés, les décisions qui ont été prises. Et je diffuse celui-ci auprès des personnes qui étaient présentes. S'il n'y a pas de contestation de ce compte-rendu, le compte-rendu est considéré comme accepté. C'est du non-dit, mais en principe les gens sont tenus de lire les comptes-rendus, même s'ils n'ont pas le temps de le faire. Et, en tous cas, au plus tard à la réunion suivante, le compte-rendu de la réunion précédente est considéré

## Qu'est-ce que la rédaction technique ?

comme accepté. Il est important qu'une réunion laisse une trace. Il ne s'agit pas de mettre les gens dans l'embarras mais de faire avancer le projet. Enfin, il est très important de toujours informer les responsables du projet de ce que l'on fait. Je produis donc également pour le responsable de projet, un bilan de situation hebdomadaire.

Etant payé pour effectuer une certaine tâche, il faut produire. Or, il est toujours très difficile en début de projet de produire un résultat tangible. Sur un projet entier de rédaction technique, on peut produire en moyenne 5 pages par jour, mais il peut se faire que l'on produise 30 pages par jour en fin de projet, si on a déjà effectué toutes les captures d'écran et si certains blocs de texte sont similaires. En revanche, en début de projet, la production des premières pages peut être très lente. Ceci fait mauvaise impression sur le donneur d'ordre qui se dit : « mais qu'est-ce qu'il fait ? Il est payé à rien faire celui-là ? ». Il est difficile de faire comprendre qu'il ne s'agit pas de temps perdu mais d'une période de gestation. Toutefois, il est conseillé de produire au moins un chapitre assez rapidement, pour mettre les gens en confiance. De plus, un petit compte-rendu hebdomadaire des tâches qui ont été effectuées, des problèmes rencontrés et des problèmes résolus peut aider à établir un climat de confiance. Enfin et pour conclure, de nombreux problèmes de contact se règlent devant la machine à café ou au restaurant d'entreprise.

## Débat

**Christian Lafond** : Je t'ai trouvé un petit peu dur avec nous mais je pense que c'était un petit peu provocateur (Français par rapport aux Américains). Je pense qu'il y a quand même un certain nombre d'entreprises en France, de grandes entreprises, qui depuis quelques années ont quand même perçu l'importance, en terme de qualité de leur produit, que représentait la documentation. Je pense à des entreprises dans le domaine grand public. Par exemple, les constructeurs automobiles : j'ai vu une amélioration sensible, au fur et à mesure que j'ai acheté des véhicules, de la qualité de leur documentation. Et la dernière fois que j'ai acheté une voiture, la semaine après avoir passé ma commande, j'ai reçu une cassette vidéo qui me présentait les points principaux de ma voiture et de son entretien au niveau du moteur, des moyens que j'avais pour la piloter, pour vérifier les niveaux, etc. J'ai trouvé que c'était une documentation astucieuse, sous forme de cassette vidéo de 20 minutes, plutôt que d'envoyer une brochure épaisse comme ça et qu'en général, on ne lit pas. Par ailleurs, sur cette même voiture, il y avait un autoradio qui est de marque américaine et dont je ne cache pas que la documentation était absolument imbuvable. Je ne pense pas que l'on fasse de plus mauvaises documentations que nos partenaires américains. Avant de me retrouver ici, j'étais responsable de la documentation chez Bull. On a fait quand même toute une mise en place de formations, d'organisations, de chartes de documentation, de méthodologies. La personne en charge de la réalisation de la documentation à l'intérieur du projet produit commence à travailler très tôt, de façon à pouvoir effectivement corriger un certain nombre de choses.

Mais c'est vrai que lorsqu'on travaille sur la documentation, on est amené à remettre en question des aspects ergonomiques du produit, parce que si je raisonne au niveau de l'asymptote, un produit qui a une ergonomie parfaite n'a pas besoin de documentation. Là, il y a un compromis. Et ce que je voulais souligner par là même, c'est que de plus en plus de gens se rendent compte que lorsqu'il y a un défaut dans la documentation, ça peut être grave. Il y a eu des accidents avec des dégâts corporels, dûs en partie à des lacunes dans la documentation.

Toujours sur le véhicule que j'ai acheté, il y a un dispositif anti-démarrage. J'ai eu un mal fou parce que je n'y étais pas habitué. Effectivement c'est assez piégeant, parce que quand ça se met en route, il y a une vague

Lumière qui clignote mais on n'y fait pas toujours attention ; du reste, mon garagiste m'a dit : "Ne m'en parlez pas ! Dans la journée, il y a un client sur deux qui revient en disant que la voiture ne marche pas". En terme d'image qualité, c'est catastrophique ! Et tout ça en fait marche très bien. Tout simplement il faut l'expliquer correctement. Donc, je pense que de plus en plus de gens sortent du temps du bricolage, soit directement, en mettant en place des formations à l'intérieur de leur service de documentation, soit en disant : « finalement ce n'est pas notre métier ». Autant essayer de voir des gens dont c'est le métier pour qu'ils le fassent, et c'est vrai qu'il y a un cheminement de la part d'un certain nombre de gens qui va dans ce sens-là.

Je terminerai mon commentaire en disant que tout ça, c'est un peu le péché originel qui est une approche souvent trop « technique ». Pour moi, tout en disant qu'il faut que le concepteur-rédacteur de la documentation travaille au sein de l'équipe, il faut quand même qu'il ne s'y intègre pas en tant que concepteur de produit. Vous ne pouvez pas demander à quelqu'un de décrire un produit qu'il a conçu. Vous ne pouvez pas demander à un peintre de vous décrire sa toile, parce que ce n'est pas à lui de faire ça. Il faut quelqu'un qui puisse se mettre dans la peau de l'utilisateur, donc qu'il connaisse cet utilisateur, et quand tu dis : « il y a une documentation de poids », c'est vrai qu'en général, c'est hyper-volumineux. Pourquoi ? Parce que moi c'est ce que j'appelle la logique anti-cathare, vous savez, « Tuez-les tous, Dieu reconnaîtra les siens ». Comme on ne sait pas qui est l'utilisateur, comme on ne s'est pas posé la question de ses besoins, on met tout, en se disant qu'il triera. Mais le problème, c'est qu'il se trouve face à une montagne de documentations, il ne peut pas trier.

**Jean-Paul Bardez** : J'ai peut-être effectivement forcé un petit peu la dose sur le tableau pessimiste. C'est sûr qu'aux Etats-Unis, il y a aussi beaucoup d'entreprises qui font de la mauvaise documentation. Mais, en général, la documentation, le métier de communicateur technique est beaucoup plus reconnu. Donc, globalement, la documentation est meilleure. Mais, il y a des documentations affreuses. En revanche, ce que je n'ai peut-être pas assez souligné, c'est qu'en France, comme on a une approche différente de la documentation, on n'aime pas les « pavés ». Je pense, j'espère, je crois, que dans les 10 à 15 années à venir, s'il y a des formations qui continuent à se mettre en place comme celle de l'Université de Rennes 2, on aboutira à des documentations qui seront très bonnes, des documentations courtes,

bien ciblées. Ca, c'est quelque chose qui est tout à fait réalisable, pour terminer sur une note optimiste.

**Question :** Quelle est, selon vous, la meilleure formation pour un rédacteur technique ? Sachant que dans « rédacteur technique », il y a « technique ». Je suis entré dans la rédaction technique par le biais de la technique, car je suis ingénieur de formation. Est-ce que rédacteur, pour vous, c'est être linguiste au final ou avoir une formation de linguiste au départ. Quel est à votre avis le profil type du rédacteur ?

**Jean-Paul Bardez :** Il y a les deux profils. Il y a les ingénieurs qui se retrouvent à faire de la documentation plus ou moins volontairement. Il y en a qui y prennent goût et qui deviennent excellents ensuite. Il y a des techniques qui s'apprennent, il n'y a pas que des savoir faire. Il semblerait et il ne s'agit pas uniquement de mon opinion puisque aux Etats-Unis, l'association professionnelle des rédacteurs techniques « Society for Technical Communication » (STC) a abouti à cette conclusion - qu'il est plus facile de former des littéraires à la technique que des scientifiques à la communication. Souvent, les étudiants de formation littéraire savent mal écrire, ne savent pas faire de phrases simples mais ils ont quand même une approche de la langue plus volontaire que les gens qui ne connaissent que la technique. Si les gens savent un petit peu écrire au départ, s'ils ont le goût de la technique - parce que si on n'est pas intéressé par la technique, il est inutile d'essayer de devenir rédacteur technique - s'ils ont une compréhension de base de la physique, de l'informatique et des autres matières scientifiques, il est possible de former des gens qui deviendront d'excellents communicateurs techniques.

A l'inverse, aux Etats-Unis et au Canada, l'association IEE-PCS, s'occupe uniquement d'ingénieurs faisant de la communication technique. Des formations spéciales ont été mise au point et obtiennent de très bons résultats. Peut-on alors dire qu'il existe un profil idéal ? Je ne vois pas pourquoi il ne serait pas possible à quelqu'un qui a une formation technique de devenir communicateur technique.

**Christian Lafond :** Comme tu l'as dit, ce qui est frappant, c'est l'absence dans les écoles d'ingénieurs, la quasi absence de formation à la communication, sans parler de rédaction technique. J'ai parfois été estomaqué devant la pauvreté d'un rapport ou d'une présentation d'un projet fait par certains ingénieurs qui projettent sur transparents des pages A4 en

caractère 10. Ce qui fait que personne ne lit et de toute façon, c'est inintéressant parce que si c'est pour le projeter, autant qu'il se taise et qu'il laisse lire les gens. Pourtant c'est un des rôles importants d'un ingénieur, il veut travailler sur un projet, il présente un projet, il a travaillé sur une réalisation sur une étude donnée, il doit en rendre compte de façon à ce que ce soit compréhensible.

Quand j'étais chez Bull, on avait monté des formations avec l'aide du service de formation continue de l'Ecole Supérieure d'Electricité. On se battait pour essayer de faire rentrer ces formations dans la formation initiale des ingénieurs. Par contre, quand tu dis que la plupart des dirigeants sortent d'écoles techniques, c'est de moins en moins vrai.

**Question :** Est-ce que la profession de rédacteur technique est une profession qui reste ouverte à tous les types de commandes ? Est-ce qu'il y a un groupe de rédacteurs techniques qui s'occupe de la documentation sur les appareils électroniques, par exemple, et un autre qui s'occupe d'un autre domaine ? Est-ce que c'est plutôt spécialisé ou est ce que vous restez ouverts à tous les donneurs d'ouvrage ?

**Jean-Paul Bardez :** Il n'y a pas de statistiques à l'heure actuelle. Je suppose que les rédacteurs qui travaillent dans le domaine médical ne font que du médical. Quant à ceux qui font les notices des médicaments, je serais étonné qu'ils fassent du nucléaire en même temps. Je pense qu'il y a quand même plus ou moins une spécialisation qui se fait, de fait.

**Christian Lafond :** Comme tu l'as dit, il faut quand même être capable d'analyser le produit. On n'est pas omniscent. Il y a quand même une formation dans la technique qui est nécessaire.

**Jean-Paul Bardez :** Quand une entreprise a vraiment besoin de quelqu'un, elle prendra un communicateur technique, même si ce n'est pas son domaine et s'il promet qu'il s'en sortira. C'est comme pour trouver son premier travail, on prend celui qui n'a pas d'expérience en dernier ressort, mais quand on en a vraiment besoin, on le prend quand même. C'est un peu le hasard. Et il est difficile de changer d'orientation en France. On le voit pour les gens qui font du cinéma. Quand ils se mettent à faire du théâtre ou à chanter, on s'étonne. On est quand même malgré tout beaucoup plus polyvalent qu'on ne le croit ou qu'on veut bien nous le faire croire.

Encore un point, même à un faible niveau hiérarchique, comme vous le serez en tant que traducteur ou rédacteur, vous pouvez avoir une influence sur la vie d'un produit. Si vous détectez un dysfonctionnement grave et si vous le signalez, l'entreprise peut économiser énormément d'argent. Je crois qu'il faut être volontaire, il ne faut pas se dire : « ce n'est pas mon problème ». C'est mon état d'esprit. Quand je vois quelque chose qui ne va pas, quand je vois qu'il va y avoir une catastrophe, je préfère prévenir. Vous pouvez réellement avoir une influence sur le cycle du produit.

**Christian Lafond** : De toute façon, on est amenés à évoluer constamment, on passe d'un produit à un autre. Simplement il faut prendre le temps de comprendre ce que fait le produit, comment il fonctionne, de façon à ne pas faire d'erreurs d'ordre technique, et prendre le temps de savoir quels sont les utilisateurs de ce produit. Si c'est ciblé sur un type d'utilisateurs très précis, il faut savoir ce que ces utilisateurs font, comment ils le font, et ça peut aller jusqu'à voir comment ils travaillent.

**Jean-Paul Bardez** : Encore un point : qu'est-ce que la rédaction technique ? Comment appelle-t-on les personnes qui font cela ? Il y a plusieurs termes : rédacteur technique, communicateur technique, concepteur rédacteur, consultant en documentation. Tous ces termes-là sont interchangeables.

**Intervenant** : Etant « technicien bricoleur » en documentation, il y a quand même une chose : c'est que cela dépend du client auquel on a affaire. Nous travaillons pour des clients qui sont essentiellement techniciens (militaires ou autres). Je pense qu'on est plus à même d'avoir un langage qui est quand même assez particulier à notre profession.

**Jean-Paul Bardez** : Tout dépend du degré de technicité. Mais pour une documentation utilisateur, il vaut mieux avoir quelqu'un qui maîtrise bien toute une gamme de savoir-faire. Mais il est certain qu'au niveau maintenance, ce n'est pas la peine. Et même s'il reste quelques fautes de français, même si le style est télégraphique, l'essentiel est que « ça marche ».

Pour conclure, j'espère que vous serez nombreux à devenir rédacteur technique, car ce métier dispose d'un réel potentiel de développement.