

Qualités et savoir-faire du rédacteur technique : la valeur ajoutée qu'il apporte

Jean-Paul Bardez
Président du CRT
Conseil des Rédacteurs Techniques

Le métier de rédacteur technique est encore largement inconnu du public et mal cerné au sein des entreprises. Cette intervention présente successivement l'objectif de la communication technique, les qualités et le savoir-faire que doit posséder un bon rédacteur technique pour pouvoir effectuer un travail qui s'étend largement au-delà de la transcription ou de la reformulation d'informations. En effet, il ajoute une certaine valeur au produit documenté.

Quand on me demande quel métier je fais et que je réponds que je suis rédacteur technique, la première question est en général la suivante : et dans quelle langue traduisez-vous ? Lorsque je réponds que je ne traduis pas, que j'écris, mon interlocuteur répète sa question, pensant que je l'ai mal comprise. Après lui avoir expliqué que je ne pars d'aucun document écrit, l'incompréhension se lit généralement dans son regard (je n'ai toujours pas trouvé le moyen d'éviter cette étape). Je lui demande alors s'il sait à partir de quels documents les rédacteurs anglophones travaillent et là, il devient perplexe. En milieu industriel, le côté créatif semble incroyable.

La multiplication et la complexité croissante des produits actuellement mis sur le marché a transformé radicalement le métier du rédacteur technique. Celui-ci se nomme d'ailleurs de bien des manières différentes : rédacteur technique, communicateur technique, consultant en documentation, concepteur-rédacteur, etc. Le besoin de ce spécialiste de la communication se fait sentir de manière urgente dans de nombreux secteurs d'activité. Ceci est confirmé par le nombre de formations qui se mettent en place, par la multiplication des congrès de par le monde et par les nombreuses descriptions de poste pour ce type de spécialiste rédigées par les entreprises et les institutions. Toutefois, il existe de nombreuses divergences d'opinion sur les qualités de départ, les savoir-faire à développer et sur les missions du rédacteur technique au sein de l'entreprise. Le slogan "la documentation fait partie du produit", moteur (ou conséquence) de cette évolution, a été impuissant à fournir une stratégie commune. Seul l'examen des besoins du destinataire des documents du rédacteur technique peut permettre de recentrer correctement ce débat.

OBJECTIF DE LA COMMUNICATION TECHNIQUE

En tant que consommateur, lorsque j'achète un produit, je souhaite qu'il me fournisse certains services le plus rapidement possible. Dans certains cas, l'utilisation est immédiate, comme pour un marteau, une ampoule électrique ou même une voiture. Ces objets font partie de notre quotidien technique et leur design s'est affiné avec les années. En revanche, si je souhaite utiliser Internet, le temps qui s'écoulera entre le moment où j'achète un ordinateur, un modem et un abonnement chez un fournisseur d'accès et celui où j'enverrai mon premier message électronique risque d'être beaucoup plus long. S'il est trop long, j'abandonnerai parce que l'effort à fournir par rapport à l'avantage apporté par la nouvelle technologie sera trop déséquilibré.

Lorsque j'achète un produit, je veux qu'il fonctionne tout de suite ou le plus vite possible et avec peu d'effort. Le problème est que les nouveaux produits sont truffés de microprocesseurs et imprégnés d'éléments logiciels. La logique des constructeurs est de fournir le plus de fonctionnalités possible pour répondre à de nombreuses situations d'utilisation alors que celle du consommateur est de réussir à satisfaire son besoin en utilisant le produit acheté. La complexité interne du produit ne l'intéresse pas : ce qu'il veut c'est l'utiliser.

C'est là qu'intervient le rédacteur technique. Il guide l'utilisateur et simplifie son action sur l'objet technologique. A cet effet, il doit se mettre à la place de l'utilisateur, imaginer toutes les situations d'utilisation et comprendre comment le produit peut y répondre. Plus, le rédacteur technique est l'avocat de l'utilisateur au sein de l'entreprise et il demande parfois des modifications du produit pendant son cycle de développement (avant sa commercialisation), contribuant ainsi au succès du produit mais nous reviendrons sur cet aspect dans la dernière partie de cet exposé.

LES QUALITES DU REDACTEUR TECHNIQUE

Dans rédacteur technique, on trouve les deux mots "rédacteur" et "technique". Le système éducatif permet-il de préparer des individus à l'activité de rédacteur technique ? Ceci est discutable. Le rédacteur technique devra perdre certaines habitudes, les bases techniques acquises lui permettront de se constituer le type de culture technique dont il aura besoin et il devra apprendre à travailler en équipe, à écouter, à communiquer verbalement et à transmettre de manière simple les informations pertinentes pour l'utilisateur.

Quel type de capacité à rédiger ?

A l'école, on apprend à rédiger mais le type de rédaction pratiqué est totalement différent de celui requis par l'industrie. A l'école, pour des besoins de notation, il s'agit d'un travail individuel, sans document de référence, noté de 0 à 20, pour lequel il est interdit de copier sur son voisin ou de reprendre textuellement certains passages du

texte sur lequel on travaille. La richesse du vocabulaire et l'esthétique des phrases est importante, la forme est abordée mais les spécificités du support sont laissés de côté.

Dans l'industrie, le texte technique est, lui, le résultat d'un travail de groupe, soumis à de nombreuses vérifications et améliorations successives. La seule notation sensée est 1 ou 0 : utilisable (vendable) ou à refaire. La personnalité de l'auteur ne doit pas transparaître afin que le message ne soit pas entaché d'interférences. Il convient d'éviter l'emploi de synonymes pour un même concept technique, les phrases doivent rester courtes et sans ambiguïté. De plus, il est inutile de paraphraser les éléments d'information déjà traités par l'entreprise : la copie de passages de texte est autorisée. Enfin, le support (papier, électronique, vocal ou vidéo) conditionne le type du message.

Une bonne culture générale technique et une curiosité intellectuelle

L'école fournit une culture générale technique qui servira au rédacteur. Des bases de physique, d'électricité, de chimie, de mécanique et de mathématiques et surtout, une curiosité pour la technique en général sont des éléments suffisants pour travailler dans la plupart des domaines. Toutefois, le présupposé scolaire est que les notions techniques apprises sont exactes. Dans l'industrie, le rédacteur technique constatera rapidement que les chiffres qui lui sont fournis peuvent être faux et que toute notion non vérifiée risque de l'être. De plus, il est souhaitable (pour le plus grand bien de l'entreprise), de parfois remettre en question le produit lui-même.

Des qualités d'écoute et de contact

Les éléments d'information les plus importants pour l'utilisateur n'ont généralement pas été écrits parce qu'ils ne représentaient aucun intérêt pour le développement du produit. Une grande partie du travail du rédacteur consiste à rechercher ces informations. Dans ce cadre, il doit être capable de communiquer avec les ingénieurs en s'en faisant accepter. Il doit pouvoir adopter leur jargon technique (sans l'employer ensuite pour l'utilisateur) et savoir aiguiller son informateur vers les sujets qui l'intéressent.

Le travail en entreprise est rythmé par les réunions. Une qualité d'écoute et une capacité à synthétiser les informations recueillies en les reformulant permettent au rédacteur de vérifier que les informations qu'il a collectées sont correctes et d'établir des relations de confiance avec ses interlocuteurs.

Une capacité à travailler en équipe

Pas plus que le produit, l'ouvrage technique n'est le travail d'une seule personne. Il est le résultat de l'intervention de plusieurs personnes lors de multiples révisions et tests. La capacité à accepter la critique et à utiliser les idées des autres sans les différencier des siennes aboutit à de très bons résultats. En effet, le rédacteur ne doit pas avoir de "vanité d'auteur" : son texte sera passé au crible et critiqué jusqu'au bon à tirer et seule une attitude détachée par rapport à son "oeuvre" lui permettra de l'améliorer.

Un esprit de synthèse

Il est nécessaire d'effectuer un tri dans les informations collectées. Une documentation volumineuse produit un effet dissuasif sur le lecteur, elle est chère à maintenir, à traduire et risque de ne pas contenir l'essentiel. Mieux vaut passer beaucoup de temps à définir un plan d'information détaillé qu'à produire de la documentation au poids.

Et... un esprit critique aiguisé

Il est normal que les développeurs ne s'intéressent pas autant que le rédacteur technique à l'utilisabilité du produit. Ils partent des spécifications techniques pour créer un produit qui fonctionne. Le rédacteur doit se mettre à la place du client. A ce titre, il décèle bien souvent des défauts de fonctionnement et il doit les signaler.

Quelles qualités ?

En résumé, en dehors d'une culture générale technique et d'une capacité à écrire, le goût pour le travail de groupe et la communication verbale ainsi que l'esprit critique sont les principales qualités de celui qui souhaite devenir rédacteur technique. C'est ce qui me semble correspondre à des critères de recrutement efficaces.

LES SAVOIR-FAIRE DU REDACTEUR TECHNIQUE

J'ai déjà parlé l'an dernier des savoir-faire du rédacteur technique et ils constituent une fiche du CRT. Je ne ferai donc qu'un rappel des points qui méritent de faire l'objet de cours dans les cursus de formation.

Tout d'abord, le rédacteur est un spécialiste de la communication et non pas un spécialiste du produit qu'il va documenter : par essence, il est donc adaptable aux divers domaines techniques. Un cursus de formation devrait donc le faire travailler non seulement sur des produits du monde de l'informatique et des télécommunications mais aussi sur des brochures administratives destinées au public, des projets de collectivités, des documents de type médical ou de mécanique classique, des catalogues, etc.

L'analyse des besoins d'information de l'utilisateur est une démarche qui consiste à identifier les actions que celui-ci va chercher à effectuer. Il s'agit d'un savoir-faire plus que d'un savoir car le contenu varie en fonction du produit. L'analyse produit constitue le pendant de l'analyse des besoins de l'utilisateur et elle permet de déceler les différences entre les deux. La confrontation de ces analyses fournit des critères de tri des fonctions selon leur importance et révèle parfois des lacunes du produit.

Le rédacteur devrait être associé plus systématiquement à la conception des interfaces utilisateur des produits, qu'il s'agisse des menus des logiciels ou des panneaux de commande des appareils. Des notions d'ergonomie doivent y être abordées.

La collecte d'informations écrites et orales, je dirais même surtout orales, est un exercice qui ne s'improvise pas. Il est effectué aussi bien en présence d'interlocuteurs que par téléphone ou via la messagerie électronique. Les méthodes permettant de collecter avec succès des informations de manière verbale (largement étudiées par les anglo-saxons) méritent qu'on s'y attarde et qu'on essaye de les mettre en pratique pour tester leur efficacité. Je ne citerai que quelques évidences pour les praticiens du contact commercial, comme "soyez souriant, repérez les centres d'intérêt de votre interlocuteur, faites-lui comprendre que son activité vous intéresse, etc."

La gestion de projet documentaire est une activité qui commence très en amont de la rédaction, au niveau de la définition des besoins et qui continue au niveau de la mise de l'information sur son support (livre, CD-ROM, Internet) jusqu'à la mise à jour. Des activités très diverses sont mises en oeuvre et les risques qui leur correspondent doivent être maîtrisés au mieux pour assurer le respect des délais (une documentation qui est livrée après le produit est inutile et sera inutilisée).

La logistique produit est reliée à la gestion de projet et elle consiste à prévoir et à résoudre les problèmes d'ordre matériel qui se posent lors du projet.

Le conseil en stratégie documentaire est une activité que le rédacteur est souvent amené à pratiquer, qu'elle lui soit expressément demandée ou non. De part son activité d'analyse du produit qu'il documente, le rédacteur décèle des problèmes qui peuvent l'amener à faire des propositions par rapport aux outils, aux méthodes ou aux supports documentaires utilisés. Les supports, par exemple, sont très variés : papier, support électronique, assistance téléphonique, aide vocale, séquence vidéo, etc. Les capacités de conseil du rédacteur s'enrichissent au fil de la pratique.

Enfin, la réalisation de documents. Le rédacteur rédige, c'est une lapalissade mais il met également en forme et ajoute des illustrations. Qu'il sache utiliser un traitement de texte, un outils de PAO ou un logiciel de dessins ne fait plus partie de son savoir-faire mais constitue un savoir simple. Il semble aujourd'hui impensable qu'un rédacteur écrive à la main. En matière de graphisme, toutefois, il est souvent préférable de faire appel à un spécialiste. Dans le domaine de la réalisation cependant, peu importe qu'il agisse ou fasse agir, le principal est qu'il en soit responsable. Je dirai même plus, peu importe qu'il fasse couramment certaines fautes d'orthographe... à condition qu'il en soit conscient et qu'il n'en reste plus dans le document livré.

J'ajouterai malgré tout un bémol à cette affirmation : si une entreprise demande à un francophone de rédiger en anglais, le coût de la relecture, voire de la reformulation totale de certains paragraphes peut s'avérer plus élevé que l'emploi d'un anglophone. J'ajouterai même un second bémol en disant qu'un anglophone en pays francophone aura beaucoup de difficultés à collecter correctement des informations auprès des ingénieurs et des utilisateurs et que le développement de la documentation en sera ralenti et aboutira à une moindre qualité. Il semble inutile de rajouter des filtres à une activité déjà suffisamment difficile...

LA VALEUR AJOUTEE PAR LE REDACTEUR TECHNIQUE

Le rédacteur technique n'est pas un simple scribe. Nous avons vu qu'il est amené à analyser le produit et les besoins de l'utilisateur, à manipuler le produit et à le critiquer (la perfection est rare) avant sa commercialisation. Il fait des propositions d'amélioration de l'interface et fait tester les procédures d'utilisation qu'il documente.

Bien souvent, après une phase où les nouvelles personnes avec lesquelles il est amené à travailler l'évaluent, il pose des questions clés et apporte un regard nouveau sur le produit aux ingénieurs qui le connaissent "trop" bien. Si cette étape se passe bien, il peut se faire accepter comme membre à part entière de l'équipe de développement et apporter sa contribution à l'ergonomie du produit.

Enfin, lors de la phase de test de la documentation (malheureusement encore trop peu pratiquée en France), il permet de déceler des dysfonctionnements du produit. C'est en ce sens qu'on peut dire que... la documentation fait partie du produit.

Pour conclure, la valeur ajoutée par le rédacteur technique se situe au niveau de l'interface, du produit lui-même et de son utilisabilité. Une bonne documentation est un investissement concurrentiel mais elle n'est que la partie émergée du travail qu'a fourni le rédacteur technique au niveau du produit.