

# LE RÉDACTEUR TECHNIQUE ET SON ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE : LES OUTILS DE POIDS, LE POIDS DES OUTILS

*Marie-Louise Flacke,  
Rédactrice, Vice-Présidente INTECOM*

## LE LABEUR DU RÉDACTEUR

Sous le terme « rédacteur » se lovent différents métiers qui n'ont en commun que le titre. Les sites d'offres d'emploi nous proposent un amalgame entre rédacteur (d'assurances), rédacteur territorial, rédacteur marketing -alors appelé concepteur-rédacteur-... et parfois même « rédacteur technique ».

Ce dernier est répertorié dans le fichier ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois) sous le numéro 52315. Il y est décrit comme rédacteur de fiches techniques qui « *Analyse et exploite l'ensemble des données techniques caractérisant le produit, le matériel ou le procédé, à partir de liasse de plans, d'études, et de liste des composants, fournis par le client ou le fournisseur. Rédige une description détaillée des éléments qui constituent la structure du produit, du matériel ou du procédé, explicite leurs interactions, et clarifie les principes de fonctionnement. Transcrit les caractéristiques techniques en préconisant des recommandations d'usage liées à l'installation, l'entretien, la mise en fonctionnement et l'utilisation* » (site ANPE).

Ce profil est très réducteur : il n'aborde qu'un seul aspect du métier, celui de « rédacteur technique en bureau d'études ».

En ce troisième millénaire, le rédacteur technique tend à devenir un « communicateur technique » ou un « rédacteur professionnel », chargé de concevoir tout type de documentation technique sous toute forme. C'est-à-dire qu'il prend en charge la conception de guides utilisateurs, modes d'emploi, guides de maintenance, plans de tests, supports de formation, mais aussi l'élaboration de procédures, la communication marketing et la communication scientifique

## LE RÉDACTEUR PRÉCURSEUR

Toutefois, le rédacteur estampillé 52315 ne donne pas le signal de la naissance du métier. Les militaires du début du XXe siècle qui commencèrent à documenter l'utilisation de leurs armes non plus<sup>1</sup>.

Selon Drachman<sup>2</sup>, le premier rédacteur technique fut Héron d'Alexandrie, qui, dès le I<sup>er</sup> siècle de notre ère « En une douzaine d'ouvrages,... rassembla TOUT ce que les

---

<sup>1</sup> « One Hundred Years of Technical Communication: A Significant Endeavour », Ron Blicq  
<http://www.stctoronto.org/Meetings/speakers-BlicqRon.htm>

<sup>2</sup> « Drachman describes the work of the world's first-known technical writers –Hero of Alexandria, Strato, and others- who described the first pulleys, screws, cogwheels, and other interventions of the

Grecs connaissaient dans le domaine de la technologie et il se permit d'y ajouter quelques inventions personnelles. Soit au total un catalogue de près de 100 machines, parfaitement décrites et illustrées de planches précises. »<sup>3</sup>

## **LES PREMIERS OUTILS**

Comment Héron a-t-il peut s'acquitter d'une telle tâche sans PAO, DAO ni CDAO<sup>4</sup> ?

Au premier siècle de notre ère, avec comme seuls outils des tablettes d'argile, du parchemin, de la pierre, voire du bois, il a réussi à transmettre un savoir technique compréhensible de ses contemporains !

Au XX<sup>e</sup> siècle, le rédacteur a suivi l'évolution technologique et est passé de la période encre-papier-plume à la machine à écrire, manuelle puis électrique, pour aboutir à l'outil incontournable, l'ordinateur.

De nos jours, l'ordinateur est tellement omniprésent dans le quotidien du rédacteur qu'il est occulté : les offres d'emploi ne mentionnent plus « sachant utiliser un PC », mais « Expert en Word » ou « Connaissance impérative de FrameMaker 6.0 et de Visio », « bonne connaissance de Flash et d'AuthorIt ».

## **LES OUTILS DU 3<sup>ÈME</sup> MILLÉNAIRE**

La question est de savoir s'il suffit pour le rédacteur technique de s'affranchir des tablettes d'argile et de la plume d'oie pour pouvoir effectuer sa tâche. Pas si sûr. L'éventail des produits disponibles de nos jours risque de le laisser perplexe. Face à la myriade d'outils que propose le marché, comment faire le bon choix ?

En se basant sur l'utilisation finale de la documentation à produire : documentation papier ? documentation électronique ? il pourra guider sa sélection.

### **Les outils pour la documentation papier**

Pour une documentation papier, le rédacteur sélectionnera des outils de traitement de texte (TT), de Publication Assistée par Ordinateur (PAO), de graphisme, d'indexation et de conception de tableaux.

En matière de traitement de texte, la prédominance de MS® Word fait oublier le logiciel issu de la suite bureautique d'OpenOffice, entièrement libre d'accès et téléchargeable<sup>5</sup> sur Internet.

D'une utilisation quasi universelle, MS® Word n'est pas l'outil idéal pour les projets volumineux. Au-delà de 100 pages, son maniement et sa fiabilité deviennent problématiques : *"Word is a word-processor, and FrameMaker is a desktop publishing system. Word is okay for the secretaries and the engineers to use for their letters and memos, but if you want to do a book, use FrameMaker"*.<sup>6</sup>

---

Greeks and Romans. » in *The Tech Writer's Survival Guide*, Van Wicklen, Janet, p. 256, ISBN 0-8160-4038-9

<sup>3</sup> <http://coll-ferry-montlucon.pays-allier.com/heron.htm>

<sup>4</sup> Publication Assistée par Ordinateur, Dessin Assisté par Ordinateur et Conception, Dessin Assisté par Ordinateur

<sup>5</sup> <http://fr.openoffice.org/index.html>

<sup>6</sup> Extrait de la liste de discussion TWIN, Technical Writers of India

Adobe® FrameMaker®<sup>7</sup> est un outil de publication très bien implanté dans les services de documentation. Solide, il s'adapte bien aux documents de grande taille et accepte aisément rajouts, suppressions et modifications. Il suit aussi les évolutions des supports de documentations et propose de nombreuses conversions au format HTML, XML ou d'aide en ligne.

D'autres outils de PAO permettent d'adapter l'outil aux besoins du rédacteur. On notera par exemple Adobe® InDesign et DocBook.

De création récente, Adobe InDesign<sup>8</sup> permet d'intégrer aisément, dans une documentation, de nombreux types d'illustrations. Compatible avec les logiciels de dessins de type Photoshop, c'est l'outil idéal pour créer une documentation marketing. Combiné avec l'outil GoLive d'Adobe, il offre la possibilité de convertir un document au format HTML.

DocBook<sup>9</sup>, basé sur les langages SGML/XML, est un produit très stable et, parce qu'il accepte de nombreux formats de composition typographique en mathématiques et physique, est parfait pour les textes scientifiques.

De surcroît, gratuit et téléchargeable, il a trouvé un grand écho dans la communauté scientifique. Toutefois, parce que son modèle XML est composé de 116 éléments, 546 entités, et 29 notes, DocBook nécessite un long apprentissage.

Après avoir décidé de l'outil texte, le rédacteur avisé cherche à sélectionner le meilleur logiciel de dessin qui lui facilitera la création d'illustrations, la rectification d'images et photos ainsi que la capture d'écrans.

Dans ce domaine, le choix se portera sur les outils de base tels que MS ®Paint qui sont livrés avec les suites logicielles de MS ® Office.

Pour la retouche images, Photoshop<sup>10</sup> offre toutes les caractéristiques d'un outil professionnel largement utilisé par les dessinateurs.

Son concurrent, PaintShopPro<sup>11</sup> sert aussi à la retouche d'images, mais aussi à la copie d'écran. La version d'essai en français est téléchargeable sur le site Jasc et se laisse mettre à l'épreuve pendant 60 jours.

Les rédacteurs techniques du code ROME 52315, principalement chargés des fiches produits et des guides de maintenance de matériel ne jurent que par AutoCad<sup>12</sup>. Ce logiciel de dessin industriel leur a fait oublier crayon et table à dessin pour pouvoir, non seulement fournir des plans précis au format électronique, mais aussi des simulations et vues en 3 dimensions.

Plus aisé d'utilisation, MS ®Visio<sup>13</sup>, convient aux dessins techniques de base. Il dispose de très nombreuses bibliothèques d'illustrations pour tous corps de métiers qui facilitent la production rapide de représentations graphiques.

---

<sup>7</sup> <http://www.adobe.fr/products/framemaker/main.html>

<sup>8</sup> <http://www.adobe.fr/products/indesign/main.html>

<sup>9</sup> <http://www.docbook.org>

<sup>10</sup> <http://www.adobe.fr/products/photoshop/main.html>

<sup>11</sup> <http://www.jasc.com/fr/default.asp?locid=0>

<sup>12</sup> <http://www.autodesk.fr/adsk/servlet/index?siteID=458335&id=4010429>

<sup>13</sup> <http://office.microsoft.com/fr-fr/FX010857981036.aspx>

Pour le spécialiste de "Business documentation", MS Visio propose des modèles d'organigrammes, de graphiques de Gantt, de représentation de processus qui évitent les longs discours !

Au quotidien, le rédacteur de documentation papier se servira surtout d'un logiciel de capture d'écran lui permettant de copier l'interface graphique du produit à documenter. Outre PaintShopPro précédemment mentionné, le rédacteur avisé pourra sélectionner Snagit<sup>14</sup> et effectuer des copies d'écrans de qualité.

Équipé d'un logiciel de PAO, d'un logiciel de dessin, puis d'un assistant pour copier les écrans, le rédacteur a tendance à se lancer...

Il lui faut pourtant compléter sa trousse à outils d'un tableur qui sera très utile au moment de l'insertion de tableaux dans le document en cours d'élaboration. Outre MS® Excel, le rédacteur trouvera, dans les suites logicielles, des produits compatibles avec le traitement de texte utilisé.

Il ne sera toutefois pas au bout de ses peines. Son équipement logiciel ne sera pas complet sans un logiciel d'indexation. Il est en effet admis dans la profession qu'un manuel utilisateur sans index ne saurait répondre aux critères de qualité minimaux.

Les indexeurs professionnels nous proposent une classification selon trois types d'outils :

- les autonomes (« standalone »),
- les embarqués (« embedded »),
- les automatiques.

Xgen (pour Adobe FrameMaker) et SKY sont des logiciels d'indexation autonomes qu'il convient d'ajouter au logiciel de PAO utilisé. SKY est un véritable outil d'indexation professionnel réservé surtout à l'indexation d'ouvrages scientifiques volumineux.

MS® Word est l'exemple même du logiciel embarqué, c'est-à-dire intégré au logiciel de traitement de texte.

L'indexation automatique ne reçoit pas l'assentiment des indexeurs professionnels. Qu'ils soient embarqués ou autonomes, ils n'autorisent que des listes de concordance, assez éloignées donc d'un véritable index.

Avant d'opter pour un logiciel de production automatique, le rédacteur ne manquera pas de tenir compte de l'avis des professionnels de l'indexation : *"I would caution you to be leery of any tool that promises to make index entries for you. Machines are great at sorting, formatting, and checking link validity; but it takes a human being, preferably someone with knowledge of the subject matter and experience at indexing, to craft good, useful, consistent index entries."*

### **Les outils pour la documentation électronique**

Pour produire une documentation électronique, le rédacteur technique s'équippa d'un logiciel d'aide en ligne tel que :

- Doc-to-Help (Windows)
- RoboHelp (FrameMaker)

---

<sup>14</sup> <http://fr.techsmith.com/products/snagit/default.asp>

– En préparation : MS Longhorn

En dehors de ces produits classiques, se trouve disponible sur Internet le logiciel d'aide en ligne de Virtual Media dénommé xdk<sup>15</sup>. Il est compatible MS Word et permet de travailler à partir de l'interface Word. Ceci ne l'empêche pas d'afficher de très nombreuses fonctions utiles.

Le rédacteur technique intervient également dans la conception de sites Web. Il s'aide alors des produits classiques : MS ® FrontPage, Dreamweaver, Microangelo<sup>16</sup>. Ce dernier, libre d'accès, permet de créer de nombreuses icônes et barres d'outils selon la fantaisie du rédacteur. Nouveau sur la planète Web, le logiciel Mambo<sup>17</sup> s'oriente résolument vers le système de gestion de contenus en vue d'une publication en ligne

En tant que rédacteur-communicateur, il sera souvent sollicité pour produire des diaporamas ; là aussi, il existe une solution alternative à MS ® PowerPoint. Le logiciel OpenOffice Presentation dispose de nombreuses options pour un résultat très satisfaisant et compatible avec MS PowerPoint.

Dès que son projet de conception documentaire prendra de l'ampleur, le rédacteur pourra ajouter à sa palette d'outils un logiciel de gestion de projets. L'objectif est alors de suivre, sur un calendrier de type graphique de Gantt, l'évolution du projet et l'attribution des ressources humaines. Le plus connu est MS ® Project.

## AU-DELÀ DU PAPIER ET DE L'AIDE EN LIGNE

Les concepteurs de logiciels n'en sont toutefois pas restés là. Prenant acte du développement de la documentation en ligne, ils ne se sont pas contentés de convertir la documentation papier existante en un fichier d'aide. Dorénavant, le rédacteur devra se passionner pour le « Single-Sourcing », puis le CMS (Content Management System).

Le Single-Sourcing se limite à un mécanisme de transformation automatique d'un document destiné à l'impression papier en un fichier d'aide. Le résultat n'est pas toujours réussi. Les concepteurs de logiciels ont donc franchi l'étape suivante : la gestion de contenus, si possible dynamiques.

Ainsi, Epic Editor, d'Arbortext<sup>18</sup> *"...is designed for content architects and power authors to support the creation of dynamic content for multiple output types."* Il propose de travailler en XML simplifié et également en MS Word. Les différentes sorties sont utilisables à la fois pour la documentation papier et le format électronique.

AuthorIT<sup>19</sup>, autre outil de CMS, insiste sur sa capacité à réutiliser la source, c'est-à-dire le contenu de la documentation. Il rencontre une forte adhésion de la part des responsables de documentation confrontés à de volumineux projets documentaires multilingues.

A l'aide de ces logiciels basés sur le langage de XML, le rédacteur n'intervient que sur le texte et non plus sur son formatage. Il se concentre sur le contenu et peut faire

---

<sup>15</sup> [www.republicorp.com/xdk](http://www.republicorp.com/xdk)

<sup>16</sup> <http://www.microangelo.us/creation.asp>

<sup>17</sup> <http://www.mamboserver.com/>

<sup>18</sup> <http://www.arbortext.com/>

<sup>19</sup> <http://www.author-it.com/>

abstraction de tous les outils ; ainsi faisant, il se recentre sur son coeur de métier, la communication technique.

## **LE POIDS DES OUTILS : RÉDACTEUR OU BRICOLEUR ?**

Dès qu'ils réussissent à s'affranchir de la technologie, les rédacteurs "...become more proficient communicators and rely less on the tools that are used to display the final information" (A. Rockley).

Le rédacteur peut ainsi devenir un architecte de l'information plutôt qu'un apprenti-maçon "*Information developers become more like architects than construction workers*" (A. Rockley)

Ellis Pratt, responsable de Cherryleaf, parle<sup>20</sup> lui du rédacteur futur comme d'un "*connector linking prospects and experts,... champion of and expert in written corporate document*". Le rédacteur metteur en page abandonnera alors son habit d'opérateur PAO pour prendre les atours du chargé de liaison entre le concepteur d'un produit ou d'un service et son utilisateur ou destinataire.

Trop nombreux encore sont les rédacteurs qui cherchent leur salut dans la connaissance exhaustive des outils. Or, "*Knowing the tools does not make you a technical writer. You may know all these tools, but you may not be a technical communicator*"<sup>21</sup> En réalité, en se focalisant sur les outils, le rédacteur-bricoleur scie lui-même la branche sur laquelle il trône encore. En cette période faste de la mondialisation, il est effectivement très aisé de délocaliser les travaux de mise en page dans des pays à bas salaires et priver le rédacteur-opérateur de son gagne-pain. En restant ce qu'il est, c'est-à-dire un fournisseur de contenus, le rédacteur conforte, par contre, la valeur de son métier et se constitue une bouée de sauvetage anti-délocalisation.

En conclusion, quel est le meilleur outil du rédacteur technique ? La réponse de G.Karamatt est sans appel : "*In technical writing, the most important tool of the trade is of course your brain. Next come your communication skills and those are followed by language skills. Finally, you will use these tools to create and shape your writing.*"

...On ne peut lui donner tort, la preuve : les outils d'Héron d'Alexandrie ont disparu, ses écrits sont restés.

## **BIBLIOGRAPHIE**

Drachman, A.G (1963) *The Mechanical Technology of Greek and Roman Antiquity : A Study of the Literary Sources*, University of Wisconsin press, Madison.

---

<sup>20</sup> Communicator -Summer 2004 - Magazine de l'association professionnelle ISTC, <http://www.istc.org.uk>

<sup>21</sup> G. Karamatt, Liste de discussion TWIN