

# Petite épître aux rédacteurs techniques

Par Marc Dionne, trad. a., réd. a.



L'union sans mélange qui lie le rédacteur et l'informaticien recèle sa part de mystère. Cette collaboration découle d'un besoin pratique : décrire un logiciel pour que les utilisateurs puissent s'en servir en communiquant le moins possible avec le concepteur. Ce dernier n'étant souvent pas très porté sur l'écriture, il délègue cette tâche à un spécialiste. Mais comment ces deux protagonistes arrivent-ils à communiquer, l'un étant plutôt mathématicien, et l'autre, plutôt littéraire? Il convient donc de respecter certains principes afin de tirer le meilleur parti de la situation.

## *Genèse d'un logiciel*

De façon schématisée, nous pouvons dire que l'équipe de développement se compose d'un concepteur, d'un analyste et d'un programmeur. Cette trinité peut occuper un seul poste de travail ou la moitié d'un étage. Le concepteur définit la finalité du produit et son lien avec les autres logiciels de l'entreprise, le cas échéant. Il produit un rapport d'architecture conceptuelle. L'analyste décortique ce document pour en tirer tous les éléments utiles à la programmation : les fonctions, les fenêtres, la composition du menu, les messages d'erreur, etc. Il rédige un rapport d'analyse qui servira de bon de travail au programmeur. Celui-ci, dans le langage le plus approprié, écrit des milliers de lignes de code, limon originel d'où l'outil tirera sa forme par le truchement d'une compilation.

## *Une vision du ciel...*

Quelque part dans l'Élysée de l'écriture, le rédacteur aura assisté au lancement du projet. Il entendra alors les informaticiens présenter leur concept en long et en large. On lui transmettra tous les rapports d'architecture et d'analyse, dont il tirera la substantifique moelle. Il aura accès aux environnements de test, ce qui lui permettra d'évaluer l'adéquation entre sa prose et la réalité. Il en profitera pour saisir des images des fenêtres et des boîtes de dialogue. Il pourra signaler quelques erreurs de français qui se seront glissées ici et là, erreurs qui seront rapidement corrigées. Enfin, l'un des développeurs relira avec enthousiasme la dernière ébauche du guide pour s'assurer qu'il couvre bien toutes les fonctions du produit.

## *... et de l'enfer*

Imaginons un autre scénario. On vous embauche pour documenter un logiciel. Celui-ci est déjà commercialisé depuis assez longtemps, mais les utilisateurs réclament à grands cris de l'aide en ligne ou un guide. Le *concepteur-analyste-programmeur* a quitté l'entreprise et ne peut être joint. Il n'a laissé aucune trace écrite de ses réflexions, pas même sur une serviette de table. Sentant une légère pression, vous vous préparez alors à la traversée du désert. Vous examinez le logiciel sous toutes ses coutures, utilisez tous les éléments du menu, ouvrez toutes les fenêtres, isolez les procédures, imaginez un scénario d'utilisation suivant un fil directeur et

provoquez des erreurs. L'orthographe des libellés vous donne envie de hurler. Vous dressez la liste des termes à rectifier et des mots mal écrits dans les fenêtres et les messages. Enfin, vous remettez votre travail à un collègue pour la relecture finale. Vous êtes sûr de vous, mais tout de même ! Et si vous aviez documenté un bogue ?

On vous annonce que la relecture sera escamotée, car on vous fait aveuglément confiance. De toute façon, c'est la frénésie, et personne n'a une minute à consacrer à cette tâche qui, faut-il le rappeler, s'apparente à une punition. Quant à la terminologie et à l'orthographe, aucun client ne s'étant plaint, rien ne sera changé. Les termes utilisés reflètent ce qui se dit dans la « vraie vie », et les fautes attendront la prochaine mise à jour – si le produit se rend jusque-là. Et dire que vous vous êtes donné la peine de laver de toutes leurs fautes les images que vous avez saisies ! Pour finir, on vous demande de traduire le guide et le logiciel en anglais. On insiste bien sur le fait que tous les membres de l'équipe pourraient le faire, mais qu'aucun n'en a vraiment le temps.

Laissons pareille caricature en pâture à un Dante contemporain, et il décrira le petit arc de cercle réservé aux rédacteurs techniques impénitents dans une comédie n'ayant rien de divine.

### *Ébauche d'un petit catéchisme*

Restons positifs. Le contexte atteint rarement un tel niveau de surréalisme. Dans la plupart des cas, les informaticiens ont à cœur de diffuser des produits dont la qualité, tant logicielle que linguistique, est irréprochable. Leur réputation est garante de leur avenir. Vos compétences, aussi mystérieuses soient-elles, sont alors prisées. Voici quand même quelques conseils qui aideront le novice, impatient d'appliquer ses principes nouvellement acquis, à se mettre au diapason des thaumaturges de la base 2.

**Ton entregent tu cultiveras.** Avant toute chose, soyez aimable et communicatif. Hormis vos connaissances en français et la maîtrise de votre art, cette qualité sera toujours votre meilleur atout. La rédaction technique en entreprise ne convient ni à l'ermite ni au pontife. Plus vous vous entendrez avec vos collègues informaticiens, plus vous saisirez les enjeux auxquels ils font face et plus ils comprendront vos propres besoins.

**Ta souplesse tu exerceras.** Si tous vos clients utilisent un anglicisme qui se retrouve 70 fois dans leurs conventions collectives, rien ne sert de partir en croisade. Il convient de le signaler, par principe, mais concentrez-vous sur des objectifs réalistes.

**Les compétences de tes collègues tu respecteras.** N'oubliez jamais que vous côtoyez des spécialistes. S'ils n'écrivent pas aussi bien que vous, leur cerveau n'en est pas moins bien rempli. Vous avez lu tout Balzac et Baudelaire ? Ils connaissent tous Babbage et Bézier. Votre vocabulaire dépasse les 10 000 mots ? Ils maîtrisent souvent plus de 10 langages de programmation, leur syntaxe et leur lexique. Il ne sert donc à rien de vous gausser bruyamment de leur orthographe floue, car ils pourront faire de même le jour où vous traduirez ou altérerez des portions de leur code, ce qui nous arrive tous un jour ou l'autre !

**Ta créativité dans le médium approprié tu exprimeras.** Vous avez des prétentions littéraires ? Vous avez soif de reconnaissance ? Le style technique se caractérise par la concision et la rigueur. Il ne se prête guère aux grandes envolées ni à l'étalage de connaissances. Amateurs d'alexandrins et de rimes embrassées, abstenez-vous ! Trouvez les canaux appropriés pour vous épancher. Fondez le journal interne de votre entreprise. S'il le faut, communiquez avec une maison d'édition, ou encore un journal, qui publiera peut-être votre photo. Pour rajouter à l'interactivité, déversez-vous dans un carnet Web !

**Le message avec le médium tu ne confondras.** Un grand homme a un jour amalgamé ces deux notions, méprise pardonnable d'autant qu'il n'était pas rédacteur technique. Point de rédemption pour un contenu médiocre, fût-il enveloppé dans les plus beaux atours. Vous devrez certes concevoir vos feuilles de style avec soin et selon les règles d'ergonomie généralement reconnues. Toutefois, si votre littérature est faible en substance, son bel aspect n'en fera rien de plus qu'une belle infidèle. Et de grâce, ne vous sentez jamais obligé d'utiliser toute la palette de polices de caractères que votre système d'exploitation met à votre disposition !

**Tes opinions sur le PC ou le Mac jamais tu ne divulgueras.** À chaque milieu ses polémiques et ses tabous. Pour certains, c'est Ferrari ou Honda, pour d'autres, ce sont les bleus ou les rouges. Mais imaginez que vous marchez dans les rues de Belfast. Vous viendrait-il à l'idée de porter une pancarte sur laquelle vous auriez inscrit votre confession ? Avouer sa préférence pour le PC au milieu d'une secte d'adorateurs du Mac peut entraîner de fâcheuses conséquences sur le plan social. Leur prosélytisme se fera des plus intenses. Ils n'hésiteront pas à organiser une retraite pour vous convaincre de la supériorité d'Apple. Si vous croquez dans cette pomme, les phalanges de supporters du PC et de ses clones vous feront la vie dure. À vous de choisir le clan qui vous convient ou, mieux encore, de feindre l'indifférence avoisinant le nirvana.

### *Croyez aux miracles !*

Nouvelle recrue dans une équipe, j'ai eu très vite une discussion avec le concepteur en chef, véritable génie de l'informatique d'une part et lourdement handicapé de l'orthographe d'autre part. Il venait de mettre à la porte mes trois prédécesseurs, qui lui avaient fait savoir avec reproche amer son ignorance de la chose lettrée. « Je suis loin d'être linguiste », m'a-t-il déclaré avec une pointe d'agressivité. Je lui ai simplement dit que certains linguistes commettaient aussi des fautes, mais qu'il aurait très bien pu s'intéresser aux langues, à leur syntaxe, leur morphologie, leur lexique. Coup de chance, je suis tombé dans le mille. Je lui ai proposé qu'il me communique ses idées de la façon qui lui conviendrait et que je me chargerais de traduire le tout en une sorte de vulgate accessible à tous. Notre collaboration a été des plus fructueuses.

L'amitié entre informaticiens et rédacteurs est possible. Ne cessez pas d'y croire ! Le destin mettra un jour sur votre chemin tel spécialiste d'une discipline qui vous fascine, que ce soit l'histoire, la musique, la politique, qu'importe. Mieux encore, ces personnes vous fourniront du contenu si clair et si bien écrit que cette prose agira comme un baume adoucissant sur vos prunelles éraillées.

*Marc Dionne est rédacteur technique principal et chef du Service de documentation et de traduction de Logibec Groupe informatique. Au moment de la publication de cet article, il était président de la Société québécoise de la rédaction professionnelle.*