

Zeitschrift: Défis / proJURA

Herausgeber: proJURA

Band: - (2019)

Heft: 10

Artikel: Les documentalistes techniques peu visibles mais indispensables

Autor: Allimann, Yvette

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-853465>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

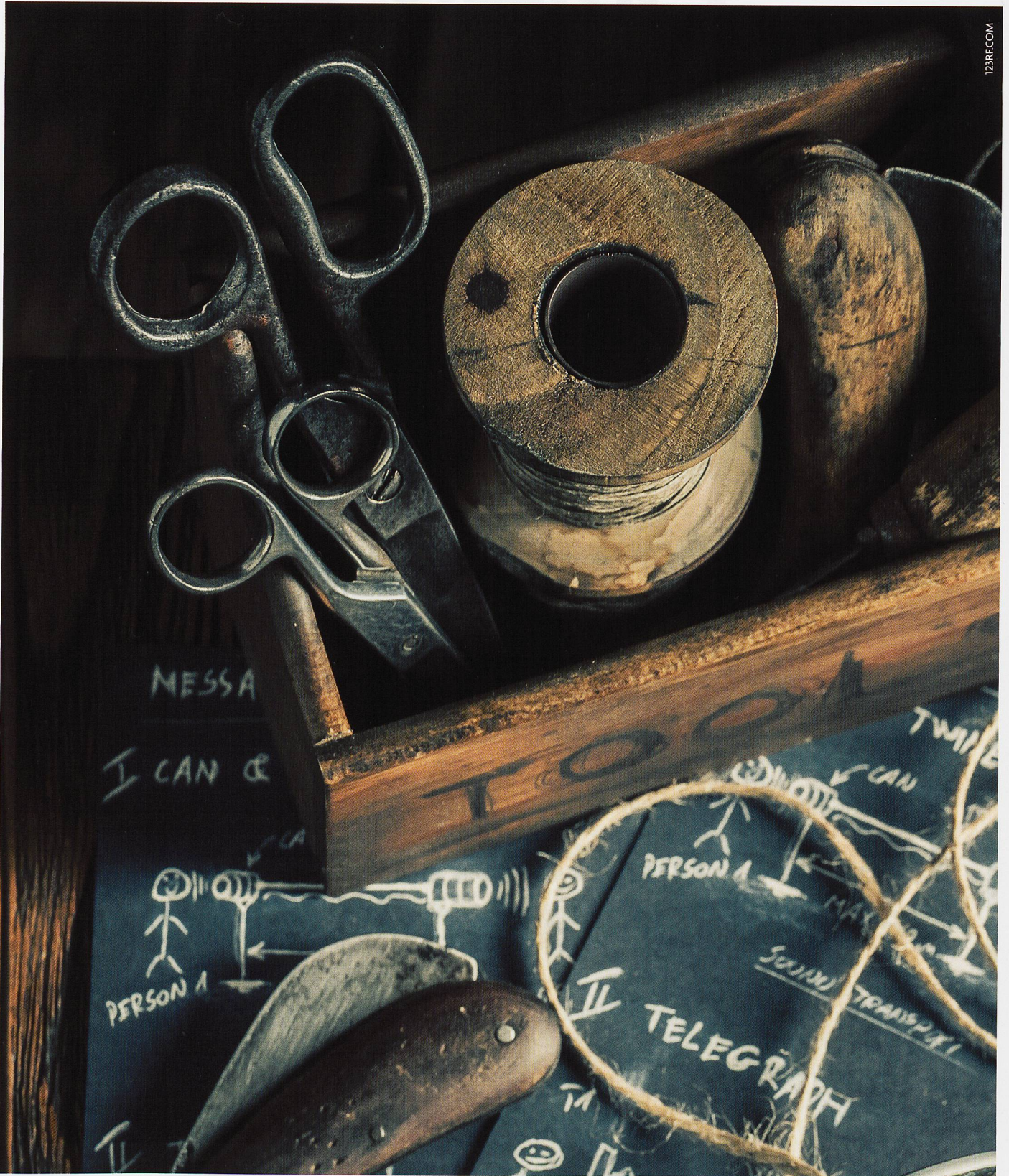


Un utilisateur désespéré, qui ne dispose pas des informations nécessaires pour bien utiliser ses équipements.

Les documentalistes techniques peu visibles mais indispensables

Derrière les notices d'emballages des médicaments ou de divers produits électroniques tels qu'ordinateurs, se trouvent des spécialistes de ce type de rédaction: les documentalistes techniques. Focus sur un travail de fourmi.

Par Yvette Allimann,
Tecom Suisse, l'association suisse des professionnels
de la communication technique



123RF.COM

La documentation technique constitue une véritable marche à suivre pour le matériel à utiliser.

Ça sent bon l'émulsion dans l'atelier. Tout au fond, la machine est prête pour la réception par le client et il faut terminer la notice d'instructions. Je vais donc vérifier la conformité des nouveaux chapitres «sur place et sur pièce». Le documentaliste technique travaillant surtout sur dossier et sur plan, il est utile et parfois indispensable d'observer l'objet terminé pour s'assurer que la documentation technique est complète et reflète la réalité, car tous les équipements techniques, de la brosse à dents à l'avion gros-porteur, de même que les produits chimiques, du lubrifiant à n'importe quel médicament, sont obligatoirement accompagnés d'une documentation utilisateur.

Ma formation de rédactrice technique place mon activité à l'intersection de plusieurs axes. Les plus importants sont la communication et la vulgarisation de contenus techniques et d'obligations légales. Il faut donc savoir parler aux gens, c'est-à-dire maîtriser les codes de la communication, savoir structurer les informations et être capable de se glisser dans la peau de l'utilisateur pour lui permettre d'accéder à des contenus souvent arides ou difficiles. Cela suppose une bonne maîtrise de la langue de rédaction et la connaissance des divers règlements, directives, lois et normes qui régissent la documentation technique et qui varient selon le domaine. La documentation des produits médicaux et pharmaceutiques obéit en effet à d'autres règles que celle de l'aéronautique ou des biens de consommation.

Il faut aussi une bonne affinité avec le produit et son environnement d'utili-

sation. Une expérience pratique dans le domaine concerné est un avantage, car le vécu en «live» des produits à documenter est irremplaçable.

Savoir parler aux gens

Des études et l'expérience révèlent un niveau de compétence linguistique entre B1 et B2 pour plus de la moitié de la population et environ vingt pour cent de niveau A1 à A2. Les textes doivent dès lors être simples, clairs et concis et se limiter à ce qui doit être dit. Il faut évidemment respecter la meilleure cohérence terminologique, pour le plus grand bonheur des traducteurs. Les documentalistes doivent de plus savoir identifier les besoins en information des utilisateurs et anticiper d'éventuelles erreurs de manipulation.

De la documentation qui fasse envie

Les utilisateurs des équipements techniques quels qu'ils soient rechignent souvent à consulter la documentation fournie, que ce soit par orgueil (Je n'ai pas besoin de ça!), par paresse (Ça me fatigue et j'ai plus important à faire) ou par manque de foi (On n'y comprend rien et de toute façon on ne trouve jamais ce qu'on cherche!). Ce public-là se rabat volontiers sur l'internet qui recèle quantité de textes et de vidéos d'instruction sur à peu près tout. Alors, quel support pour ma documentation? Une bonne vidéo – dont la réalisation fait partie des domaines de compétence des documentalistes techniques – est plus explicite qu'une documentation de mauvaise qualité. Et toute documentation doit impérativement



Yvette Allimann, documentaliste technique.

être constituée d'une séquence logique d'informations clairement structurées. C'est bien pour garantir la compréhensibilité et l'exactitude de mon travail que je me rends donc à l'atelier. Si le technicien interrogé confirme la correction des opérations documentées et s'il comprend parfaitement les instructions, je peux livrer les chapitres descriptifs en toute confiance. Je fais un test d'utilisabilité.

Le support

Mais dois-je livrer la documentation sous forme papier, de contenu en ligne ou autre? Le «mode d'emploi» de la directive machine de l'Union européenne exige la publication papier pour parer par exemple à d'éventuelles coupures de courant. Comment en effet redémarrer une installation selon

ATB SA

Ingénieurs-conseils SIA USIC

- Routes, trafic et voies ferrées
- Hydraulique
- Bâtiments et ouvrages d'art
- Décharges et carrières
- Travaux spéciaux
- Aménagement du territoire



2740 Moutier 032 494 55 88
 2950 Courgenay 032 471 16 15
 2720 Tramelan 032 487 59 77
 2350 Saignelégier 032 951 17 22
 2800 Delémont 032 422 56 44
 4242 Laufen 061 761 17 85

www.atb-sa.ch
 info@atb-sa.ch

JURATEC^{sa}

Consultance et innovation technique

LES FAUSSES IDÉES sur la certification ISO 9001

La certification engendre énormément de paperasse

FAUX

Avec la version actuelle de la norme, la simplification est telle que le manuel qualité peut tenir en quelques pages.

La certification est un carcan

FAUX

Nous adaptons le système qualité à votre entreprise, pas l'inverse.

La démarche prend beaucoup de temps et d'énergie

FAUX

Vous avez déjà une organisation en place, nous détectons les potentiels d'amélioration.

Les consultants créent des systèmes standards non adaptés à notre entreprise

FAUX

Une solution personnalisée correspondant à votre vision est mise en place, en accord avec la norme.

La certification coûte très cher

FAUX

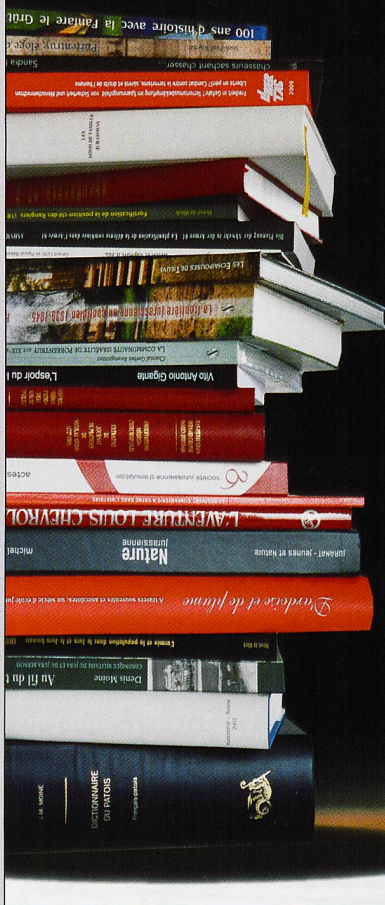
Vous bénéficiez d'un retour sur investissement suite aux améliorations mises en place.

Demandez une offre sans engagement !

Juratec SA
 Rue St-Maurice 26
 CH-2800 DELÉMONT/JU
 Tél 032 421 36 00
 Email : office@juratec.ch

Juratec SA
 Rouges-Terres 61
 CH-2068 HAUTERIVE/NE
 Tél 032 721 25 27
 Email : office@juratec.ch

www.juratec.ch



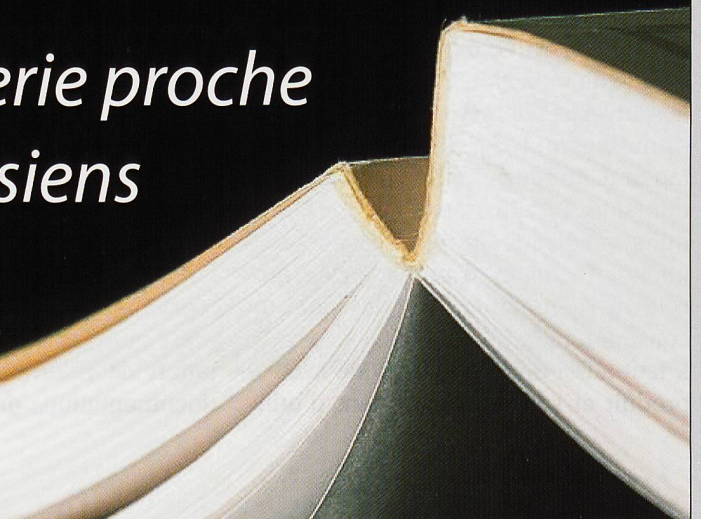
demotec

graphisme imprimerie

P O R R E N T R U Y

Tél. 032 466 28 28 www.demotec.ch

L'imprimerie proche des Jurassiens



la procédure si cette dernière est disponible uniquement en ligne, sur un serveur ou un ordinateur sans courant électrique? Un inconvénient de la documentation papier est la difficulté de la tenir à jour.

Le contexte légal

Les documentalistes techniques ont l'obligation légale de mettre en garde contre les risques liés à l'utilisation du produit et d'anticiper les erreurs d'utilisation raisonnablement prévisibles. À ce titre, il vaut mieux ne pas mésestimer l'inventivité des utilisateurs! Les lois fédérales sur la sécurité des produits (RS 930.11) et sur la responsabilité du fait du produit (RS 221.112.944) sont catégoriques: la documentation fait partie intégrante du produit et il n'est

pas question de se dérober par exemple en déclinant toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission. Et à quoi m'engage l'établissement d'un certificat de conformité CE? Aussi, la documentation utilisateur est à fournir dans la langue officielle du lieu d'utilisation, tandis que les informations destinées à des personnes au bénéfice d'une formation plus poussée peuvent être fournies dans une langue largement pratiquée, le plus souvent l'anglais. Toutes ces informations seront présentées de préférence selon la norme IEC/IEEE 82079-1, Élaboration des informations d'utilisation (instructions d'utilisation).

Un métier varié et passionnant

Le métier de documentaliste technique est varié et passionnant. Il exige des affi-

nités avec les produits qu'on décrit et le goût des environnements informatisés (outils de communication, IoT, 4.0), le plaisir de vulgariser et celui d'illustrer ses propos. Il faut aussi de l'affinité avec le contexte réglementaire.

Certains ingénieurs aiment communiquer et beaucoup de littéraires sont attirés par les disciplines techniques. De tels profils sont idéaux et diverses filières de formation permettent de les épanouir. Il est vivement conseillé aux personnes issues des filières techniques d'ajouter la partie «communication» à leur bagage et aux littéraires d'acquérir les connaissances techniques dont ils ont besoin.

www.tecom.ch

