

## Une visite dans le monde des manuels techniques

# Suivez le guide !

par Raymond Skilling

**Ils accompagnent appareils, machines, logiciels et systèmes de toutes sortes. Pourtant, les manuels n'ont pas toujours la limpidité voulue. Mais ne tirez pas sur le rédacteur ! Les contraintes sont légion sur le chemin qui mène à la clarté.**

Ce matin-là, une surprise attend Diane à son bureau. La console téléphonique n'affiche plus la bonne heure. Sûrement une panne d'électricité pendant la nuit. Comment remettre l'horloge à l'heure ? Les multiples fonctions de l'appareil rendent la tâche rebutante. Trouvant une meilleure méthode, elle appelle le technicien de la maison : « Vincent, il faudrait changer l'heure ! »

Bien sûr, Diane aurait pu consulter le guide de l'utilisateur pour connaître la procédure à suivre. Mais il est conçu pour un administrateur de système téléphonique. Et c'est là que ça se complique. « C'est que dans un livre conçu pour quatre modèles de téléphone, il faut commencer au bon endroit ; ensuite, il faut repérer dans une table des matières confuse la fonction voulue, puis lire et essayer de comprendre les instructions », explique Vincent Dallaire, technicien en électronique et responsable de la documentation chez Technologies Lyre de Québec, une firme d'ingénieurs consultants en électronique et en informatique.

Alors, comment apprendre à se servir d'un appareil qu'on ne connaît pas ? « En lisant le livre de référence, mais personne ne le fait ! », répond Vincent Dallaire. Pourtant, les rédacteurs de manuels techniques écrivent des instructions précisément pour « instruire » le lecteur. Mais qui lit le manuel expliquant les fonctions du magnétoscope quand c'est si simple de laisser clignoter l'heure à 12 ?! Qui consulte le guide de l'utilisateur avant de faire démarrer la nouvelle machine à laver, ou avant de régler une montre toute neuve ? Bref, quel utilisateur lit les guides ou les feuillets d'instruction d'un appareil à moins d'y être obligé ?

### Un guide de quoi ? pour qui ?

Les rédacteurs écrivent des manuels qui vont des instructions fournies avec un appareil domestique aux protocoles destinés à la haute technologie. Chez Technologies Lyre, on se sert surtout de guides d'appareils, de catalogues et de livres de données techniques appelés *databooks*. Média Pédagogiques, une entreprise de communication technique située à Sainte-Foy, produit pour sa part des manuels pour des appareils et des systèmes sophistiqués qui combinent informatique, électronique et autres technologies. Ces manuels sont destinés à des spécialistes, comme des ingénieurs, des électriciens ou des chimistes travaillant dans des hôpitaux, des centres de recherche, des universités, etc.

Raymond Medland, propriétaire de Média Pédagogiques, fait remarquer que les manuels de l'utilisateur couvrent deux grands types de produits : informatiques et mécaniques. Le rédacteur doit connaître le destinataire et l'usage qu'il fera de l'appareil : utilisation, réparation, entretien, calibrage... C'est la règle d'or en rédaction. Vincent Dallaire apprécie les manuels techniques : « Ils vont directement au but parce qu'ils sont destinés à des spécialistes qui connaissent les grands principes et les standards. » Il précise toutefois qu'il n'y recourt « que dans des cas spéciaux, pour des fonctions "ésotériques" ». Technologies Lyre possède d'ailleurs une quantité phénoménale de textes techniques. Pourtant, il manque encore 90 % de la documentation requise !

Peut-on « en mettre plus que le client en demande » ? Le *Mode d'emploi* du télécopieur Canon FAX-270S prend trois pages, prévoit neuf étapes et fournit six tables de caractères pour expliquer le seul « Enregistrement d'un nom ». Ouf ! Donne-t-on ici d'inutiles explications ? Non, on tente plutôt d'expliquer une interface trop compliquée. Le type d'utilisateur, donc le destinataire, détermine le degré de vulgarisation qui, comme le dit Raymond Medland, « peut aller de rien à très grand ». Chez Média Pédagogiques, on ne parle que de ce qui est pertinent et spécifique à l'appareil en question. On ne vulgarise pas, puisqu'on s'adresse à des spécialistes. Par contre, si un produit innove ou applique de nouvelles stratégies à de vieux problèmes, on doit savoir initier les néophytes à son fonctionnement. M. Medland croit que les utilisateurs doivent comprendre pour faire confiance à un nouveau concept d'appareil. Car, selon lui, « bien expliquer un produit à un acheteur potentiel peut faire la différence entre des producteurs concurrents ».

Les techniciens et les ingénieurs de Technologies Lyre se servent de livres de référence spécialisés qui ne sont pas vulgarisés. Les instructions d'installation, par exemple, ne donnent que les explications nécessaires. Les mots, bien qu'ils soient techniques, sont simples et courants. Vincent Dallaire est d'accord avec ce type de description dans laquelle « on n'essaie pas de faire une thèse ». Il trouve cependant que les manuels d'informatique sont parfois verbeux. Des logiciels, tels que les bases de données, doivent présenter tant de concepts de façon vulgarisée qu'ils en deviennent lourds. Certains utilisateurs vont alors suivre un cours de base plutôt que d'apprendre le fonctionnement à partir du manuel !

## Ce qu'il faut savoir, rien de plus

Mais faut-il être technicien ou ingénieur pour écrire des manuels techniques ? Ici, une réponse unanime : non. Selon Vincent Dallaire, « il faut surtout avoir des connaissances techniques et une certaine tournure d'esprit pour savoir comment communiquer l'information dans des phrases compréhensibles ». Le spécialiste qui écrit un manuel risque en effet de tomber dans un piège. S'il connaît trop bien le domaine, il ne vulgarisera pas assez ou il oubliera d'expliquer des points essentiels pour le lecteur.

« Les ingénieurs en savent trop, surenchérit Raymond Medland. Ils ne communiquent pas toute l'information parce qu'ils ne savent pas que l'utilisateur ne la connaît pas toute. » En

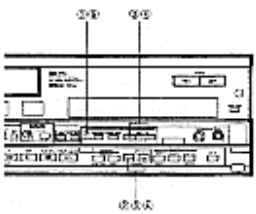
général, les ingénieurs connaissent mal l'écriture et la communication. Celui qui travaille au développement d'un appareil depuis six mois manque de recul : il ne voit plus la complexité de l'appareil. Le rédacteur doit garder un œil neuf et toujours se mettre à la place de l'utilisateur afin de fournir les réponses aux questions que ce dernier peut se poser. Il doit toutefois posséder une base en technologie, comme l'électronique ou l'informatique, sinon le manuel risque de paraître soit incomplet, soit trop détaillé. Expliquer en long et en large à un programmeur comment exécuter une commande est superflu ; le nom de la commande lui suffit.

Et si utiliser un instrument de mesure et d'étude des phénomènes oscillatoires apparaît compliqué pour la plupart des gens, pour certains, c'est un jeu d'enfant ! « À la limite, un technicien qui connaît les principes de l'oscilloscope pourrait se passer du manuel », affirme Vincent Dallaire. Les fabricants respectent des conventions de construction comme les fonctions, les symboles et la disposition des boutons. Malgré cette standardisation, le rédacteur ne doit pas tenir pour acquis que le lecteur comprendra. « Il faut pouvoir trouver aisément l'information recherchée », explique Vincent Dallaire. Pour cette raison, les repères visuels doivent être bien conçus : index, tables des matières et des figures, mise en page, emploi judicieux des polices de caractère, structure du texte, disposition des éléments, choix des illustrations... M. Dallaire cite à ce sujet les *databooks* de Intel qui sont souvent mal faits. Certains vont présenter une quelconque pièce d'électronique, sa description, ses spécifications, mais impossible de trouver le numéro pour la commander !


### REGLAGE DE L'HEURE

Pour régler le jour de la semaine et l'heure de jour veille, suivre la procédure suivante :

Le réglage de l'heure doit apparaître dans l'écran du bordier de réglage. Référez-vous au chapitre "REGLAGE DE L'HEURE" dans le manuel de l'utilisateur fourni avec le téléviseur TFD-062 pour plus de détails relatifs aux procédures.



**REMARQUE :** Après que l'ajustement soit effectué, appuyez sur la touche de marche arrière (RECALL) dans un délai de 30 secondes. Le réglage clignote et apparaît comme indiqué ci-dessous.



**Procédure de réglage de l'heure :**  
Régler l'heure sur "12:00".

1. Appuyez sur la touche de réglage de l'heure (TIME ADJ.) et que les deux points clignotent sur le bordier de réglage de l'heure.
2. Appuyez, le jour de la semaine (DAY) dans l'écran. Le jour de la semaine clignote sur l'écran. Appuyez sur la touche de sélection de réglage (DAY SELECT) [2/3] pour régler sur MON.
3. Appuyez sur la touche de modification (SHIFT) [1] pour régler le premier chiffre sur le positionneur de l'heure. Appuyez sur les touches de sélection de réglage (DAY SELECT) [2/3] pour régler les heures de jour. Régler sur PM 2.
4. Appuyez sur la touche de modification (SHIFT) [1] pour changer l'heure de la première minute. Appuyez sur les touches de sélection de réglage (DAY SELECT) [2/3] pour régler la minute. Régler sur 00.

Après le réglage de l'heure est réglée, le bordier de réglage de l'heure est réglé.

... les entre les chiffre...  
... minutes indique les secondes...  
... premières 30 secondes...  
... clignote le point de...  
... après 30 secondes clignote...  
... les deux-points clignote...  
... le deux secondes.

**REMARQUE :** Pour régler les paramètres de réglage de l'heure et de programmation de la télévision, vous devez utiliser la touche de modification (SHIFT) [1] pour passer à l'écran suivant de la télévision. Ensuite, il vous faut appuyer sur la touche de sélection de réglage (DAY SELECT) [2/3] pour régler les heures de jour. Appuyez sur la touche de modification (SHIFT) [1] pour les heures de la télévision. Appuyez sur la touche de sélection de réglage (DAY SELECT) [2/3] pour régler la minute. Régler sur 00.

• Le guide d'opération du magnétoscope DX-5000C de NEC donne ici un bon exemple de documentation difficile à lire : caractères sans empattement et une pleine page pour expliquer le simple réglage de l'heure ! On n'a qu'à bien se tenir quand on voudra apprendre la « programmation à l'écran de l'enregistrement automatique d'un programme hebdomadaire avec la télécommande »...

« Le plus grand défi en rédaction, c'est l'organisation de l'information », affirme Raymond Medland. À son avis, le problème spécifique qui se pose au rédacteur de manuel, c'est de présenter les choses dans une suite logique. Il faut retravailler sans cesse le plan et la table des matières, l'enchaînement des sections. La complexité de ce travail, sans doute le plus difficile pour le débutant, vient de ce que la rédaction est une communication linéaire : on lit les idées les unes après les autres. « Or, ajoute-t-il, les informations à transmettre ne sont pas linéaires : tout arrive en vrac, le modèle se construit de façon complexe. » La difficulté pour le rédacteur est donc de trouver par où commencer. Ensuite, dans le dédale des explications, le rédacteur ne doit pas laisser s'accumuler les questions sans réponse. « Sa tâche est de prévoir les interrogations de l'utilisateur et de lui dire où trouver les renseignements », précise-t-il.

### Tout prévoir, même ce qu'on oublie...

Fraîchement débarqués en Allemagne, des ingénieurs canadiens se préparent à donner une formation technique. Surprise ! Tout le matériel demandé ne se trouve pas dans la salle. Heureusement, Denise Trudel, rédactrice chez Média Pédagogiques, avait indiqué dans la documentation qu'elle avait préparée qu'il fallait vérifier le matériel « une journée à l'avance ». Cette précaution, qui a permis de sauver la situation, fait partie des bons coups dont on peut se féliciter. Mais il y a aussi les ratés... Le rédacteur peut se retrouver dans l'eau bouillante s'il transmet des données fautives ou commet des erreurs, comme se tromper de commande pour une fonction d'un logiciel. Un index incomplet ou des références incorrectes peuvent aussi mettre l'utilisateur en rogne s'il ne retrouve pas l'information dont il a besoin. Vincent Dallaire cite le cas de Intel qui, dans la mise à jour de son *datobook* de 1994, ne mentionne pas la nécessité d'avoir le *datobook* de 1992 sur disque optique compact. Comme Technologies Lyre ne disposait que de la version imprimée du *datobook* de 1992, plusieurs données manquaient.

Vincent Dallaire donne aussi l'exemple d'une erreur « volontaire » dans la documentation d'un produit. Chez Technologies Lyre, on a acheté un modem à haute vitesse, puis on l'a branché en parallèle avec un télécopieur et un autre modem à basse vitesse. On s'est aperçu que le modem à basse vitesse devait être constamment en marche pour que celui à haute vitesse fonctionne. Dans ce cas, le fabricant du modem moins rapide avait laissé à l'utilisateur le soin de deviner l'astuce. Selon M. Dallaire, « en parler dans le manuel aurait signifié avouer une faiblesse du produit ».

On le voit, lire un manuel peut devenir pour l'utilisateur moyen une tâche bien ardue pour toutes sortes de raisons. « Les spécialistes peuvent s'amuser avec la technologie ; les gens

qui doivent s'en servir ne s'amuse pas nécessairement », fait remarquer Vincent Dallaire.

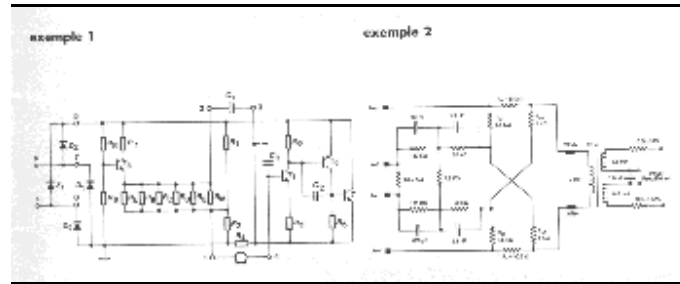
### Un métier méconnu

Même chez les spécialistes de l'écriture, la rédaction technique demeure un métier peu connu et peu pratiqué au Québec. Pour Raymond Medland, cela tient en bonne partie au fait que la majorité des professionnels ne rédigent qu'en anglais. En haute technologie, la plupart des entreprises, comme Matrox de Montréal, préparent leurs documents techniques en anglais d'abord. La traduction en français vient ensuite... s'il y a suffisamment de marché au Québec.



• Certains manufacturiers, les Japonais notamment, fournissent des manuels en français mais conçus en anglais, si ce n'est en japonais. « Ils ne sont souvent adaptés qu'à moitié, des mots demeurant non traduits », explique Vincent Dallaire. On voit l'origine anglaise sur cette couverture qui porte par erreur l'indication « *French* ». Probablement écrit en japonais, ce Mode d'emploi a dû être traduit en anglais aux États-Unis, puis en français pour les besoins du marché francophone. Avec un tel « téléphone arabe », pas étonnant que des explications soient parfois difficiles à comprendre !

Le domaine informatique bouge trop vite, estime Vincent Dallaire, pour donner le temps de traduire les manuels, sauf si le volume de vente le justifie. Dans le domaine de la technologie, la documentation française accompagne surtout les produits européens. Or, le style d'écriture des Européens diffère beaucoup de celui des Nord-Américains. « C'est comme si ça venait d'une autre planète », commente le technicien en électronique.



• En rédaction scientifique et technique, les Européens utilisent des conventions qui paraissent étranges aux Nord-Américains qui consultent, par exemple, leurs *databooks*. Le simple fait d'utiliser un rectangle (premier exemple de Telefunken) à la place d'un zigzag (second exemple de Mitel Semiconductor) pour désigner une résistance dans un schéma électronique bouscule les habitudes établies chez les scientifiques.

Il reste beaucoup à faire pour le développement de la communication technique au Québec. Quand les rédacteurs écriront de la documentation efficace et que les utilisateurs liront les manuels avec autant d'intérêt que leur télé-horaire, on entendra peut-être moins de « Explique-moi comment ça marche » et de « Viendrais-tu m'aider ? ».

### Les guides d'utilisation : vraiment... utiles ?

• Le *Manuel d'utilisation* du synthétiseur Korg 03R/W est en français, mais l'interface et l'affichage de l'appareil sont en anglais. Ce qui fait que la moitié de ce manuel « français » se compose de termes anglais. Cette combinaison donne des phrases du genre : « Lorsque la valeur de VDF MG Int Mod by Joy Stick est élevée, le déplacement du joy stick du clavier (modèle 01/W, par ex.) vers le bas (vers vous) approfondit l'effet de VDF cutoff MG. » Essayez ensuite de faire de la musique avec ça !

• Le feuillet d'utilisation bilingue de la minuterie automatique Evercharge™ comporte une instruction complètement contradictoire d'une langue à l'autre. L'appareil utilise des tiges blanches et des tiges grises pour les réglages. La version française dit à l'étape 4 de « Placer une tige blanche aux différentes heures du jour où une mise en marche de l'appareil est désirée ». Mais la version anglaise dit à la même étape « Place a grey pin at the time(s) of day that you wish the appliance to turn on ». Heureusement qu'il ne s'agit pas d'un appareil plus complexe !

• Le petit *Guide d'utilisation et d'entretien* du mini-enregistreur de General Electric donne un bon exemple d'instructions concises, claires et faciles à lire pour un consommateur moyen. Citons, à titre d'exemple, la description de la fonction *Lecture à vitesse variable* : « On peut accélérer la vitesse de lecture des cassettes à l'aide de la commande de lecture à vitesse variable. Tourner la molette en direction de la position Max

pour augmenter la vitesse de lecture. » Il faudrait vraiment faire exprès pour se tromper.

- On ne saurait parler d'exemples de rédaction réussie sans citer la documentation de Apple, qui constitue un véritable modèle du genre. Un simple exemple tiré du guide *Référence de Macintosh* suffit à s'en convaincre : « L'icône sur laquelle vous cliquez se *contraste* (devient sombre), ce qui signifie qu'elle est *sélectionnée*. L'opération que vous effectuez immédiatement après lui sera appliquée. » Ajoutez à ce style précis et efficace des illustrations bien choisies, une typographie soignée, une mise en pages claire et attrayante, et vous obtenez la touche Apple qui a été imitée dans nombre de manuels d'informatique.

