

Les documents techniques et les types d'information

Informations qualité

Version	Auteur	Date de rédaction	Étudiants
V1	Lydie RÉNÉ	6/11/2014	Master 2 Informatique
V2	Lydie RÉNÉ	23/10/2016	Master 2 Informatique
V3	Lydie RÉNÉ	21/10/2017	Master 2 Informatique

Sommaire

Règles générales	2
Informations qualité générales.....	2
Modèle : un plan et une charte intégrés	2
Rédaction	2
Aides à la lecture	2
Document technique : ensemble de blocs répertoriés	2
Blocs d'information.....	3
Types d'information	3
Marche à suivre	3
Fonctionnement.....	3
Structure.....	4
Concept	4
Principe	5
Fait	6
Regroupement	6
Plans type	7
Mode d'emploi.....	7
Fiche d'étude	7

Règles générales

Informations qualité générales

Le contenu d'un document professionnel technique doit être exact : fiable et conforme à la réalité. Sa valeur informative doit donc être limitée dans le temps, d'où la nécessité :

- D'une date de publication, et/ ou d'intervention ou de mission.
- Du nom des auteurs et des relecteurs/validateurs.
- De la version.

Informations qualité spécifiques

Dans certains types de document des informations importantes pour la qualité sont à ajouter.

■ Exemples :

DansIl est important de préciser...
un mode d'emploi	la référence de l'appareil concerné et sa version
une fiche d'étude	le client et sa demande
un compte rendu	les présents, l'ordre du jour

Modèle : un plan et une charte intégrés

Plan

Au sein d'une entreprise, les documents répétitifs doivent s'appuyer sur un modèle. Ce modèle cadre le plan, et la forme par la charte graphique intégrée au modèle.

Établi au préalable, le plan permet de présenter les aspects déjà listés du sujet. Il peut être ajusté à la marge.

Charte graphique

La charte graphique traduit l'identité de l'entreprise. Elle ne peut pas être changée, ni transformée par le rédacteur (ni police, ni couleur...).

Rédaction

La rédaction doit être claire et succincte : des **phrases courtes** et affirmatives, un **vocabulaire simple, concret**.

L'utilisation de **termes toujours identiques** (sans synonyme) est importante à la fois pour la compréhension du lecteur et la traduction du document.

Aides à la lecture

Les aides à la lecture permettent à tous les lecteurs potentiels de comprendre le document. Ces **aides se situent en début de document**, après le sommaire.

Sommaire

Liste paginée des principaux titres tenant sur une seule page. À placer en tout début de document juste après les informations qualité.

Glossaire

Explication du jargon ou des sigles

Pictogramme

Explication des pictogrammes utilisés. Séparer les deux tableaux : glossaire et picto.

Document technique : ensemble de blocs répertoriés

Un document technique sur un sujet est présenté en blocs scindés, bien délimités.

- Des **blocs de présentation** ou de **transition** qui informent le lecteur sur ce qui suivra, sur le contexte ou qui amène le lecteur vers un autre sujet (introduction, historique, etc.).
- D'autres blocs présentent un type d'information (structure, fonctionnement, marche à suivre, etc.) concernant une idée précise : ce sont des **blocs d'information**.

Chaque bloc sera séparé et titré. Un bloc sera divisé et sous-titré s'il existe des idées secondaires importantes à mettre en relief.

■ Exemples :

Dans le bloc ci-dessus : détails des aides à la lecture comme sous-titres.

Blocs d'information

Types d'information

Il peut y avoir plusieurs types d'information concernant la même idée, mais sous un angle différent. Les types d'information les plus fréquents sont :

- Marche à suivre.
- Fonctionnement.
- Structure.
- Concept.
- Principe.
- Fait.
- Regroupement.

Exemple Fiche technique d'un batteur à œuf électrique, dans les premières pages :

- Bloc : sécurité dans l'utilisation du batteur (principe)
- Bloc : pour quelle utilisation ? (principe).
- Bloc : illustration du batteur et de ses ustensiles (structure).
- Bloc : marche à suivre pour utilisation du batteur (procédure).

Marche à suivre

La marche à suivre est une suite d'étapes à effectuer et/ou décisions à prendre pour y arriver.

Exemples Voici des exemples de blocs de marche à suivre :

- Procédure : étapes/actions.
- Tableau de décision.
- Logigramme.

Indices Quels sont les indices permettant de reconnaître une marche à suivre ?

- Le titre de la tâche commence par « comment ».
- Il y a une série d'étapes à suivre qui guide le lecteur.

Titres des marches à suivre Les titres des marches à suivre indiquent au lecteur une aide pour arriver à son objectif :

- Comment mettre en route l'ordinateur ?
- Quels réglages en fonction de votre version de Word ?
- Faire une image de votre disque dur.
- Marche à suivre pour régler le son de vos vidéos.

Présentation Les phrases sont à la deuxième personne. Les marches à suivre comportent obligatoirement un tableau ou un logigramme. Elles peuvent aussi, en plus de blocs supports et de transition, comporter des blocs comme « liste des icônes, avant de débiter, etc. ».

Fonctionnement

Le fonctionnement est une série d'événements ou de phases décrivant des mouvements ou des changements.

Exemples Voici des exemples de blocs de fonctionnement :

- Tableau des phases.
- Tableau de processus.
- Tableau des causes et effets.
- Diagramme de cycle.

Indices Quels sont les indices permettant de reconnaître un fonctionnement ?

- Description de ce qui se passe dans un système ou un milieu.
- Opérations divisées en phases ou en stades (vues en observateur).
- Fonctionnement d'une machine, d'un organisme.

**Titres
des fonctionnements**

Le titre des blocs de fonctionnement commencent par :

- Phases ... du traitement des commandes.
- Fonctionnement ... du moteur à explosion.
- Cycle ... de la pluie et des nuages.

Présentation

Les phrases sont à la troisième personne. Les fonctionnements comportent obligatoirement un tableau ou un logigramme. Il est important de déterminer "Qui ? Fait quoi ? Quand et comment... ?".

Structure

Les structures décrivent des objets matériels, divisibles en éléments.

Exemples

Voici des exemples de blocs de structure :

- Illustration.
- Description.
- Dessin et schéma.
- Tableau des éléments.

Indices

Quels sont les indices permettant de reconnaître une structure :

- Description d'un objet.
- Objet représentable par une image.
- Termes comme "éléments de...".

**Titres
des structures**

Les titres de blocs de structure comment par :

- Nom de la structure...(exemple : Ordinateur portable Acer XXX).
- Composants ... de la configuration.
- Éléments ... du pack logiciel.

Présentation

Les structures comportent obligatoirement une illustration.

Concept

Le concept est une idée générale. Plus particulièrement il faut le comprendre comme une classe ou un groupe de choses qui :

- Ont certaines caractéristiques communes fondamentales que ne partagent pas les autres groupes.
- Peuvent être désignées par un mot, une expression (plusieurs mots) ou un symbole.

Classe ou groupe	Exemples
Noms communs (noms propres quand ils désignent plusieurs entités et non un être unique : une Renault), objets matériels et termes techniques	Chat, ordinateur, maison, congés payés, système condensateur...
Rapports et idées	Gestion, décision, dépense, augmentation de salaire, revenu imposable, bénéfice brut, congés payés, promotion interne ...

Caractéristiques d'un concept

Une caractéristique est une propriété ou une qualité de certaines personnes, choses, fonctionnements ou idées. La caractéristique permet le classement :

- Une **caractéristique fondamentale** se retrouve dans la définition et permet de faire la différence avec un autre concept.
- Une **caractéristique non discriminante** ne suffit pas à le distinguer d'un autre concept.

	Caractéristique fondamentale	Caractéristique non discriminante
Chat	Ronronne (par rapport au chien, mais pas par rapport au tigre)	a quatre pattes et est recouvert de fourrure
Voiture	Engin motorisé à quatre roues (par rapport à la moto, mais pas par rapport au tracteur)	a un volant et une boîte de vitesse

Une fois le concept compris, on peut identifier tout nouvel élément du groupe (généralisation) et savoir pourquoi un élément ne peut pas en faire partie (différenciation de caractéristiques).

Exemples

Voici des exemples de blocs de concept :

- Définition.
- Exemples.
- Contre exemples.

Indices

Quels sont les indices permettant de reconnaître un concept ?

- Idées abstraites ou communes.
- Emploi de termes techniques dans un document.
- Emploi de termes probablement inconnus de la majorité des lecteurs.

Titres des concepts

Les titres de blocs de concepts commencent par :

- Définition ... d'un actionnaire.
- Exemples ... de médicaments génériques.
- Contre-exemple ... de management systémique.

Présentation

Les blocs de concept comportent obligatoirement une définition. Les blocs exemple et contre-exemple permettent de compléter la définition et de l'ancrer dans du réel.

Principe

Le principe est l'énoncé de :

- Ce qui doit être fait ou interdit.
- Ce qui semble évidemment vrai.

Exemples

Voici des exemples de blocs de principe :

Principe décrivant ce qui ...	Exemples de blocs de principe
Doit être fait	Lois, politiques, règles, principes, normes, objectifs, buts, critères.
Semble vrai à la lumière de la raison	Généralisations, théorèmes, hypothèses (scientifiques), lois (scientifiques), relations (scientifiques).
Est indémontrable mais étayé par d'autres énoncés	Hypothèses, axiomes, postulats.

Indices

Quels sont les indices permettant de reconnaître un principe ?

- Présence d'une hypothèse.
- Relations, généralisations.
- Grandes vérités ou prémisses.
- Politiques ou règles d'une entreprise.

- Titres des principes** Les titres de blocs de principe commencent par :
- Théorème ... de Pythagore.
 - Loi ... de la gravitation.
 - Politique ... d'économie d'énergie.
 - Règlement ... intérieur de l'Université.
 - Charte ... informatique.

- Présentation** Les principes importants doivent ressortir clairement dans les blocs. Le langage doit être actif et ferme.
- Plus le principe est abstrait, plus sa compréhension est délicate. Se servir le plus souvent des blocs exemples et contre-exemples pour affermir la compréhension des blocs de principe.

Fait

Un fait est un résultat d'expériences ou d'observations, des caractéristiques ou d'autres observations sans preuves à l'appui.

- Exemples** Voici des exemples de blocs de fait :
- Résultats.
 - Caractéristiques.
 - Statistiques.

- Indices** Quels sont les indices permettant de reconnaître un fait ?
- Fiche technique.
 - Résumé historique.
 - Statistiques.
 - Mesures.

- Titres des faits** Les titres des blocs de fait commencent par :
- Données ... sur les changements climatiques dans l'antarctique.
 - Fiche technique de ... l'Opel Corsa.
 - Utilisation ... des TICE dans l'école primaire.
 - Dosage ... du lithium pour les patients bipolaires.

- Présentation** Les blocs de fait sont souvent des blocs qui servent d'appui à une autre information.

Regroupement

Le regroupement permet de présenter des objets en catégories selon des critères de sélection.

- Exemples** Voici des exemples de blocs de regroupement :
- Liste de regroupement.
 - Tableaux de regroupement.
 - Tableaux de comparaison.
 - Arbre de regroupement.

- Indices** Quels sont les indices permettant de reconnaître un regroupement ?
- Les tris suivant des critères.
 - La présentation de différents modèles, formes, types...

- Titres des regroupements** Les titres des blocs de regroupement commencent par :
- Sortes de ... pincés coupantes.
 - Types de mémoires externes.
 - Aspects des nouveaux formulaires.
 - Catégories d'imprimantes.

- Présentation** Un regroupement doit contenir au moins un des blocs suivants : liste ou tableau de regroupement, tableau de comparaison ou d'opposition, arbre de regroupement.

Plans type

Mode d'emploi	Tout l'appareil mis sur le marché doit être accompagné d'un mode d'emploi.
<i>Consignes de sécurité</i>	Le mode d'emploi d'un appareil doit protéger l'acheteur et le vendeur/concepteur. Il commence donc par les consignes de sécurité.
<i>Instructions d'installation</i>	Le mode d'emploi doit accompagner pas à pas l'acheteur dans l'installation de l'appareil.
<i>Description de l'appareil</i>	L'acheteur doit comprendre facilement l'explication concernant l'utilisation de l'appareil. Il doit avoir la possibilité de visualiser cet appareil (entièrement et en parties si l'appareil est complexe) et ses composants (schéma). Il doit aussi pouvoir se reporter au vocabulaire spécifique employé pour nommer les différentes parties ou composants de son nouvel appareil (liste et noms des composants).
<i>Utilisation</i>	<p>Cette partie de procédure, qui mène vers une bonne utilisation, sera la plus délicate. En effet, l'acheteur est un novice contrairement au concepteur. Il a besoin d'informations simples et détaillées, d'étapes/actions décrites au pas à pas.</p> <p>Des consignes de sécurité peuvent être utiles à ce stade aussi.</p>
<i>Entretien</i>	Les précautions à respecter pour garder le matériel en état de marche sont à lister.
<i>En cas d'anomalies</i>	<p>Pour éviter, à l'acheteur, les désagréments d'une panne due à une mauvaise manipulation ou une mauvaise installation, les problèmes récurrents doivent être listés avec leurs solutions.</p> <p>Cette partie, sorte de FAQ sur papier, permet de désengorger la hot line.</p>
<i>En matière de protection de l'environnement</i>	Il est important de rappeler les règles de mise au rebut de l'appareil afin de protéger l'environnement. Certains pays disposent de systèmes de collectes sélectives.
Fiche d'étude	La fiche d'étude ou de diagnostic présente la demande, son problème contextualisé et la solution avec son coût dans un ordre logique d'intervention.
<i>Demande et besoins</i>	<p>La demande du client doit être posée explicitement afin que la compréhension de la demande soit la même des deux côtés (client et prestataire) :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Demande initiale (client).▪ Relation client (échanges et RV).▪ Besoins (contextualisés et quantifiés), disponibilité, sécurité.▪ Contraintes et environnement.
<i>Solution proposée</i>	<p>La solution proposée doit être présentée et argumentée :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Vue d'ensemble.▪ Solution détaillée.▪ Commentaires techniques (argumentaire de choix et solutions écartées).
<i>Actions à conduire</i>	<p>Il s'agit de déterminer les actions à conduire pour le client et pour le prestataire.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avant la mise en œuvre.▪ Pendant la mise en œuvre.▪ Après la mise en œuvre (Exemple : nettoyage du chantier).
<i>Devis</i>	<p>Le devis doit aussi cadrer les cas de non respect des dates.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coûts.▪ Validité.▪ Délais.
<i>Annexes</i>	<p>Les annexes permettent aux spécialistes de trouver l'information détaillée nécessaire, sans surcharger le document général.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Détails devis matériel.▪ Documents et normes de référence.