

Rédaction technique

Public :

Responsables de l'émission
et de la production de
documents,
Responsables Maîtrise
d'ouvrage,
Responsables de la
conduite du changement.

Etre capable à l'issue du stage de :

Améliorer l'efficacité et
l'homogénéité de la
documentation utilisateur
(papier et électronique),
Améliorer la productivité
des rédacteurs,
Optimiser un projet
rédactionnel en l'intégrant à
un projet
d'accompagnement du
changement.

Pré requis :

Aucun

Durée : 1 jour

1. Le rôle de la documentation
 - Positionnement de la documentation par rapport au projet de déploiement d'une application.
2. La définition et la prise en compte du lecteur
 - Analyse des besoins, des attentes, des connaissances à priori du lecteur,
 - Techniques d'entretien et d'observation.
3. L'organisation logique de l'information
 - Principales techniques et méthodes de conception et d'organisation logique de la documentation (SPRI, information Mapping, etc.)
4. Les techniques de mise en forme matérielle
 - Règles typographiques, de mise en page et syntaxiques pour améliorer l'efficacité du texte.
5. L'utilisation de l'image dans la documentation
 - Présentation de l'image à vocation pédagogique, attractive, technique,
 - La relation texte-image.
6. La documentation en ligne
 - Présentation des principaux outils de création d'aide en ligne,
 - Présentation des techniques propres à la création d'aide en ligne (préconisations de Brockman, principes de Schneidermann...).
7. La documentation sur Xnet
 - Présentation des principaux outils de création de pages Web,
 - Techniques propres à l'édition de documentation Inter-Intranet.
8. Les grandes étapes du projet rédactionnel
 - Estimation des charges,
 - Etapes : transfert de compétences, prise en compte des lecteurs, création du modèle, rédaction, recette, diffusion, maintenance,
 - Intégration du projet rédactionnel dans le projet de développement.

Rôle de la documentation.....	3
Définition	3
Positionnement de la documentation	3
Qualité de la documentation	3
Types de documentation	4
Secteurs d'activités	4
Exemples.....	6
Définition et prise en compte du lecteur.....	7
Le public cible.....	7
Types de public	7
Mise en forme utilisée	8
Types d'évaluation	8
Evaluation du document.....	8
Exemples.....	8
Organisation logique de l'information	9
Les méthodes de conception	9
Méthode « Information Mapping »	9
Méthode SPRI	11
Norme de conception DITA.....	12
Techniques de mise en forme matérielle	13
Support informatique	13
Architecture du document	14
Mise en forme du document.....	16
Utilisation de l'image dans la documentation	19
Questions sur les images.....	19
Format des fichiers image	22
Documentation en ligne.....	23
Principe d'un système de création d'aide en ligne	23
RoboHelp 8 HTML.....	23
Documentation sur le Web	26
Outils de création de pages Web	26
Expression Web 2	26
Wiki.....	27
Exemples.....	28
Etapes du projet rédactionnel.....	29
Processus d'élaboration d'un document papier	29
Processus d'élaboration d'une aide en ligne	29
Documentation papier	30
Aide en ligne électronique	31
Mise en place de la revue technique.....	32
Bibliographie.....	33

Rôle de la documentation

Définition

Dans son acception courante un document (ou documentation) est généralement défini comme le support physique d'une information. Plus précisément on peut le définir comme un ensemble de données informatives présentes sur un support (papier ou support numérique), sous une forme permanente et lisible par l'homme ou par une machine.

En sciences de l'information, le mot document correspond plus précisément à la réunion d'un support physique et d'une unité d'information (pertinente pour l'utilisateur).

En informatique, le document électronique est généralement synonyme de fichier.

Positionnement de la documentation

On utilise ou on fait appel à la documentation :

- quand il s'agit d'utiliser ou d'apprendre à se servir d'un nouvel appareil ou logiciel
- quand il s'agit de connaître un nouveau produit ou un nouveau service
- quand il s'agit de mesurer un service ou une opinion sur un sujet
- quand il s'agit d'obtenir une aide sur un produit ou un service.

Qualité de la documentation

Une bonne documentation permet :

- de fournir des informations pertinentes et structurées sur un sujet précis pour s'informer, utiliser un produit, acquérir des connaissances ou réaliser une tâche.
- de présenter des informations en rapport avec la charte graphique et l'organisation de l'entreprise (typographie, disposition des textes et des images)
- de fournir les informations en réponse aux besoins du lecteur (aide à l'apprentissage du produit ou du logiciel, aide à la résolution de problèmes)
- de fournir des instructions à destination d'un public cible : fonctionnaires, enseignants, administrateurs, vendeurs, toute personne en relation avec un public
- de réaliser un gain de temps pendant la lecture et l'assimilation des informations.
- de réduire les coûts de mise à jour et de localisation
- doit être simple d'utilisation (accès direct aux informations par la table ou l'index)
- de circuler facilement dans l'information (table, index, glossaire)
- de mesurer comment l'utilisateur écrit et travaille

Types de documentation

- Aide en ligne : logiciel, site internet, intranet
- Communication : interne, externe, plaquette commerciale
- Documentation : technique, administrative, financière, commerciale, stratégique
- Formation : guide, support
- Manuel utilisateur : mode d'emploi
- Procédures : réalisation, maintenance, qualité
- Propositions commerciales
- Rapport d'activités

Domaine	Typologie des documents	Public concerné	Typologie des contenus
Administration	Procédures, formulaire, rapports, cahier des charges.	Acteurs des services publics, administration	Déclaration, instructions, informations
Vente	Brochure, plaquette, manuel utilisateur, mode d'emploi.	Utilisateurs, clients	Description, procédures, législation, avertissement
Technique	Manuel référence, installation, maintenance, fiche technique, carnet d'entretien	Techniciens, installateurs	Description, procédures
Production	Dossier de fabrication, manuel de réalisation, procédure qualité.	Opérateurs, techniciens, ingénieurs	Description, procédures, dessins techniques
Formation	Support de cours, rapports, brochures, suivi	Personnels d'entreprises	Connaissances du secteur
Enseignement	Livres, articles, dictionnaires, rapports, tutoriels	Elèves, étudiants, enseignants	Connaissances du secteur

Secteurs d'activités

Administrations et collectivités locales

Aide en ligne : logiciels gestion mairies, documentation utilisateur off et on line.

Site Internet : conception et réalisation du site de présentation et de prospective.

Guide de formation : offre globale de formations de la collectivité vers les publics à former.

Aéronautique et espace

Procédures de maintenance et documentations techniques : mise en forme des contenus et systématisation de réutilisation.

Propositions commerciales : organisation et découpage des réponses client.

Procédures de qualité : procédures de qualité interfacée avec les opérationnels.

Support de formation : source commune avec les départements ou services techniques.

Automobile et transport

Manuels utilisateur : utilisation, entretien et maintenance de la voiture et des équipements

Documentation administrative : réponses aux cahiers des charges nationaux et internationaux et adéquation aux législations en vigueur.

Documentation commerciale : documentation mise à jour à la demande, orientée XML pour publication Intranet réseau.

Formation : modes d'emploi pour le commerce et le SAV.

Banque et assurance

Aide en ligne : utilisation des fonctions des sites internet.

Documentation des centres d'appel (Call Centers) : procédures homogènes

Documentation administrative et financière : compatibilité avec les normes Sarbanes-Oxley, EC, Bale II, IFRS, CAD, SEC, FDIC (tous acteurs du secteur).

Formation : modules d'e-learning accueil client et aide à la vente.

Energie, recherche et environnement

Rapports d'activité : modèles génériques à destination des décideurs ou collectivités locales.

Documentation stratégique : politique nucléaire.

Electronique, informatique et communication

Documentation technique : descriptif produits et logiciels, fiches techniques d'installation et de maintenance, manuel utilisateur.

Aide en ligne : documentation utilisateur en ligne.

Communication interne : documents produits, services et formation du siège vers les filiales, traduction et localisation.

Formation : guide d'utilisation / navigation pour l'utilisateur.

Médecine et pharmacie

Documentation produits : descriptifs médicaments, procédures de traitements.

Documentation d'autorisation de mise sur le marché : documentations réutilisables, réduction des coûts et des délais vers le marché, contrôle qualité, approbation.

Formation : documentation et modules d'e-learning pour la visite dans les cabinets médicaux.

Exemples

- « **La musique télématique** » : article de communication
- « **Système de gestion de réseau IONOS** » : manuel d'utilisation
- « **Vocabulaire des Nouvelles Technologies Musicales** » : dictionnaire pédagogique
- « **VDO CD4402, CD4502, CD4802, CR4402** » : manuel utilisateur orienté tâche

Définition et prise en compte du lecteur

Le public cible

La connaissance du lecteur ou du public cible permet :

- de présenter les informations suivant le niveau cognitif (compétences, choix du vocabulaire), perceptif (style, modèle) et culturel de l'utilisateur (langue)
- de proposer des mises en forme adaptées (graphismes, couleurs, charte graphique)
- d'améliorer la compréhension, la lisibilité et l'efficacité du document
- de fournir les informations suivant les besoins du lecteur
- de susciter l'intérêt pendant la lecture et l'assimilation des informations.

Types de public

- Acteurs de l'administration ou de la gestion
- Vendeurs, commerciaux
- Techniciens, installateurs
- Opérateurs, ingénieurs
- Formateurs
- Enseignants et apprenants du primaire et du secondaire

Public	Typologie des documents	Typologie des mises en forme	Attentes
Acteurs administration ou gestion	Procédures, formulaire, rapports, cahier des charges.	Texte procédural	Informations légales, instructions
Utilisateurs, clients	Brochure, plaquette, manuel utilisateur, mode d'emploi.	Texte synthétique et orientée « tâche »	Informations techniques, mode d'emploi
Techniciens, installateurs	Manuel de référence, installation, maintenance, carnet d'entretien	Texte procédural	Procédures, processus
Opérateurs, techniciens, ingénieurs	Dossier de fabrication, manuel de réalisation, procédure qualité.	Texte illustrée de dessins et schémas	Procédures, processus, spécifications techniques
Personnels d'entreprises	Support de cours, rapports, brochures	Texte synthétique	Informations financières et sociales
Elèves, étudiants, enseignants	Livres, dictionnaires, rapports, tutoriels	Texte pédagogique, ludique et illustré	Connaissances, informations culturelles

Mise en forme utilisée

Dans un document, la mise en forme spécialisée et adaptée à un public fait appel :

- à un ordre de présentation des informations : titre, image, texte
- au vocabulaire pour communiquer les informations
- aux phrases courtes pour comprendre le sujet
- aux images pour illustrer un concept ou une connaissance
- au sommaire pour indiquer le contenu de la fiche
- à un lexique, index ou mots-clés pour apprendre de nouveaux mots
- à une zone encadrée pour attirer l'attention sur un contenu pratique (matériel ou logiciel) ou pour apporter une solution à un problème
- à une FAQ pour répondre aux questions principales
- à une liste pour détailler les éléments d'un sujet ou d'une procédure
- à un tableau pour synthétiser l'ensemble des points d'un sujet
- à une copie d'écran pour situer l'apprenant dans le logiciel
- à un système de lecture cohérent : icône, couleur, bouton
- à des blocs d'informations limités dans l'espace (2 à 3 colonnes maximum, texte synthétique normal ou en gras, aligné à gauche ou justifié), titrés par un verbe (instruction, tâche) ou un mot (description), et illustrés par une photo (ou copie d'écran).

Types d'évaluation

On distingue 3 types d'évaluation :

- l'évaluation centrée sur le document
- l'évaluation centrée sur le jugement d'experts à propos du contenu
- l'évaluation centrée sur le comportement des utilisateurs

Evaluation du document

La prise en compte des caractéristiques de lecture des composants de la documentation définit l'efficacité et l'utilité de ce document auprès du lecteur ou du public cible.

En rapport avec les éléments de mise en forme, l'efficacité du document est régie par :

- l'organisation des composants : sommaire, tâche (concept, écran, procédures), index
- la pertinence du vocabulaire adaptée au public cible
- la lisibilité du texte : phrases courtes et synthétiques
- la compréhension des concepts : présence d'une image ou d'un graphique
- la synthèse du contenu : sommaire, table des matières
- la mémorisation des textes : présence de mots-clés (index, glossaire)
- l'attention sur des points clés : zones actives et encadrées
- la solution à des problèmes : FAQ, réponses succinctes
- l'application pratique des procédures : étapes logiques et détaillées
- la clarification des éléments d'un sujet : tableau des caractéristiques
- la concrétisation d'une situation : copie d'écran
- la lecture rapide : présence d'un système de navigation cohérent (icône, couleur, bouton)
- la lisibilité du texte : police de caractères et disposition adaptée

Exemples

- « **Le fournisseur d'accès** » : fiche Mon Micro
- « **Naviguez sur le web** » : fiche Mon Micro

Organisation logique de l'information

Les méthodes de conception

L'information présentée dans une documentation suit généralement une méthode de conception. Actuellement, on distingue 3 méthodes de conception :

- La méthode d' « Information Mapping »
- La méthode SPRI
- La méthode DITA

Méthode « Information Mapping »

Crée par Robert E. Horn, l' « Information Mapping » est une technique de division et d'indexation de l'information qui facilite sa compréhension, son utilisation et sa mémorisation.

Aperçu de la méthode

Elle est définie pour créer des documents et des communications structurés, clairs, concis et orientés utilisateurs. Cela est réalisé en analysant, en organisant et en présentant l'information suivant ses buts et suivant les besoins du public cible. Cette méthode est à la fois dirigée sur le sujet et est indépendante des médias.

Robert Horn et ses collègues ont identifiés une douzaine de documentations types, puis les ont analysés en composants structurels appelés bloc d'information (ou unité d'information). Ils ont ainsi identifiés 200 blocs types, rassemblés en "type d'information" en utilisant l' « Information Mapping » (ou carte d'information).

Selon Mr. Horn et ses collègues, les 6 types d' « Information Mapping », les plus communes sont :

- le principe : connaissance, règle, origine, source
- le concept : représentation abstraite et générale d'un projet ou d'un objet
- la structure : organisation, constitution
- le processus : enchaînement ou articulation ordonné de faits ou situations
- la procédure : marche à suivre pour obtenir un résultat
- le fait : évènement ou acte accompli ou à réaliser

Selon Mr. Horn et ses collègues, le but de l' « Information Mapping » est de produire des résultats mesurables sur la façon dont les gens écrivent et travaillent. Elle a été étendue au design graphique, à la visualisation, aux technologies informatiques, à la gestion des connaissances et à l'ergonomie.

Étapes de la méthode

Elle se résume en six étapes simples à suivre lorsque vous concevez, écrivez, évaluez ou mettez à jour votre documentation.

- Définir les besoins du lecteur
- Classer l'information par sujet et par objectif
- Sélectionner l'information réutilisable
- Présenter l'information du point de vue du public cible
- Fournir un système de navigation qui facilite la recherche de la bonne information
- Vérifier l'homogénéité du document

Exemple

- **Note interne** : avant et après l'application de la méthode

Version textuelle d'une note interne

Pavé de texte illisible et difficile à comprendre

Les informations importantes ne ressortent pas à l'intérieur des paragraphes

L'information est mal organisée, sans structure précise

Pensez-vous pouvoir trouver facilement l'information qui vous concerne dans ce document

TRANSFERTS

Suite à la phase d'expansion que connaît notre société, nous constatons de plus en plus de demandes de transfert dû à une plus grande flexibilité de la part des employés. Le Superviseur est chargé de faciliter ces transferts et de déterminer s'ils correspondent aux intérêts de la société ainsi que de l'employé. Cette instruction fait partie de la politique de la société. Elle résume les responsabilités des Superviseurs lorsque les employés dont ils ont la charge demandent leur transfert.

Ce que vous devez faire. Quand un employé vient pour une demande de transfert, vous devez lui fournir un formulaire adéquat. Ce formulaire est référencé n°742. Demandez-lui de vous le retourner dûment rempli le plus rapidement possible.

Si l'employé postule pour un nouveau poste et non pas simplement une nouvelle affectation, et si vous jugez en tant que Superviseur que le candidat ne remplit pas toutes les capacités nécessaires à la bonne maîtrise du poste, vous devez alors immédiatement en discuter avec ledit candidat. Rappelez-vous que la politique de la société est de faciliter les demandes des employés et de trouver un poste correspondant au mieux à leur attente. En bas du formulaire le Superviseur devra mentionner ses commentaires. Soyez bref et direct. Une fois fini, vous devrez faire une copie de la dernière évaluation de performance et la joindre au formulaire.

Si le résultat de l'évaluation de l'employé est insuffisant, alors votre signature et celle de votre superviseur immédiat est nécessaire en partie C du formulaire. Si le résultat de l'évaluation de l'employé est excellent, signez en partie B du formulaire et joignez la lettre de recommandation qui accompagne un résultat excellent. Si le résultat de l'évaluation est satisfaisant, vous n'avez rien à joindre au formulaire 742, mais vous devez signer la partie B du formulaire avant de l'envoyer. Vous ferez parvenir les formulaires au Département des Transferts.

Version structurée de la note interne

Trouver l'information en un coup d'oeil

Titrer pour mettre en valeur la structure de l'information

Standardiser la mise en forme pour être plus efficace

Accéder rapidement à l'information

A : Tous les superviseurs
DE : Direction des Ressources Humaines
Sujet : Responsabilité des Superviseur en cas de Transfert

Contexte Comme la société se développe et que la force de travail fait preuve d'une plus grande flexibilité dans ses évolutions de carrière, il y a de plus en plus de demande de transferts. Ce mémo vous rappelle vos responsabilités lorsqu'un employé demande un transfert.

Procédure Suivre les étapes ci-dessous pour faciliter les demandes de transfert :

Etape	Action								
1	Fournir aux employés le formulaire n°742 pour les demandes de transfert.								
2	Evoquer avec l'employé tous les points qui ne lui permettent pas d'être retenu. N'oubliez pas : La société fera tous les efforts qu'elle pourra afin de trouver un travail en adéquation avec les attentes de chacun des employés demandeurs.								
3	Remplir la partie en fin de formulaire réservée aux commentaires du Superviseur.								
4	Joindre au formulaire une copie de la dernière évaluation de performance de l'employé.								
5	<table border="1"> <tr> <th>Si le résultat de l'évaluation est ...</th><th>Alors ...</th></tr> <tr> <td>insatisfaisant</td><td>signer en partie C, faite impérativement signer l'employé demandeur en partie C.</td></tr> <tr> <td>satisfaisant</td><td>signer la partie B.</td></tr> <tr> <td>excellent</td><td>signer en partie A, joindre une copie de la lettre de recommandation de la dernière évaluation de performance.</td></tr> </table>	Si le résultat de l'évaluation est ...	Alors ...	insatisfaisant	signer en partie C, faite impérativement signer l'employé demandeur en partie C.	satisfaisant	signer la partie B.	excellent	signer en partie A, joindre une copie de la lettre de recommandation de la dernière évaluation de performance.
Si le résultat de l'évaluation est ...	Alors ...								
insatisfaisant	signer en partie C, faite impérativement signer l'employé demandeur en partie C.								
satisfaisant	signer la partie B.								
excellent	signer en partie A, joindre une copie de la lettre de recommandation de la dernière évaluation de performance.								

Méthode SPRI

Aperçu de la méthode

Le principe de la méthode SPRI (Situation-Problème-Résolution-Information) établit qu'on peut exprimer tout propos sous forme d'un Problème posé par une Situation insatisfaisante.

On y répond par une ou plusieurs Résolutions (les solutions possibles en quelques mots) et des Informations (applications concrètes).

La méthode SPRI a été formulée par Louis Timbal-Duclaux : voir Bibliographie.

Etapas de la méthode

Situation

On note ici l'état des choses et ce qui peut améliorer, changer ou valoriser la situation.

Ne retenir que les faits (aspects majeurs de la situation) : les plus objectifs, les plus faciles à comprendre, une base de départ acceptable.

Problème

On rédige ici le problème, ce qui est l'objectif pour améliorer la situation.

Ne retenir que les tâches du problème (trouver un verbe ou une question).

Résolution de principe

On décrit ici les procédures qui vont pouvoir résoudre la tâche.

Ne retenir que les tâches principales qui sont la résolution au problème.

Informations détaillées ou pratiques

On donne ici toutes les informations pratiques pour mettre en œuvre la résolution.

Ne pas hésiter à donner tous les détails, du plus essentiels au plus accessoires, pour réussir l'application de la résolution et faire passer celle-ci dans les faits.

Exemple

- « SPRI pour le dossier du diplôme » : application

Norme de conception DITA

Aperçu de la méthode

DITA (Darwin Information Typing Architecture) est un langage structuré pour XML. Il peut être considéré comme une norme de conception de contenus techniques réutilisables. Cependant, il existe beaucoup d'idées fausses autour de DITA, notamment sa compatibilité avec Information Mapping.

Etapes de la méthode

DITA détermine 3 sujets types : Concept, Tâche et Référence.

- Un sujet Concept est plus objectif. Il contient des définitions, des règles et des guides.
- un sujet Tâche comprend la procédure à mener pour accomplir une tâche. Il liste une série d'étapes que l'utilisateur doit suivre pour parvenir au résultat attendu.
- Un sujet Référence permet de décrire des lignes de commandes, de la syntaxe, des instructions ou codes, de compiler une terminologie sous forme de glossaire ou de créer tout autre type de matériau de référence détaillé et factuel.

Techniques de mise en forme matérielle

Support informatique

Logiciels d'édition

- **Word :** fichiers .doc, .rtf
- **FrameMaker :** fichiers .fm
- **Adobe Acrobat :** fichiers .pdf
- **Expression Web 2 :** fichiers .htm
- **DreamWaver 8 :** fichiers .htm

Support informatique d'un document papier

- **Modèle (page type)** : fichier .dot
- **Feuille de style :** fichier .css
- **Document :** fichiers .doc, .rtf ou .xml, .fm, .pdf, .htm, .txt
- **Images :** fichiers .jpg, .bmp

Support informatique d'une aide en ligne

- **Modèle (page type) :** fichier .htt
- **Feuille de style :** fichier .css
- **Habillage :** fichier .skn
- **Aide en ligne :** fichiers .htm, .chm, .hlp
- **Images :** fichiers .jpg, .gif, .bmp
- **Sons :** fichiers .mp3, .wav
- **Vidéos :** fichiers .flv, .mpg, .mov, .swf, .wma

Support informatique d'un site internet

- **Feuille de style :** fichier .css
- **Aide en ligne :** fichiers .htm
- **Images :** fichiers .jpg, .gif, .bmp
- **Sons :** fichiers .mp3, .wav
- **Vidéos :** fichiers .flv, .mpg, .mov, .swf, .wma

Architecture du document

C'est la façon dont vous allez structurer votre document (table, chapitres, index).

Structure du contenu visible

N°	Documentation papier	Aide en ligne
1	Informations légales	Fenêtre d'accueil + système de navigation*
2	Table des matières + n° de page	Table des rubriques (liens hypertexte)
3	Pages – Chapitres avec paragraphes + images + remarques + renvois	Rubriques principales avec liens + images
4	Annexes	Autres rubriques
5	Index + n° de page	Mots-clés + liens hypertextes
6	Glossaire	Glossaire + définitions

* Le système de navigation d'une aide en ligne comprend les liens hypertextes, les boutons, les signets, les chemins et les séquences de navigation ainsi que les champs de recherche

Règles d'écriture

Ce sont les règles que vous allez devoir suivre pour rédiger votre texte, pour différencier les types d'informations (situation, procédure, remarque) et pour illustrer votre propos (image, tableau, liste).

Recommandations

- Utiliser un seul verbe pour définir une tâche
- Utiliser la forme affirmative plutôt que la forme négative
- Utiliser des phrases courtes
- Utiliser un vocabulaire simple et non ésotérique
- Différencier par le style ce qui est Concept, Tâche et Référence
- Utiliser les tableaux et les graphiques (photos, images, schémas, dessins) pour faciliter la compréhension et l'utilisation des instructions
- Utiliser la liste pour définir les différentes étapes ou instructions d'une tâche

Structure du contenu invisible

Balises du code HTML

- <html>
- <head>
 - o <title>
 - o <meta>
 - o <link>
 - o <script>
 - o <style>
- </head>
- <body>
 - o <div>
 - o <p>
 - o
 - o <table> <tr> <td>
 - o <p class="style">
 - o <object>
 - o <param>
- </body>
- </html>

Code de programmation d'un langage informatique (Javascript, PHP, Java)

Règles d'écriture

Ce sont les règles que vous allez devoir suivre pour éditer le code HTML de façon à ce que la mise en jour soit facile et compréhensible pour n'importe quel autre webmaster.

Recommandations

- Utiliser du code compatible au standard du web (W3C)
- Valider votre code, et corriger s'il y a lieu les erreurs

Métadonnées du code HTML ou du fichier XML

Tous les documents contiennent des informations sur leur source (titre, auteur, date, sujet, éditeur), leur catégorie (périodique, brochure, etc.), leur contenu informationnel (descripteurs, mot-clés, résumé) et leur localisation physique (International Standard Book Number : ISBN).

Pour un document numérique, ces informations sont des métadonnées, contenues dans le fichier du document lui-même. Ces métadonnées sont aussi utilisées pour d'autres types de ressources comme les images, les musiques et les vidéos.

Dans le cadre du web sémantique, les métadonnées sont des informations significatives qui permettent l'accès rapide au contenu informationnel d'une page web ou d'une rubrique (aide en ligne) : ces informations sont incluses dans l'en-tête du document HTML ou dans un fichier XML autonome.

Au moins quinze éléments, répartis autour de trois domaines, permettent d'identifier et de décrire une ressource documentaire :

- propriété intellectuelle : auteur, éditeur, contributeur, droits d'auteur
- contenu : titre, sujet, description, source, langue, relation, direction de lecture
- matérialisation : date, type, format, identifiant (ISBN).

Mise en forme du document

C'est la façon dont vous allez présenter les composants du document (titre, paragraphe, etc.).

Eléments typographiques d'un document papier

- **Table des matières**
- **En-têtes et pieds de page**
- **Titres** (maximum 4 niveaux)
- **Paragrophes principaux et secondaires** (commentaires, remarques)
- **Images, bordures, arrière-plans, couleurs**
- **Tableaux**
- **Listes** (puce, numérotation)
- **Index**
- **Glossaire**

Eléments d'édition du contenu d'une aide en ligne

- **Table des matières**
- **En-têtes et pieds de rubriques**
- **Titres de rubrique** (titre principal et secondaires)
- **Paragrophes**
- **Images, vidéos, bordures, arrière-plans, couleurs**
- **Tableaux**
- **Listes** (puce, numérotation)
- **Liens hypertextes**
- **Mots-clés** (index, moteur de recherche)
- **Zones de texte** (définition, fenêtre contextuelle)
- **Formulaires**
- **Index** (mots clés)
- **Glossaire**

Feuille de style dans un document papier

Vous pouvez gérer la feuille de style au niveau du document, tout en appliquant des styles au niveau du paragraphe. Les modèles vous fournissent une mise en page prédéfinie et vous aident à en contrôler le style.

Voici les deux types de styles disponibles :

Styles intégrés Il s'agit des styles intégrés dans le fichier Word. Si le fichier est lié à une feuille de style, les styles intégrés remplacent les styles de la feuille de style.

Styles des feuilles de style en cascade (CSS) Il s'agit des styles stockés dans un fichier CSS. Vous pouvez créer un style de caractère, de paragraphe, de tableau ou de liste multi-niveaux.

Feuille de style dans une aide en ligne

Vous pouvez gérer les feuilles de style au niveau du projet, tout en appliquant des styles au niveau de la rubrique. Les pages type fournissent une mise en page des rubriques et aident à contrôler le style.

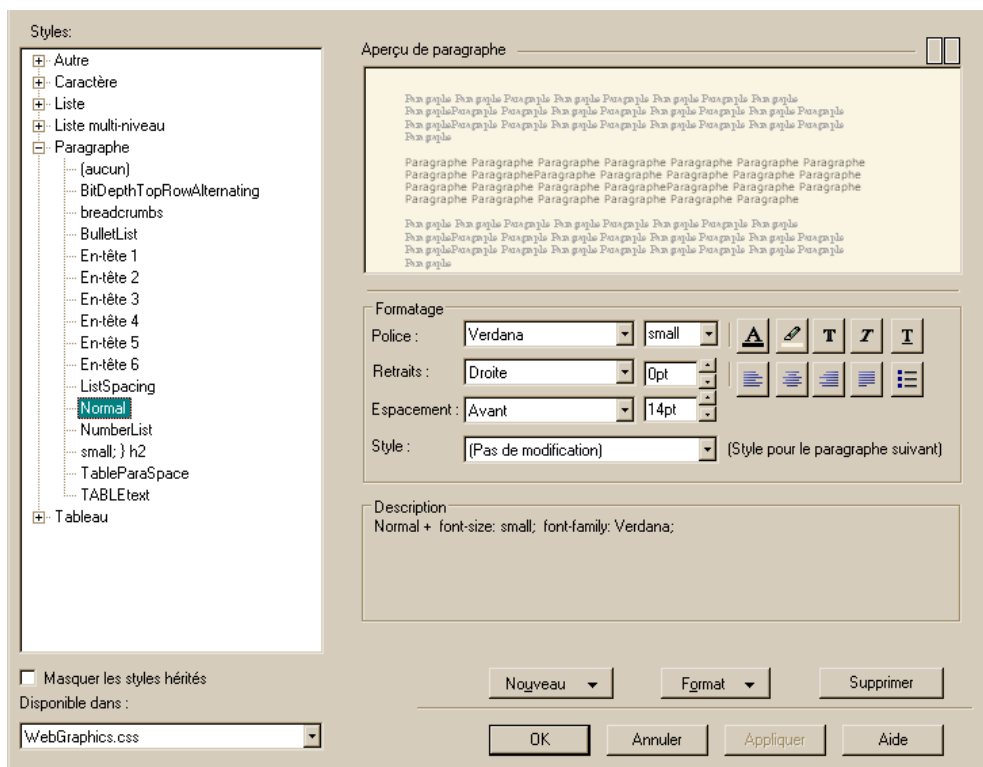
Voici les deux types de styles disponibles :

Styles intégrés Il s'agit des styles enregistrés dans un fichier HTML (rubrique). Si le fichier est lié à une feuille de style, les styles intégrés remplacent les styles de la feuille de style.

Styles des feuilles de style en cascade (CSS) Il s'agit des styles stockés dans un fichier CSS. Vous pouvez créer un style de caractère, de paragraphe, de tableau ou de liste multi-niveaux.

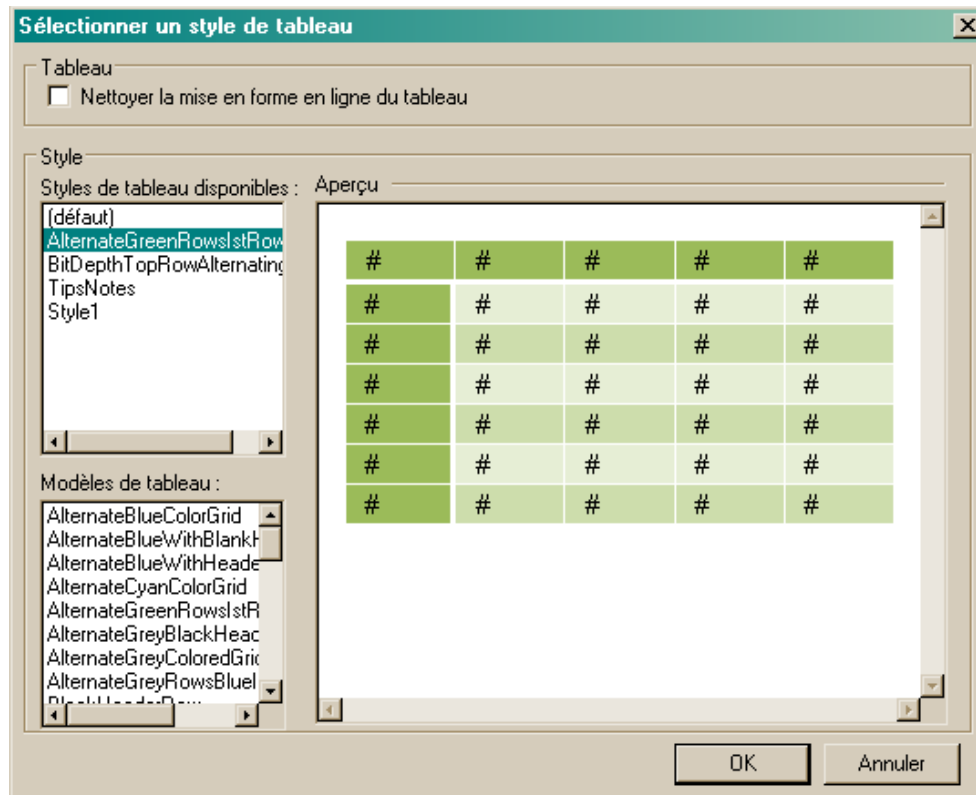
Création et modification d'un style

Dans le conteneur Gestionnaire de projets, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la feuille de style dans laquelle vous créez le style et cliquez sur Modifier.



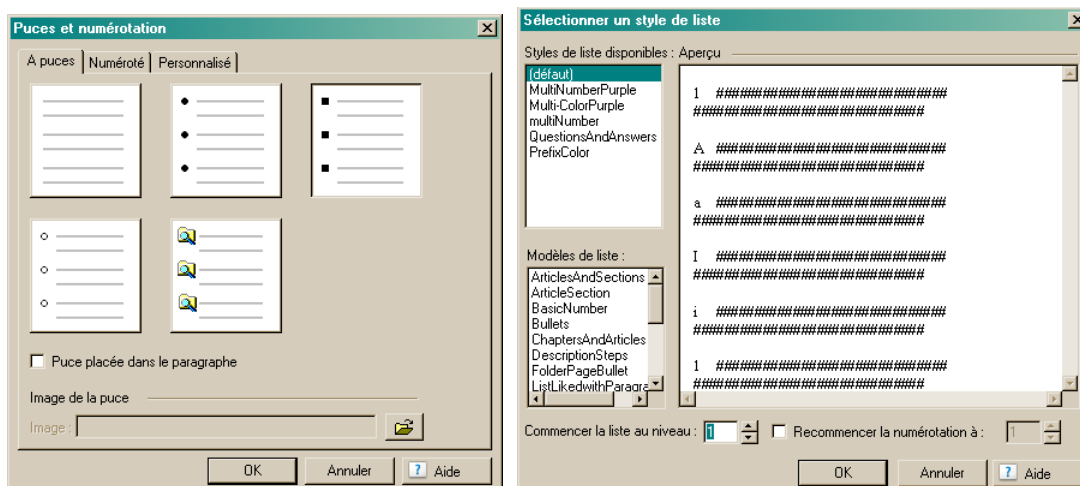
Styles de tableau

Vous pouvez sélectionner des styles de tableau prédéfinis. Ces styles permettent de définir des tableaux différents sur plusieurs projets.



Styles de liste

Dans le conteneur Styles et mise en forme, vous pouvez sélectionner un style de liste. Ces styles permettent de définir les différentes listes sur plusieurs projets.



Utilisation de l'image dans la documentation

Si le caractère alphabétique a été la première représentation graphique à être traitée par l'ordinateur, l'auteur multimédia d'aujourd'hui, peut visualiser, éditer, transformer, enregistrer et transmettre une grande variété de formes visuelles.

La connaissance des différents types d'images, peut nous amener à dégager leurs fonctions et leurs rôles dans la conception et dans la réalisation d'un produit multimédia interactif.

Questions sur les images

Ce sont des textes, des peintures, des photographies, des images animées ou des images synthétiques qui prennent place dans notre champ visuel, sur différents supports. Néanmoins, toutes ces images que nous analyserons en détail, présentent des similarités d'écriture, et nous posent plusieurs questions :

- Qu'est ce qui est vu ? (texte, graphique, dessin, peinture, photographie) ;
- Quelle est sa fonction ? (représentation, figuration, illustration, information, formation) ;
- Quel est le matériau utilisé ? (caractères graphiques, mots, données, motifs, plans) ;
- Quelles sont les techniques d'écriture employées ? (forme, style).

A ces questions principales, s'ajoutent des questions relatives au public, au lieu de représentation, à l'époque, à l'interprétation et à l'auteur (écrivain, graphiste, dessinateur, peintre, scénariste, infographiste).

D'abord représentés sur le papier sous la forme de symboles (caractère graphique, dessin), toutes ces images peuvent être aujourd'hui :

- affichées sur l'écran d'ordinateur ;
- éditées par logiciel (traitement de texte, éditeur graphique) ;
- stockées sur différents supports numériques (disque dur, DVD, CD, clé USB) ;
- transmises par voie hertzienne ou par câble (télévision, réseau numérique, Internet).

Régis Debray : « On ne peut pas parler de l'image en soi: elles sont si différentes. Il n'y a pas de définition. Une image objet (une photo, un plan de cinéma), une image effet (image télévisuelle), une image projet (image virtuelle) ». « Elle peut avoir un effet hypnotique. Il y a une magie de l'image alors que le mot redresse. Il implique un homme attentif, discriminant, à la conscience éveillée ».

Les différents types d'images

A l'exception des images qui fusionnent avec le son au cinéma ou à la télévision, on peut distinguer principalement :

- Le texte (représentation graphique d'un son) ;
- Le graphique (schéma) ;
- Le dessin (figuration au crayon) ;
- La peinture (figuration au pinceau) ;
- La photographie (prise de vue) ;
- La bande dessinée (dessin scénarisé) ;
- L'image d'écran (télévision, mobile, portable) ;
- L'image de synthèse (image virtuelle) ;
- L'image de marque (image donnée aux autres).

On remarque que le texte qui se construit grâce aux caractères alphabétiques et aux signes de ponctuation, possède une structure temporelle qui le distingue des autres formes visuelles car il est porteur de sens.

Leurs rôles

Les images jouent plusieurs rôles avec ou sans le texte :

- Un rôle mémoriel : l'image (peinture, photographie) porte la mémoire de ce que l'on a vu. Elle fige, témoigne et montre un objet ou un événement.
 - o En rapport avec le texte, l'image l'illustre.
- Un rôle attractif : l'image (peinture, photographie, publicité) éveille et attire le sujet sur un objet, une situation, une action ou un événement.
 - o En rapport avec le texte, l'image lui donne des détails visuels.
- Un rôle pédagogique : l'image (scientifique, écran) rend intelligible une idée ou un concept.
 - o En rapport avec le texte, l'image le fait comprendre : elle l'explique en montrant.
- Un rôle technique : l'image (graphique, schéma) montre les composants d'un objet, d'un processus ou d'une machine.
 - o En rapport avec le texte, l'image visualise la structure ou le squelette.
- Un rôle imaginaire : l'image (peinture, animation, synthèse) crée un monde imaginaire, virtuel ou secondaire.
 - o En rapport avec le texte, l'image donne à voir de nouveau monde.

La couleur des images

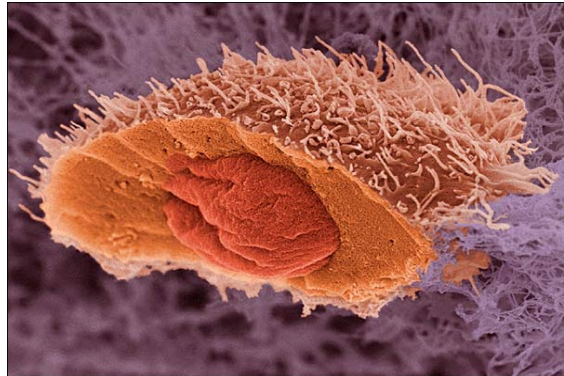
En donnant une propriété aux objets et aux formes, les couleurs différencient les informations visuelles et accélèrent le travail d'analyse des images.

Les peintres impressionnistes (Cézanne, Sisley, Monet, Renoir) ont les premiers, pris conscience que les couleurs pouvaient servir à mettre en relief les formes des objets et des paysages.

Dans un livre comme dans un produit multimédia, les couleurs attirent le regard et favorisent la lecture. Il est donc important de reconnaître et d'établir une charte visuelle du document.

Exemples

- « **Nature morte** » de Cézanne
- cellule cancéreuse



Le mouvement des images

Dans une image fixe (peinture, photographie), on décèle souvent des mouvements qui sont autant de micro-rythmes visuels rapides à la surface des objets : ces mouvements sont associés à une expression (bonheur, tristesse, colère) ou à un facteur météorologique (pluie, vent, tempête).

Dans une image animée, la modification des formes visuelles est principalement due au mouvement des objets et des sujets dans l'espace. En accélérant ou en ralentissant le défilement des images, on stylise le déroulement temporel.

Exemples

- Tableaux de Munch et Matisse



Le bruit des images

Lorsqu'une photo ou une image est constituée par une surface « vibrante » et « grouillante » de points ou d'éclats, elle crée un « bruit en creux » que l'on associe mentalement au bruit de la matière qui part en éclat : chute d'eau, éclatement de la vague, grouillement d'une foule ou crissement de glace.

Exemples

- « Surf in the tube » et Bode Miller à Turin



L'espace de représentation

Après avoir utilisé des surfaces relativement réduites à cause de la taille du papier, les images s'affichent aujourd'hui sur n'importe quel écran de télévision, d'ordinateur, de portables ou de mobiles (de quelques pouces à plusieurs dizaines de pouces).



Format des fichiers image

GIF (Graphic Interchange Format)

Format couleur 8 bits permettant d'afficher 256 couleurs ; idéal pour les images dont la plage de couleurs est limitée. Les images GIF prennent en charge l'attribut de transparence. Elles sont particulièrement indiquées pour les photos en niveaux de gris, les dessins animés, les petites icônes, les boutons, les barres, les lignes et les puces. Vous pouvez les entrelacer et les animer.

JPEG (Joint Photographic Expert Group)

Ce format sert principalement à afficher des photos et autres images en teintes continues dans des documents HTML. Il est recommandé pour les images dont la profondeur de couleur est supérieure ou égale à 256 couleurs. Les fichiers JPEG présentent une extension .jpeg ou .jpg.

BMP (Windows Bitmap)

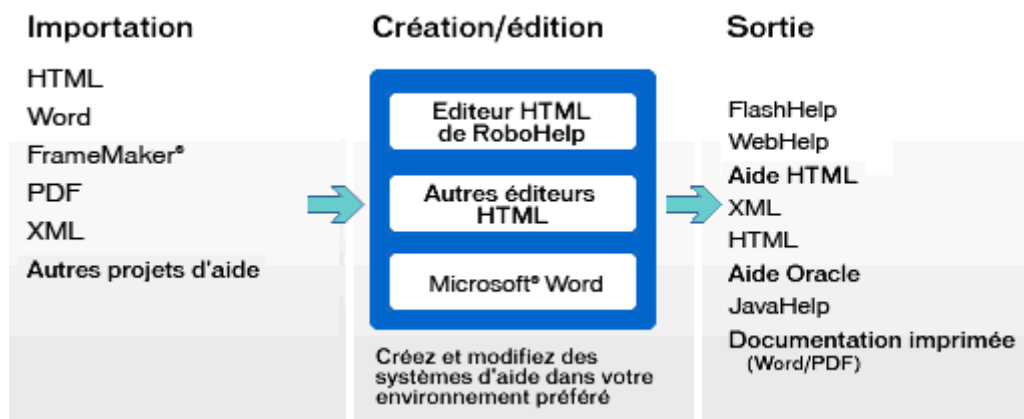
Format d'image bitmap standard conçu pour Windows et utilisé dans les applications WinHelp. Ces images prennent en charge les couleurs jusqu'à 24 bits. Lorsque vous importez des projets WinHelp en HTML, les bitmaps sont convertis au format GIF ou JPG. Vous pouvez utiliser des formats de bitmap et d'icônes (fichiers ICO) lorsque vous ajoutez des contrôles de liens ou des contrôles HTML Help (boutons personnalisés).

PNG (Portable Network Graphics)

Format d'image bitmap comme GIF. Les versions récentes de Netscape Navigator et d'Internet Explorer prennent en charge le format PNG.

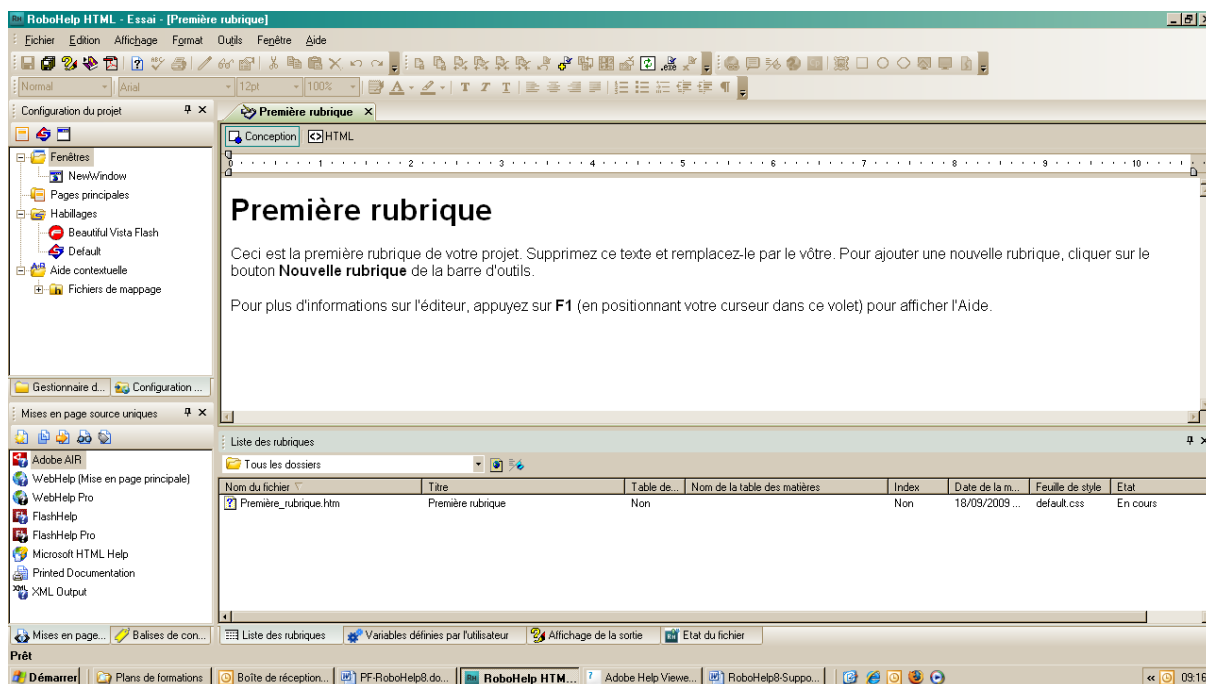
Documentation en ligne

Principe d'un système de création d'aide en ligne



RoboHelp 8 HTML

L'espace de travail



Les conteneurs

RoboHelp travaille avec une dizaine de conteneurs pour traiter les différentes tâches du projet : configuration du projet, gestionnaire, mise en page, liste des rubriques, affichage des rubriques, volets de conception et HTML, outils, liens, erreurs, scripts, ressources, styles, codes, variables.

Etapes principales dans la réalisation

Création d'un projet

Chaque système d'aide comporte au moins un projet. L'élément de base du projet est la rubrique.

Création du contenu

Création des rubriques et utilisation des feuilles de styles (CSS, page type). Ajoutez des éléments multimédia et pensez aux aides contextuelles.

Importation de fichiers

Vous pouvez importer des fichiers HTML, des fichiers Word (.doc, .rtf), des documents FrameMaker (.fm), des fichiers XML (.xml) et des fichiers Adobe PDF (.pdf).

Développement de la navigation

En général, la navigation d'un site s'effectue à partir d'un menu situé dans la page d'accueil : les liens hypertextes servent de lien vers l'extérieur (adresse mail ou URL), les signets servent de liens à l'intérieur des pages, les listes déroulantes et les champs de recherche permettent la recherche dans les pages du site.

Personnalisation de la sortie

Appliquez différentes mises en page (Webhelp, HTML help, FlashHelp) et utilisez les balises conditionnelles pour afficher ou masquer le contenu, en fonction de l'intérêt de l'utilisateur, de l'application utilisée ou du niveau de compétence.

Création, test et publication du site

Testez votre aide en ligne sur les navigateurs du marché puis téléchargez vos pages sur le serveur.

Éléments de navigation de base

Lien hypertexte

Le lien hypertexte permet de lier une information textuelle ou graphique d'une page web, vers une autre page web ou vers un autre site. Vous pouvez créer ainsi un lien hypertexte sur n'importe quel mot, phrase ou image de la page web.

Signet

Le signet permet de créer des balises de visualisation au sein d'une rubrique. Vous pouvez créer un lien vers un signet à partir de la rubrique elle-même ou à partir de toute autre rubrique du projet.

Chemin de navigation

Le chemin de navigation est une suite de lien créée à partir de la hiérarchie des rubriques. Ces liens indiquent la position de la page dans la table des matières ou dans la structure du projet. Définissez le chemin de navigation dans une page type, dans une rubrique ou au moment de la génération.

Séquence de navigation

La séquence de navigation fournit des suites de rubriques dans laquelle vous pouvez naviguer vers l'avant ou vers l'arrière.

Bouton (ou contrôle lien)

Le bouton est un lien mis en forme qui permet l'accès à des rubriques (bouton Rubriques connexes), à des mots-clés (bouton Voir aussi et Lien de mot-clé) ou à des éléments du projet (index, table, etc.).

HTML dynamique et effets spéciaux

Le format DHTML (Dynamic HTML) associe des effets visuels et 3D au langage de script. Ces effets donnent du mouvement ou agissent en fonction des entrées, comme un clic de souris.

Aide contextuelle

Une rubrique d'aide contextuelle fournit des informations sur les éléments contenus dans la fenêtre où se trouve l'utilisateur. Par exemple, elle va fournir le détail des champs à renseigner, la signification des boutons à utiliser, l'explication des messages envoyés, etc.

En général, l'utilisateur accède à l'aide contextuelle en appuyant sur la touche F1 ou en cliquant sur un point d'interrogation : cette recherche s'effectue grâce à un ID de rubrique et d'un n° de mappage.

Les différents types de mise en page

Les mises en page source unique servent de modèles pour différentes versions de sortie du projet. RoboHelp fournit 5 mises en page source unique : **Adobe AIR**, **WebHelp**, **FlashHelp**, **Microsoft HTML** et **Document imprimé**.

Avant de générer le résultat, vous devez configurer les paramètres de sortie dans la boîte de dialogue Généralités du résultat : dossier de sauvegarde, expression conditionnelle, boutons, etc.

A propos de WebHelp

WebHelp est un type de sortie non compilé pouvant s'afficher sur tout type de navigateur ou de plateforme. La mise en page prend en charge les fonctions d'aide standard, tout en fournissant des fonctionnalités de personnalisation (fusion de projet client et API relative à l'aide contextuelle).

La création des rubriques peut se faire avec un autre éditeur HTML (Adobe Dreamweaver) tout en tirant parti des fonctions d'aide à la navigation et à l'organisation de WebHelp.

A propos de FlashHelp

FlashHelp contourne les limitations du format DHTML traité par les navigateurs, les plates-formes et les pare-feux de sécurité. Il faut néanmoins disposer d'un Flash Player 8 ou version ultérieure.

A propos de WebHelp Pro et de FlashHelp Pro

Les mises en page WebHelp Pro et FlashHelp Pro prennent les fichiers installés sur un serveur. Pour publier l'aide sur un serveur, vous devez installer RoboHelp Server.

A propos de Microsoft HTML Help

Microsoft HTML Help est la première version d'aide HTML pour les plateformes Windows. Vous distribuez un seul fichier compressé (fichier .chm) visualisable dans une fenêtre Windows.

Habillage

L'habillage permet de modifier l'apparence des aides WebHelp et FlashHelp : fenêtre, barre de navigation, couleurs, boutons, polices, icônes, arrière-plan.

RoboHelp comprend des habillages prédéfinis, stockés dans la galerie d'habillages RoboHelp.

Exemple

- « Aide RoboHelp » aide de la version d'évaluation

Documentation sur le Web

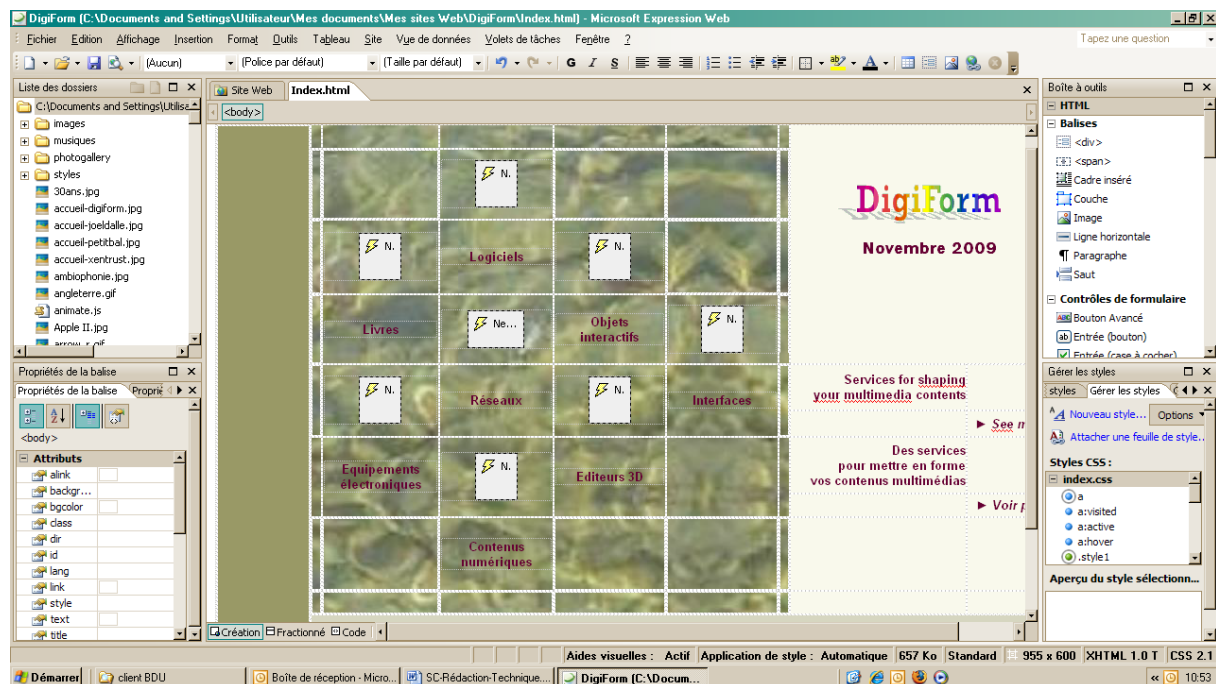
Outils de création de pages Web

On distingue 2 types d'outils :

- Les logiciels de création de sites Internet : Expression Web 2 de Microsoft (Expression Studio) et Dreamweaver 8 d'Adobe (Creative Suite)
- Les logiciels wikis qui rendent les pages web modifiables par des utilisateurs autorisés

Expression Web 2

L'espace de travail



Volets de tâches

Expression Web travaille avec une dizaine de volets de tâches pour traiter les différentes opérations du projet : liste des dossiers, propriétés de la balise, propriétés CSS, boîte à outils, gérer les styles, tableaux de disposition, comportements, couches, bibliothèques.

Etapes principales dans la réalisation

Création d'un site

Chaque site comprend une ou plusieurs pages HTML. La page d'accueil a ses propres propriétés.

Création du contenu

Création des pages et utilisation des feuilles de style (CSS, DWT). En édition, vous pouvez ajouter tous les éléments multimédia souhaités : images, sons, vidéos, animations graphiques.

Importation de fichiers

Vous pouvez importer n'importe quel fichier : texte, HTML ou images ou sons.

Développement de la navigation

En général, la navigation d'un site s'effectue à partir d'un menu situé dans la page d'accueil : les liens hypertextes servent de lien vers l'extérieur (adresse mail ou URL), les signets servent de liens à l'intérieur des pages et les listes déroulantes et les champs de recherche permettent la recherche dans les pages du site.

Création, test et publication du site

Testez votre site sur les principaux navigateurs du marché puis téléchargez vos pages sur le serveur.

Eléments de navigation de base

Lien hypertexte

Le lien hypertexte permet de lier une information textuelle ou graphique d'une page web, vers une autre page web ou vers un autre site. Vous pouvez créer ainsi un lien hypertexte sur n'importe quel mot, phrase ou image de la page web.

Signet

Le signet permet de créer une balise de visualisation au sein d'une page. Vous pouvez créer un lien vers un signet à partir de la page elle-même ou à partir de toute autre page du site.

Bouton

Le bouton de menu permet l'accès à une autre page.

Eléments multimédias

Ce sont des fichiers son ou vidéo qui sont inclus dans les pages HTML avec un lecteur son ou un lecteur vidéo.

Wiki

Description

Un wiki est un logiciel de la famille des systèmes de gestion de contenus de sites web qui rend les pages web modifiables par les visiteurs autorisés et facilite l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes.

Identification des utilisateurs

Un wiki n'est pas forcément modifiable par tout le monde et peut exiger que les visiteurs s'inscrivent avant d'être autorisés à modifier les pages. Des procédures techniques et sociales sont mises en œuvre pour limiter et annuler les modifications jugées indésirables.

Lorsqu'un wiki autorise des visiteurs anonymes à modifier les pages, c'est l'adresse IP de ces derniers qui les identifie : les utilisateurs inscrits peuvent se connecter sous leur nom d'utilisateur.

Edition

On accède à un wiki, en lecture comme en écriture, avec un navigateur web classique. On peut visualiser les pages en mode lecture (mode par défaut) ou en mode d'édition (page présentée sous une forme qui permet de la modifier).

En mode d'édition, le wikitexte est conçu de façon à éditer facilement une page web : titres, mise en forme du texte, création des liens, insertion des images.

Suivi des modifications

Un wiki archive continuellement chaque modification (date, auteur) dans une base de données. Il est ainsi possible de revoir l'évolution de toute page et la contribution de tout visiteur.

Les pages de suivi ne sont pas librement modifiables : pages administratives, pages d'analyse des liens, pages d'interface avec le système (connexion, préférences, chargement de fichier).

Exemples

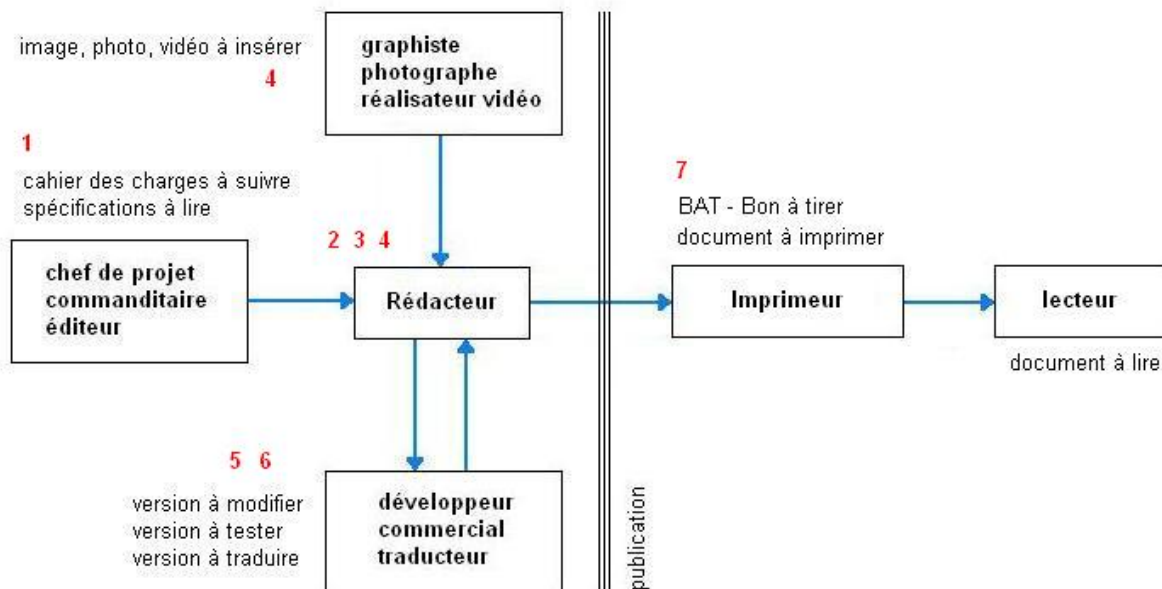
- « **DigiForm** » comme site internet
- « **Wikipedia** » comme site wiki
- **fichier Frpresent1.htm du site DigiForm** : page de conception + page HTML
- **Codes pour une animation et une séquence vidéo**

```
<object type="application/x-shockwave-flash"
  data="dewslider.swf?img=images/News-08-2009-1.jpg,
  images/News-06-2009-1.jpg,images/News-03-2009-2.jpg
  &transition=fade&speed=20&timer=5&showbuttons=1"
  width="45" height="50" >
<param name="movie" value="dewslider.swf?img=images/News-08-2009-1.jpg,
  images/News-06-2009-1.jpg,images/News-03-2009-2.jpg
  &transition=fade&speed=20&timer=5&showbuttons=1" />
</object>

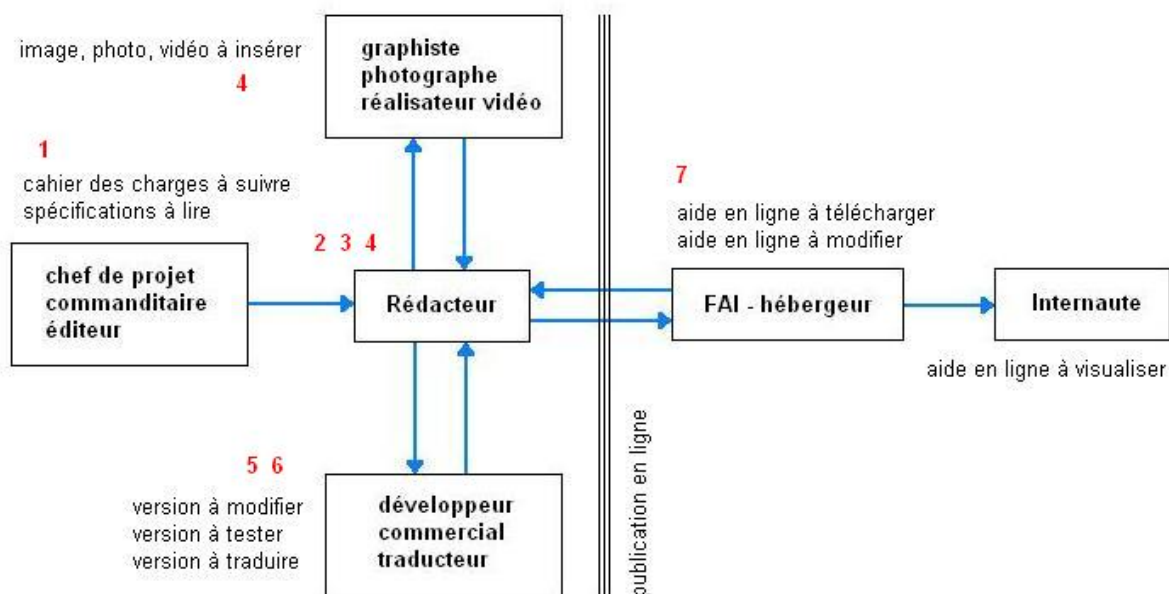
<object type="application/x-shockwave-flash"
  data="video1.swf"
  width="500" height="320" >
<param name="movie" value="video1.swf" />
```

Etapes du projet rédactionnel

Processus d'élaboration d'un document papier



Processus d'élaboration d'une aide en ligne



Documentation papier

Concevoir et réaliser un manuel utilisateur comprend principalement 7 phases : la phase 6 de traduction n'existe que pour les documents à localiser.

Phase 1 : Cahier des charges	Tâches
Ecriture du cahier des charges	- type de document : manuel, brochure, fiche - structure et contenu du document. - caractéristiques : format, nb de pages, quantité - public cible : utilisateurs, techniciens, etc. - coût du document : papier, photo, main d'oeuvre - délai de fabrication : conception, réalisation, impression
Ecriture des chartes	- charte textuelle : titres, paragraphes, commentaires - charte graphique : photos, icônes, couleur - charte interactive : lien dans le document
Phase 2 : Prise en main	Tâches
Lecture de l'existant	- spécifications - manuels techniques, documents de référence
Prise en main du matériel	- accès aux fichiers et à la messagerie - configuration des périphériques
Prise en main des logiciels client	- fonctions des logiciels et des outils - connaissance de la feuille de style
Phase 3 : Conception	Tâches
Création du document	- structure du document : table, chapitre, index
Création de la table des matières	- écriture de la table des matières : titres - validation du document et du plan
Phase 4 : Réalisation	Tâches
Rédaction des chapitres	- textes descriptifs, procédures, remarques
Dessin des illustrations	- recours aux images et aux graphiques - insertion des copies d'écran
Edition des tableaux	- choix des mots les plus importants
Insertion des icônes	- recours aux graphiques
Création de l'index	- écriture et validation des mots-clés
Phase 5 : Validation	Tâches
Vérification de la présentation	- vérification de la syntaxe et de l'orthographe - vérification de l'application de la feuille de style
Vérification du contenu	- respect des points du contrôle qualité - aller-retour avec les compétences du client
Validation du document	- lecture multiple avec différents utilisateurs - homogénéité du document
Phase 6 : Traduction / Localisation	Tâches
Envoi des fichiers au traducteur	- attribution des noms de fichiers
Réception des fichiers	- mise en page des traductions - vérification de la présentation
Phase 7 : Impression	Tâches
Choix d'un imprimeur	- savoir-faire, coût, délais
Envoi des fichiers à l'imprimeur	- spécifications de l'impression - respect des formats demandés par l'imprimeur
Réception du BAT	- vérification du BAT - signature pour l'impression finale

Aide en ligne électronique

Concevoir et réaliser une aide en ligne comprend principalement 7 phases : la phase 6 de traduction n'existe que pour les documents à localiser.

Phase 1 : Cahier des charges	Tâches
Ecriture du cahier des charges	- type d'aide : formation, support technique - structure et contenu de l'aide : rubriques - caractéristiques : nb de pages, rubriques, liens, etc. - public cible : utilisateurs, apprenants. - coût de l'aide : hébergement, réalisation, sources - délai de réalisation : conception, réalisation, transfert
Ecriture des chartes	- charte textuelle : paragraphes, commentaires - charte multimédia : images, musiques, vidéos - charte interactive : boutons, icônes, liens, pop-up
Phase 2 : Prise en main	Tâches
Lecture de l'existant	- spécifications - documents et éléments de référence
Prise en main du matériel	- configuration des périphériques
Prise en main des logiciels	- logiciel d'édition : RoboHelp - outils logiciels secondaires
Phase 3 : Conception	Tâches
Création du projet	- dossier et paramètres du projet - découpage du contenu en rubriques
Création d'un plan	- écriture de la table des matières - création des rubriques : titres, feuilles de style, modèle - choix et insertion des mots clés
Phase 4 : Réalisation	Tâches
Edition des rubriques	- textes descriptifs, procédures, remarques - insertion des contenus multimédia - édition des liens et des tableaux
Edition de l'index	- choix des mots-clés
Edition du glossaire	- choix et définition des mots
Edition multimédia	- images, sons et vidéos
Edition de la navigation	- liens hypertextes, chemins, séquences, signets
Phase 5 : Validation	Tâches
Vérification de la forme	- syntaxe, orthographe, feuille de style
Vérification du contenu	- respect des points de contrôle qualité - validation par le client
Validation de l'aide	- lecture multiple avec des utilisateurs différents
Phase 6 : Traduction / Localisation	Tâches
Envoi des rubriques au traducteur	- vérification des noms de fichiers
Réception des fichiers	- mise en forme des traductions - application de la feuille de style
Phase 7 : Publication	Tâches
Choix du prestataire	- coût du serveur, solutions proposées - caractéristiques techniques : capacité mémoire, etc.
Transfert des pages	- validité des fichiers - appropriation des logiciels de chargement
Visualisation de l'aide	- tests sur les principaux navigateurs - vérification : affichage, liens, temps de réponse

Mise en place de la revue technique

La revue technique est une technique de validation de ce qui est produit par correction d'erreurs, recommandations ou approches alternatives. Elle permet d'avoir une première version corrigée du produit et de la documentation grâce à une validation d'objectifs.

Pour cela, le comité IEEE 1028 (Institute of Electrical and Electronics Engineers) recommande un certain nombre de participants pour remplir un ou plusieurs rôles, si nécessaire :

- le chef de projet (commanditaire ou personne pour qui la revue est menée) définit les objectifs et les critères de validation.
- le chef « qualité » (chef du marketing) gère les tâches administratives attachées à la revue et garantit ainsi la conduite de la revue : budget alloué à l'impression et au conditionnement, calendrier de rédaction en accord avec celui de la production du matériel ou du logiciel.
- Les développeurs et les techniciens doivent participer activement à la revue de la documentation et à l'évaluation du produit (ou logiciel).
- L'équipe de revue (client, utilisateur, testeur) enregistre toutes les erreurs et les malfaçons.

Les revues doivent donc être conduites fréquemment sur des échantillons du produit ou des parties de la documentation plutôt que d'attendre que le travail soit terminé. Elles permettent ainsi d'identifier et de corriger les erreurs systématiques avant que le résultat final ne soit réalisé.

L'introduction de la revue dans le processus de rédaction permet de produire une documentation de qualité en un minimum de temps et diminue ainsi le taux d'erreur dans son utilisation.

D'une manière général, plus le document technique est produit tôt, plus ses erreurs ont un impact sur les activités dérivées et les produits associés. Il est donc recommandé d'attacher une grande importance à la rédaction des cahiers des charges et des spécifications.

Bibliographie

Évaluer l'efficacité des documents techniques procéduraux : un panorama des méthodes

F. GANIER, PUF, Le travail humain, PUF, 2002

Bien rédiger pour le web

I. Canivet et S. Bllard, Editions Eyrolles, 412 pages, juillet 2009

La méthode SPRI

Louis Timbal-Duclaux, Editions Retz, 1983.

La pédagogie par l'image en France et au Japon

A. Renonciat et M. Simon Oikawa, PUF de Rennes, 2009.

Lexique des règles typographiques en usage à l'Imprimerie nationale

Imprimerie nationale, édition octobre 2007

L'image écrite ou la déraison graphique

Anne-Marie Christin, Editions Flammarion, 2009.

Lisibilité des sites web

M. V. Blond, O. Marcellin et M. Zerbib, Editions Eyrolles, 314 pages, novembre 2009

Petit guide typographique à l'usage de l'internet

Phynette et Arno, juillet 2002

Using Expression Web 2

Jim Cheshire, Editions Que Publishing, 2007.