

Les aides à la conception et à la révision des documents procéduraux

Franck Ganier
Université Européenne de Bretagne
Université de Brest
LISyC EA 3883 - Centre Européen de Réalité Virtuelle - 29280 Plouzané
CNRS GDR2657 « Les Pratiques de la Production Verbale Ecrite »

Depuis une vingtaine d'années, les recherches réalisées en psychologie cognitive et en ergonomie montrent que les documents procéduraux font couramment l'objet d'une mauvaise utilisation ou d'une absence d'utilisation (Smillie, 1985, Ganier et Heurley, 2003). Ce constat s'explique notamment par un défaut d'adaptation de ces documents à leurs utilisateurs (Ganier, 2002). Partant de l'hypothèse que le fait de connaître l'impact de son texte sur un utilisateur réel pourrait constituer une source précieuse d'informations pour le rédacteur, l'objectif est de présenter quelques modèles et méthodes susceptibles d'aider les rédacteurs techniques à rédiger et à réviser des documents procéduraux. Dans cette perspective, seront présentées d'une part, des préconisations basées sur des études expérimentales et des modèles du fonctionnement cognitif de l'utilisateur, destinées à améliorer la rédaction des documents, et d'autre part des méthodes d'évaluation de la qualité de ces documents, destinées à permettre d'augmenter l'efficacité de leur révision.