

Sur les documents, je procède par validations successives, chaque phase correspondant à un objectif particulier.

Première phase : validation technique

Lors de cette phase, je parcours de façon exhaustive les moindres recoins du produit (et de sa documentation s'il s'agit d'un produit déjà commercialisé et dont il faut refaire la documentation) :

- J'effectue toutes les actions *explicitement* indiquées et note soigneusement toutes les remarques et questions qui me viennent à l'esprit, ainsi que toutes les informations que je découvre et qui ne sont pas décrites dans la documentation d'origine.
- J'effectue aussi les actions *non explicitement prévues mais suggérées par la logique du produit* et note pour chacune d'elle le résultat obtenu : lorsque dans telle situation on effectue telle action, le produit réagit de telle façon (qui n'est pas forcément un plantage).

A l'issue de cette phase, j'adresse un premier document de validation technique destiné principalement aux développeurs et au chef de produit concerné et dans lequel je décris tout ce que j'ai compris, observé, noté. Ce document contient en outre un grand nombre de questions et de remarques.

Le but de ce premier document de validation est de s'assurer que les informations techniques *a priori* nécessaires à la future documentation ont été bien comprises, qu'il n'y a pas d'informations superflues ou au contraire manquantes. (L'exhaustivité de l'approche fait d'ailleurs remonter à la surface un nombre significatif d'informations non écrites mais importantes.)

NB : Je précise en introduction de ce document qu'il est un document interne de travail et qu'il ne représente en aucune façon la future documentation. Des remarques du type « Ce n'est pas comme cela qu'il faut expliquer tel point technique » ne sont donc pas de mise ici.

Deuxième phase : validation marketing

Le deuxième document de validation est un document à orientation essentiellement marketing et est donc destiné au directeur marketing et/ou au chef de produit concerné.

Ce document rappelle dans un premier temps tous les aspects marketing liés au produit : position technique et stratégique du produit dans la gamme du fabricant, différents contextes d'utilisation, catégories d'utilisateurs, stratégies commerciales et marketing envisagées pour ce produit...

Il présente ensuite le *scénario* de la future documentation qui à mon sens répond le mieux au contexte marketing du produit. (Je préfère parler de scénario plutôt que de plan, car un plan n'explique pas la raison d'être ou la place de telle ou telle partie, ni l'orientation selon laquelle cette partie doit être écrite. Par ailleurs, un plan ne permet pas de distinguer facilement le fil conducteur des différentes parties de la future documentation.)

Troisième phase : 1^e version de la documentation

Le troisième document de validation est une version quasi finalisée – texte, figures, mise en page – de la documentation et représente une synthèse des deux premiers documents de validation. Il est essentiellement destiné au directeur marketing et/ou au chef de produit concerné, le rôle des ingénieurs de BE étant de valider *l'exactitude* des informations mais non la *manière* de les présenter. (Parfois, je dirais presque exceptionnellement, cette première version est soumise pour essai à quelques utilisateurs.)

Quatrième phase : bon à tirer

Les remarques collectées – et aussi ma propre relecture attentive intervenant 3 à 6 semaines après la livraison de cette 1^e version, et de ce fait effectuée avec un regard presque neuf – permettent de réaliser la documentation finale.

Mon client observe alors une *disparition presque totale* des appels d'utilisateurs demandant de l'aide, sauf peut-être sur des points techniques très spécifiques qui ne sont de toute façon pas traités dans la documentation et qui le valorisent en tant que conseiller.

PS : En quinze ans, je n'ai pas rencontré *un seul* utilisateur...

Boris Kadir