Communication technique et expertise humaine

Résumé

La communication technique est souvent destinée à aider une audience experte dans son activité familière, professionnelle ou non. L'une des caractéristiques principales des experts est leur façon radicalement différente de conceptualiser leur champ d'expertise. Il est donc parfois utile de savoir ce qu'est une expertise, comment elle se met en place et à quel point elle impacte la façon d'utiliser l'information, pour pouvoir aider cette population efficacement par le biais de contenu adapté. Nous allons voir que du point de vue cognitif, l'expertise humaine est un principe adaptatif fondamental que nous mettons tous en place pour survivre et évoluer, et qu'elle peut rendre nécessaire, pour chaque objectif de communication technique, des différences d'approche insoupçonnées. Nous verrons comment détecter si ces différences rendent notre communication inefficace, et comment corriger notre contenu si c'est le cas, en utilisant des techniques d'investigation.

Note biographique

Après des études en psychologie cognitive, Yves Pierrot, rédacteur technique et coordinateur de traduction, a fourni du conseil en ergonomie cognitive durant plusieurs années. Il a ensuite été responsable de l'interface utilisateur et de la communication technique pour un logiciel spécialisé au sein d'une *start-up*, ce qui lui a permis de poursuivre une pratique de terrain avec la possibilité de tester directement l'efficacité de sa production auprès de l'utilisateur, en cycles courts. Il s'est ensuite tourné vers la rédaction technique et, au fil de missions dans des environnements très divers, a acquis de l'expérience en rédaction modulaire et en coordination de la traduction. Yves a appliqué ses pratiques UX (*user experience*) dans chaque situation rencontrée, avec succès. Il est aujourd'hui consultant en communication technique.