

Règles de conception d'un modèle de traitement de texte

La plupart des règles qui sont proposées dans cette note s'appliquent à tous les modèles de production de documents, indépendamment du logiciel utilisé. Certaines s'appliquent même à d'autres outils de bureautique, comme les modèles de tableur ou les applications de base de données.

Les exemples sont décrits avec le logiciel Microsoft Word pour Windows 2000, mais les principes s'appliqueraient à tout autre logiciel, sauf quand il est indiqué que c'est spécifique à Word pour Windows.

1 Objectifs d'un modèle

Un modèle est un outil d'aide à la rédaction ou à la recopie. Il facilite la production d'un type de document ou d'une famille de types de documents : courriers, notes internes, factures, rapports, commandes, appels d'offres, etc.

Le modèle doit aider à :

- Rédiger rapidement et avec fiabilité ;
- Éviter d'avoir à connaître toutes les subtilités du logiciel pour être utilisé, il doit alléger la formation des utilisateurs professionnels, qui ne doivent pas avoir besoin d'être des spécialistes de la bureautique ;
- Améliorer la communication de l'organisation par le respect d'une structure et d'une charte graphique qui sont le support de son image ;
- Faciliter l'archivage et l'exploitation ultérieure des documents produits.

2 Un critère fondamental : la volumétrie

Une composante fondamentale de la typologie des modèles est le nombre de documents à produire et la séquence de production :

- Quelques unités par an à plusieurs centaines par jour,
- A l'unité ou en série.

Le modèle doit tenir compte de ces critères, sachant qu'il est toujours possible d'utiliser une technique destinée à la production en grande série pour produire des documents à l'unité, mais que ce n'est pas souvent la solution la plus performante. Il y a donc des compromis à faire en fonction du nombre de documents à produire et des séquences de production.

Par exemple, une organisation qui reçoit quelques lettres de candidatures par semaine peut décider de les traiter au fil de l'eau parmi le courrier journalier, ou d'effectuer une réponse groupée, par exemple, une fois par mois. Le modèle optimum aura une structure très différente selon le choix réalisé dans la méthode de traitement. On comprend que c'est une décision stratégique importante dans la relation avec les candidats.

Dans le premier cas, la lettre de réponse pourra être une variante d'un courrier ordinaire, sans mémorisation des informations dans un fichier. Dans le second cas, les candidatures pourront être mémorisées dans un fichier et les lettres émises automatiquement à partir de cette base de données par publipostage.

3 Aide à apporter aux utilisateurs

Un modèle doit pouvoir être mis entre les mains de rédacteurs ayant très peu de connaissances en traitement de texte, notamment, pour rédiger des documents courants. Pour cela, le modèle doit :

- ❑ Configurer le poste pour le rendre adapté au travail à accomplir, par exemple : afficher les caractères non imprimables, signaler la présence de champs et signets, automatiser la mise à jour des champs et liaisons avant l'impression, etc.
- ❑ Remplir automatiquement les titres courants et la feuille de propriétés (méta données) à partir d'informations saisies dans le corps du document, notamment, celles indispensables aux lecteurs et à l'archivage.
- ❑ Réaliser, aussi automatiquement que possible, la mise en page conforme à la charte graphique. L'aperçu avant impression ne devrait pas être utile. Un document brut de rédaction doit pouvoir être imprimé automatiquement.
- ❑ Éviter d'avoir à écrire plusieurs fois la même information répétée à l'intérieur du document et à recopier manuellement une information qui existe sur le système informatique de l'organisation, notamment dans des bases de données.
- ❑ Automatiser toutes les fonctions annexes, par exemple : l'établissement d'une table des matières, les renvois, etc.
- ❑ Mettre à la disposition des rédacteurs les outils ou fonctions dont ils pourraient avoir besoin : textes types, séquences d'opérations répétitives, etc.
- ❑ Réduire l'usage de la souris qui, pour le texte, est une perte de temps et de fiabilité dans la plupart des cas.

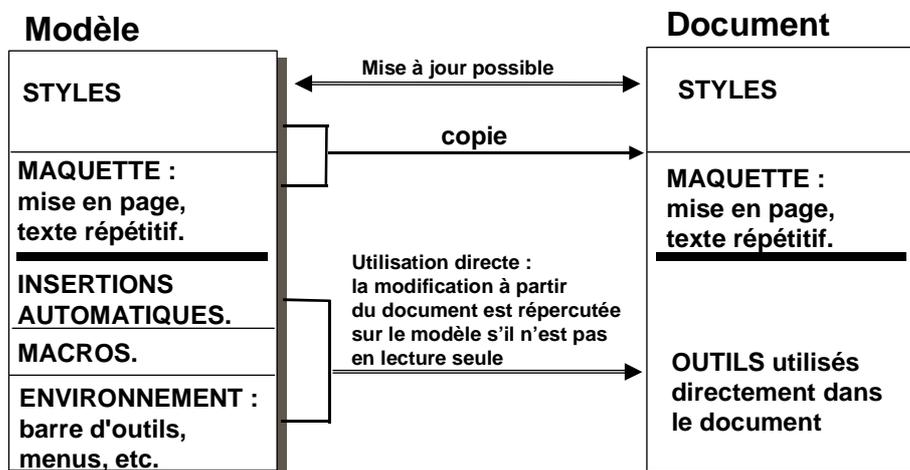
4 Contenu d'un modèle

Un modèle est, à la fois :

- ❑ un "patron", une maquette (le modèle au sens strict) que l'on copie pour commencer à rédiger ¹,
- ❑ une caisse à outils qui reste à la disposition des auteurs du document pendant toute sa vie pour aider à : le rédiger, le modifier, voire le suivre pendant tout son cycle de vie, en passant par l'archivage, la révision périodique, etc. Ces outils comprennent, dans Word pour Windows :

¹ Un modèle de document peut parfois s'assimiler à un formulaire. La différence principale est qu'un formulaire est souvent destiné à saisir ou afficher de l'information très structurée, la plupart du temps mémorisée dans une base de données, alors qu'un modèle de document offre une structure plus souple, pour stockée de l'information sous forme textuelle. Un formulaire est souvent un mode d'affichage de données structurées. Un modèle de document est le cadre de rédaction du document qui continuera à stocker l'information. La page de garde d'un rapport peut s'assimiler à un formulaire, mais le modèle de rapport doit permettre de rédiger l'ensemble de rapports très divers.

- L'interface utilisateurs : menus, barres d'outils, touches diverses, personnalisées pour le travail à effectuer en ajoutant ou retranchant des fonctions au logiciel, voire en modifiant les fonctions de base du logiciel.
- Les insertions automatiques, qui permettent d'avoir accès à des bibliothèques de textes ou de maquettes.
- Les macros, qui permettent d'automatiser des séquences d'opérations répétitives.



Le schéma ci-dessus synthétise la relation d'un modèle Word pour Windows avec un document.

Par ailleurs, le modèle peut être complété par des dictionnaires spécifiques.

5 Conséquences des objectifs sur la conception de modèles

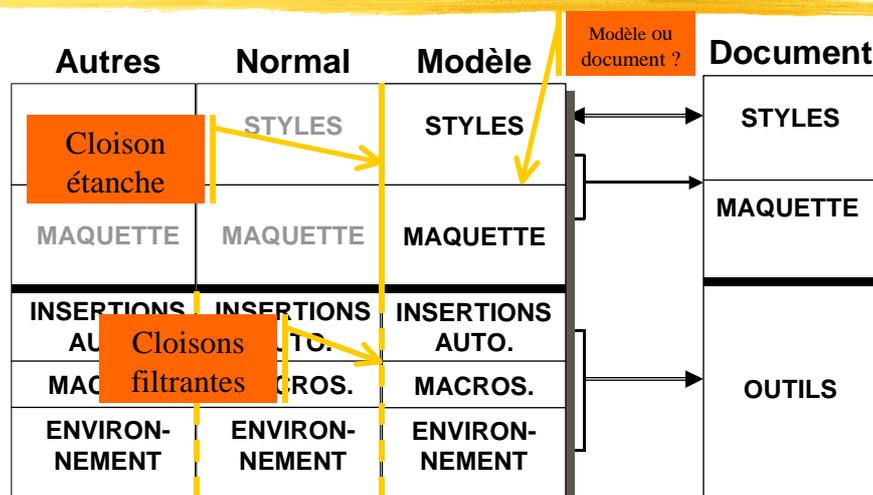
Pour atteindre les objectifs d'un modèle, les concepteurs doivent :

- ❑ Parfaitement maîtriser les règles du traitement de texte,
- ❑ Connaître la manière d'automatiser les travaux à l'intérieur d'un document, notamment, avoir la connaissance de l'utilisation des champs pertinents.
- ❑ Connaître et respecter les normes et standards, tant des systèmes de commande ², que de présentation et structuration des documents.
- ❑ Savoir créer des feuilles de styles adaptées au travail à réaliser.
- ❑ Savoir mettre un mode opératoire à la disposition des utilisateurs : un modèle doit être documenté, si possible en interne, sans avoir besoin de recourir à un document externe. Il est bien sûr toujours plus simple de créer un modèle à son propre usage, bien que l'expérience prouve que si la fréquence d'utilisation n'est pas grande, le concepteur du modèle peut avoir besoin d'une notice quand il souhaite le réutiliser plusieurs mois après sa conception.
- ❑ Pour diffuser les modèles, les concepteurs doivent connaître le paramétrage des postes de travail, notamment pour un travail à plusieurs sur un réseau.

² Le respect strict du système de commande du logiciel et du système d'exploitation réduit la formation. Il faut éviter l'originalité pour se mouler dans les habitudes et réflexes acquis par les utilisateurs.

- Dans le cas de Word pour Windows, savoir combiner les modèles pour éviter les répétitions afin de simplifier les mises à jour de modèles.

Combiner les modèles



Cette architecture est propre à Microsoft Word pour Windows

- Savoir faire des compromis pour éviter la multiplication des modèles, car trop de modèles sont mal utilisés et difficilement mis à jour. Il faut répondre à un grand nombre de besoins avec le minimum de modèles.
- Pour aller plus loin, les concepteurs doivent savoir utiliser le langage de programmation du logiciel.

6 Autonomie laissée aux utilisateurs

L'intérêt de la bureautique est de tout permettre, notamment, de répondre simplement et rapidement à des besoins spécifiques. La contrepartie est qu'elle ne peut pas empêcher toutes les erreurs et, surtout, interdire de transgresser des règles d'organisation.

Dans la conception des modèles, il faut toujours laisser de la souplesse pour que les utilisateurs puissent faire ce qui n'est pas prévu. Il faut seulement inciter les utilisateurs à réclamer des adaptations du modèle lorsque la fréquence de l'exceptionnel augmente trop à leur goût. Il est alors possible de juger si l'investissement est "rentable" en temps et si une complexification est opportune.

Pour les fréquences faibles, il faut laisser aux utilisateurs la plus grande autonomie, sauf lorsque la complexité de l'opération à réaliser et les enjeux commerciaux ou économiques justifient une automatisation.

Le concepteur du modèle n'est jamais responsable de l'application de standards, de procédures, de consignes que les utilisateurs doivent respecter. Il peut, par le modèle, les aider à répondre aux exigences de l'organisation, mais il ne doit pas brider les utilisateurs pour les empêcher de s'adapter aux circonstances.

Le respect des règles de l'organisation est de la responsabilité de chacun et c'est à la hiérarchie de juger si les transgressions sont pertinentes ou pas.

7 Où stocker les modèles et comment les gérer

La plupart des logiciels autorisent plusieurs sources de modèles, dont au moins :

- Une de groupe de travail (paramètre : Modèles groupe de travail),
- Une personnelle (paramètre : Modèles utilisateur).

La source "Modèles groupe de travail" doit être partagée sur le réseau **en lecture seule**, car d'une part, les modèles doivent pouvoir être utilisés simultanément par plusieurs personnes, et, d'autre part, il faut se garder de toute modification par erreur.

Il est aussi possible de charger automatiquement des modèles complémentaires à l'ouverture de Microsoft Word pour Windows. Ceux-ci doivent alors être stockés dans le dossier correspondant au paramètre "Fichiers de démarrage". Leur contenu n'est exploité que s'il n'est pas masqué par un objet du même nom dans le modèle du document ou Normal.dot de l'utilisateur.

Chaque poste de travail doit être configuré pour exploiter ces sources. Il y a une priorité entre les sources : lorsque deux modèles portent le même nom, c'est la source locale qui prime.

Pour pouvoir réaliser les évolutions en heures ouvrables, la copie originale des modèles doit être stockée dans un dossier accessible en lecture écriture par les concepteurs. Quand un modèle a été modifié, il doit être recopié dans le dossier partagé à un moment où il n'est utilisé par personne. Cette opération, peut éventuellement être effectuée automatiquement en pleine nuit.

Pour une sauvegarde des modèles utilisateurs, il est préférable qu'ils soient stockés dans leur zone personnelle sur le serveur. Ceci doit aussi permettre d'alerter sur les duplications intempestives de modèles, avec les risques qu'elles comportent lors de modifications, voire de suggérer la mutualisation de certains modèles d'utilisateurs en proposant leur transfert dans le dossier partagé et leur prise en charge par le secrétariat.

Dans Word pour Windows, le paramétrage doit se faire sur chaque compte utilisateur de chaque poste, à moins que les paramètres des comptes soient aussi stockés sur le serveur.

Dans Microsoft Word pour Windows le paramétrage se fait dans Outils Options onglet Dossiers par défaut. Les chemins peuvent être indiqués avec la lettre du disque de connexion ou le nom long \\serveur\partage...

Noter que dans les dernières versions de Microsoft Word pour Windows, les sous dossiers des dossiers de modèles sont affichés sous forme d'onglets dans le formulaire obtenu par Fichier Nouveau. Il est très important de bien identifier ces onglets et de ne pas mettre trop de modèles dans chaque sous dossier pour qu'ils soient tous affichés à l'ouverture de l'onglet.

Il faudrait aussi alerter les utilisateurs sur la maintenance de leur modèle Normal.dot. Faut-il leur en laisser la responsabilité ? C'est recommandé, car c'est pour eux un espace de liberté qui peut être utile s'il est bien exploité. Ce modèle peut aussi devenir une "poubelle" et la cause de perturbations dans le fonctionnement du poste. Point à approfondir ³ ?.

³ Au temps des macros virus, ils se logeaient souvent dans le modèle Normal.dot. Une solution est de le protéger en écriture, ce qui gêne son exploitation courante. J'y ai renoncé sur mon poste !

8 Compromis formation – automatisation

La ressource la plus rare est la mémoire des utilisateurs, plus encore que leur temps. Il est donc nécessaire de donner le moins d'entrées possibles aux outils, afin qu'ils aient très peu de choses à se remémorer et que la fréquence d'usage de chacune augmente.

Moins la fréquence d'utilisation est grande et moins il faut compter sur la mémoire de l'utilisateur pour employer le modèle. Il faut donc concentrer le maximum de besoins sur peu de points d'entrée. Très vite un utilisateur ne se souvient plus qu'un modèle existe, qu'une insertion automatique existe. Si cela ne saute pas aux yeux, beaucoup n'iront pas faire une recherche, quand ils ont même oublié l'existence de l'outil.

Si possible, il faut guider l'utilisateur dans l'arborescence des options offertes. Comme dans le système de commande des systèmes informatiques, il est utile de prévoir plusieurs modes d'accès aux ressources :

- Un moyen qui fait peu appel à la mémoire, mais qui est souvent lent,
- Un moyen rapide pour les usages fréquents,
- Un passage d'un mode de commande à l'autre pour répondre aux besoins des utilisateurs qui découvrent ou redécouvrent, mais doivent utiliser de manière intense, ne serait-ce que quelques heures ou minutes, avant d'oublier à nouveau au cours d'une période de non utilisation.

Par exemple, dans un menu, il est possible d'indiquer un raccourci clavier, de même il est possible de placer des abréviations aux styles ou insertions automatiques.

Ces démarches peuvent être décrites dans une notice, mais il est très vite plus rentable à la conception et à l'usage de guider l'utilisateur par des menus ou des formulaires auto-documentés. En effet, les notices sont rarement lues. Par ailleurs, il est souvent plus rapide de réaliser un modèle auto documenté que de rédiger une notice.

9 Les tests et la mise au point des modèles

Le moindre modèle exige de paramétrer des centaines de détails. Comme un programme informatique, il ne répond parfaitement aux besoins qu'après une phase de tests et d'expérimentation en exploitation. Les concepteurs du modèle doivent le tester en l'utilisant sur des cas concrets. C'est ainsi qu'ils découvriront de petits défauts et des astuces pour faire gagner en confort et en temps. Pour rédiger cette note, j'ai utilisé un modèle de création de comptes rendus de réunion. Malgré des tests antérieurs j'ai encore trouvé une demi-douzaine d'améliorations de détails, comme la mise au point du style de note de bas de page ou la nécessité d'un style pour les figures. Il faudrait probablement travailler sur une table des matières pour les comptes rendus longs...

Les concepteurs ne peuvent jamais se mettre totalement à la place d'utilisateurs non avertis. Ils faut donc les regarder travailler et être à l'écoute de leurs remarques pour apporter des améliorations et supprimer les petits défauts qui amènent à effectuer des retouches manuelles systématiques. Il faut donc encourager les utilisateurs à être exigeants et à proposer des améliorations. Les voir travailler reste néanmoins une grande source d'idées de perfectionnement.

Parfois, il est préférable de cumuler les demandes pour grouper les modifications et créer une nouvelle version. En effet, beaucoup de modifications exigent des changements dans la documentation et de nouveaux tests, opérations qui comportent beaucoup de temps fixes. Grouper les retouches est donc recommandé.

Règles de conception d'un modèle de traitement de texte

Avec des modèles complexes et des documents à durée de vie longue, il faut parfois prévoir une mise à niveau des anciens documents avec le nouveau modèle. On peut alors entrer dans des processus assez lourds, qui s'apparentent à ceux rencontrés dans les évolutions des applications informatiques comme celles d'un logiciel de traitement de textes. Ceci dépasse le cadre de cette initiation.

Tout ceci conduit aussi à limiter le nombre de modèles au strict nécessaire et à adopter une standardisation entre les modèles d'une organisation.

Jean-Yves ROYER