

## ACCOMPAGNER LE PRODUIT VERS SON UTILISATION

**Dans l'industrie, la part du chiffre d'affaires dédiée au marketing et à la communication est très faible comparée à d'autres domaines; néanmoins, les entreprises se donnent les moyens de présenter et de vendre leurs produits. Mais qu'en est-il après la vente? Les outils de communications techniques d'après-vente ne sont certes pas aussi spectaculaires que ceux utilisés par exemple pour l'introduction d'une nouvelle machine sur le marché, mais les solutions professionnelles existent.**



Chez Tornos, le service après-vente a choisi trois outils de communication performants avec ses clients. Le premier est la «brochure de service», un document de 16 pages, présentant à tous les clients les différents types de prestations de service, que Tornos a développé pour eux. Le second est l'outil d'identification et de commande des pièces de rechange via internet. Grâce à ce système, les clients sont guidés au travers des nombreuses informations pour pouvoir identifier et commander les pièces de rechange sans risque d'erreur, à un bon prix, et ceci 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le troisième est la documentation technique, englobant les manuels d'utilisation, de maintenance, de réparation, et divers autres documents notamment ceux liés à la sécurité.

Le contenu et la présentation de ces documents sont

des moyens très importants dans la communication entre le SAV et les clients. Tornos dispose de sa propre équipe dédiée à la création et au management de la documentation technique, mais depuis de nombreuses années l'entreprise travaille en partenariat avec la société RédaTech pour augmenter la qualité et l'impact de la documentation technique. Rencontre avec M. Yvon Cosandier, directeur de RédaTech à La Chaux-de-Fonds.

La sous-traitance de la réalisation de documents techniques reste marginale et beaucoup d'entreprises ne l'ont jamais envisagée. Les raisons? M. Cosandier nous dit: *«Il y a beaucoup d'a priori dans ce domaine et souvent les entreprises ne voient pas la valeur ajoutée qu'une agence comme RédaTech est en mesure d'apporter».*

## Présentation

### Cadrer le projet

RédaTech s'adresse principalement à deux types de demandes. Premièrement, l'agence agit en support d'un département interne d'instructions de services pour faire face à une surcharge momentanée de travail et deuxièmement comme « prestataire complet » de réalisation de documentation technique pour une entreprise n'ayant pas les ressources à l'interne (ou ne voulant pas utiliser ses ingénieurs de développement pour ces tâches, certes importantes, mais secondaires dans le processus d'innovation). Dans les deux cas de figure, la première étape de la collaboration consiste à cadrer le projet. Quel est le niveau d'information souhaité, quels sont les éléments normatifs indispensables et quels sont les rôles de chacun.

### Pas des « secrétaires de luxe »

M. Cosandier nous dit: «Un client qui fait appel à RédaTech doit pouvoir se reposer complètement sur nous. Pour cette raison, nos rédacteurs sont des ingénieurs formés à la rédaction technique. Ils se chargent de la collecte d'informations et de la clarification et mise en forme des messages. Les documents sont gérés comme des projets. Pour le client, c'est la garantie d'une décharge maximale de ses propres ingénieurs». Ces ingénieurs-rédacteurs ne se contentent donc pas de mettre en pages des textes des ingénieurs de développement, ils créent réellement de la valeur ajoutée tout en soulageant les ressources de l'entreprise.



### TOUS LES DOMAINES TOUCHÉS

RédaTech est active partout où une documentation technique est nécessaire. Ses clients sont présents dans les domaines suivants:

Machines-outils, horlogerie, appareillage, électronique, automation, médical, mesure, énergies nouvelles et aéronautique.



### La proximité: un atout maître

La proximité géographique est importante, mais la proximité d'état d'esprit l'est tout autant. Les ingénieurs du client doivent pouvoir parler «leur langue» avec les ingénieurs-rédacteurs de RédaTech. Actifs principalement en Suisse romande et en France voisine, les rédacteurs sont flexibles et se déplacent facilement chez leurs clients pour poser des questions, clarifier des points ou même essayer des opérations sur des machines. M. Cosandier ajoute: «Parfois, c'est au stade de la réalisation des documents techniques que nous nous rendons compte que certains points de design ou d'ergonomie pourraient être améliorés. Nous apportons non seulement notre expérience, mais aussi un regard externe neuf sur les produits. Nous participons donc également directement à l'amélioration des produits».

### Combiner les savoir-faire

Si l'entreprise est la plus à même de parler de son produit, RédaTech s'y entend à merveille pour préparer le message dans le sens de l'utilisateur et des normes, ainsi que pour l'adapter en fonction du niveau technique du public cible. Certes la base technique provient de l'entreprise (bien souvent sous la forme d'un dossier technique), mais ensuite toute l'ergonomie de l'information est formatée par les spécialistes de la rédaction technique. L'expérience de «ce qui doit être dans le document et comment» est mise au service des clients. Pour Tornos qui réalise des manuels d'instruction depuis des dizaines d'années, le fait de disposer d'un prestataire externe est une sécurité.

### La norme encadre

La norme de structure des documents impose une certaine manière de faire qui assure au client que son document comportera l'indispensable, mais comme toute norme, son interprétation et sa mise en application nécessitent un apprentissage. RédaTech affranchit ses clients de cette étape et leur fournit des documents normalisés.

### La communication technique s'exporte aussi

La documentation technique suit les produits qu'elle concerne. Elle doit donc s'adapter aux supports et aux langues nécessaires à leur utilisation dans les multiples contextes dans lesquels elle sera utilisée.

Que ce soit en version papier, PDF ou aide en ligne, RédaTech assure le traitement des données les mieux adaptées.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE DOCUMENTS

Laissant aux agences publicitaires le traitement des documents commerciaux, RédaTech s'est spécialisée dans la réalisation de tous les documents «post-vente», par exemple les manuels ou notices:

- d'installation,
- de formation,
- de mise en service,
- d'utilisation,
- de programmation,
- de maintenance,
- de dépannage pour le SAV.

Pour réaliser ces documents, RédaTech dispose de quatre départements:

- rédaction technique (ingénieurs),
- illustration 3D et didactique (dessinateurs, illustreurs),
- PAO technique et mise en pages (typographes)
- traduction (ingénieurs en communication et réseau mondial de traducteurs spécialisés).

Pour Tornos, RédaTech prépare les modules d'information correspondant aux différents éléments qui composent une machine. Ensuite, la réalisation proprement dite des documents est effectuée par le département «documentation technique» individuellement en fonction de chaque commande des clients. Puis, la documentation est créée selon les options et choix des clients.

En matière de traduction, là aussi, la longue expérience de RédaTech dans les domaines techniques est mise à disposition des utilisateurs pour une communication efficace, grâce à la mise en place d'outils professionnels permettant la capitalisation des textes traduits pour ses clients. L'agence peut alors offrir un service complet, de la page blanche aux documents multilingues.

### INTERVIEW EXPRESS

Un des premiers clients de la documentation technique est le service après-vente de l'entreprise, rendez-vous avec M. Sandor Sipos, responsable du SAV de Tornos.



**decomagazine: Quelle est l'importance de la qualité de la documentation technique pour le SAV?**

**Sandor Sipos:** Une bonne documentation technique est la carte de visite du service après-vente et de toute l'entreprise, mais c'est également la référence pour nos formateurs, nos techniciens de service après-vente, nos agents et nos clients. Son importance est donc énorme.

**dm: Si l'on parle du contenu, n'est-il pas tentant de vouloir «tout mettre» et ainsi donner trop d'information aux clients; au risque de rendre leur consultation laborieuse?**

**Sandor Sipos:** Absolument, trop d'information tue l'information. Le contenu doit être suffisamment détaillé, mais ne jamais se perdre dans des éléments inutiles. Les personnes qui créent les documentations doivent toujours avoir le point de vue du client (ou du SAV) à l'esprit lors de la création des documents. Fort heureusement, nous communiquons beaucoup au sein de l'entreprise et avec notre partenaire RédaTech.

Un autre point important est la manière dont les textes sont écrits. Ils doivent être adaptés au lectorat, c'est-à-dire à des professionnels, en utilisant leur langage et en pensant à leurs besoins.

**dm: Parfois, on peut lire que la documentation technique est peu utilisée et que les clients préfèrent téléphoner, qu'en pensez-vous?**

**Sandor Sipos:** Ça n'est pas le cas. Certes, le téléphone est un moyen de contact important entre le SAV et les clients, mais nos statistiques démontrent que nos clients sont des professionnels qui utilisent la documentation que nous leur mettons à disposition. Le système d'identification en ligne et de commandes des pièces de rechange remporte notamment un grand succès.

**dm: En combien de langues produisez-vous les documents techniques et sur quels supports les livrez-vous?**

**Sandor Sipos:** Tous les documents existent en français, allemand, anglais, italien et espagnol. Les documents de sécurité sont quant à eux traduits en 25 langues. Les documents sont imprimés à la demande lors de la préparation de l'expédition de la machine. Nous utilisons une base de données qui assemble les documents en fonction des configurations exactes des machines livrées. Notre système inclut plus de 6'000 éléments de documentation.

Le client reçoit toujours toute la documentation sous forme papier et sur CD.

**dm: Vous n'avez donc pas de stock de documentation?**

**Sandor Sipos:** C'est exact, toutes les documentations sont créées au fur et à mesure des besoins. Ainsi, nous sommes certains que les documents livrés correspondent toujours aux machines auxquelles ils sont associés. Dans la vie d'une machine, des évolutions sont normales et la documentation doit impérativement les suivre.

**dm: Vous parlez de statistiques tout à l'heure, contrôlez-vous la qualité des documents techniques ou son efficacité auprès de vos clients?**

**Sandor Sipos:** Nous réalisons des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients et la documentation technique fait partie des points abordés. Lors de la dernière édition de cette enquête, les clients ont souligné l'importance de la documentation technique pour eux et ont exprimé leur satisfaction à ce sujet. Pour nous, c'est important de pouvoir ainsi valider nos outils.

Une nouvelle enquête sera prochainement réalisée et j'invite d'ores et déjà les lecteurs de decomagazine à lui faire bon accueil.



### **Le document existe... et?**

Réaliser un document technique, gérer la mise en forme des informations et créer des supports attractifs et efficaces n'est que la première étape pour l'entreprise. Il s'agit ensuite de faire vivre le document, de gérer les interactions entre les différents manuels et de suivre la vie du produit. M. Cosandier nous dit: *«Nous offrons toutes les possibilités en fonction des besoins de nos clients, parfois ces derniers souhaitent assurer la gestion eux-mêmes et parfois l'ensemble du suivi et de la gestion des modifications est assurée par RédaTech. Dans tous les cas, les clients reçoivent toujours tous les documents source et en restent propriétaires»*. Il ajoute: *«Selon les produits, l'ensemble de la documentation technique peut compter plusieurs centaines de pages. Une modification dans un manuel peut avoir des influences sur d'autres... et ceci multiplié par le nombre de langues peut devenir un véritable casse-tête pour une entreprise ne disposant pas d'un département interne dédié. A ce niveau également, nos clients bénéficient de notre savoir-faire»*. Depuis 20 ans que l'agence existe, RédaTech sauvegarde systématiquement tous ses travaux. Ceci a déjà bien souvent tiré des clients de mauvais pas lorsqu'ils ne trouvaient pas des anciens documents ou recherchaient des informations relatives à des modifications.

### **Mauvais document = mauvaise machine?**

Cet énoncé est bien entendu erroné. Néanmoins, si l'utilisateur est ennuyé lors de chaque usage de la documentation ou si les informations ne sont pas claires, non seulement la fonction ne sera pas assurée efficacement, mais en plus l'opérateur sera frustré. Si le postulat de base qui dit que la deuxième machine n'est pas vendue par le vendeur mais par le SAV (et l'utilisateur de la machine) est vrai ou en partie, alors le raccourci *«mauvais document = mauvaise machine»* prendra toute son importance.



RédaTech  
Rue Fritz-Courvoisier 40  
2302 La Chaux-de-Fonds  
Tél. +41 32 967 88 70  
Fax +41 32 967 88 71  
info@redatech.ch  
www.redatech.ch