

Investissez dans la documentation d'utilisation de vos produits

Paradoxalement, les entreprises investissent souvent beaucoup de moyens pour élaborer des produits et systèmes riches en fonctionnalités...

... et relativement peu de moyens pour permettre à leurs clients d'utiliser ces produits et systèmes au mieux de leurs possibilités.

La documentation d'un produit (appareil ou logiciel), qu'elle soit sous forme papier ou sous forme électronique, représente le lien quasi incontournable entre l'utilisateur et le produit et doit permettre d'utiliser le produit confortablement en bénéficiant d'une bonne partie de ses possibilités.

Pourtant, les documentations d'utilisation déçoivent souvent les utilisateurs qui ne retrouvent pas les informations dont ils ont besoin, en déplorent le manque de clarté, sous-utilisent les possibilités du produit, commettent des erreurs et sont in fine obligés d'appeler à l'aide.

Cet inconfort, dont souffrent aussi bien les utilisateurs de produits grand public que ceux de produits professionnels, est essentiellement dû à la faible attention apportée à la documentation par les constructeurs.

Or, une documentation de qualité insuffisante entraîne, directement ou indirectement, des coûts cachés dont on n'a pas toujours conscience et qui peuvent être importants.

A l'inverse, une documentation de qualité apporte des bienfaits qui rentabilisent sensiblement l'effort investi.

Une documentation de qualité est cependant l'un des documents les plus difficiles à concevoir et à réaliser, car elle doit posséder plusieurs qualités essentielles, et demande de ce fait un réel savoir-faire professionnel.

Coûts générés par une documentation de qualité insuffisante

Appels à l'aide des utilisateurs

S'ils n'entrent pas dans le cadre d'une assistance téléphonique payante, les appels à l'aide peuvent représenter un coût invisible pouvant être véritablement non négligeable (un ingénieur ou un technicien guidant au téléphone un utilisateur néophyte n'arrivant pas à mettre en œuvre son produit ne réalise pas pendant ce temps les tâches de recherche et développement pour lesquelles il est normalement payé).

La documentation d'utilisation peut être à l'origine d'une part importante de ces appels :

- documentation d'emblée peu attrayante
- explications peu claires

- formulations ambiguës (si une information peut être interprétée de deux façons différentes, il y a de fortes chances qu'elle soit interprétée de façon incorrecte)
- informations importantes omises ou cachées ailleurs dans la documentation
- non correspondance manifeste entre la documentation et le produit
- recherche des informations malaisée (mise en page ne permettant pas une recherche visuelle facile, table des matières beaucoup trop détaillée, index ne contenant pas des termes auxquels l'utilisateur peut naturellement penser...)

Interventions sur site injustifiées Il arrive qu'une intervention sur site soit rendue nécessaire pour rectifier des erreurs de mise en œuvre dues à une faiblesse de la documentation.

Cette situation se rencontre notamment en instrumentation de mesure, où une compréhension insuffisante du principe de mesure, *apparemment simple*, peut entraîner des mesures aberrantes (ce qui est peut-être le moindre mal, dans la mesure où l'incohérence des valeurs affichées peut être facilement détectée) ou faussées (ce cas peut s'avérer beaucoup plus coûteux pour le client, la mise en lumière de cette erreur pouvant être tardive).

L'intervention n'est alors pas toujours facturable, le client acceptant difficilement de payer une intervention qu'il estime ne pas lui être imputable.

Sous-utilisation des possibilités de l'équipement Ce poste représente le coût caché le plus important. On peut en effet observer une très sensible disproportion entre le coût de développement des nombreuses fonctions d'un équipement et leur taux d'utilisation.

Certes, certaines fonctions sont réellement spécialisées et ne s'adressent qu'à un nombre restreint d'utilisateurs. Mais beaucoup de fonctions non spécialisées gagneraient à être utilisées de façon plus large, ce qui pourrait en particulier être obtenu à l'aide d'une documentation présentant séparément les fonctions essentielles permettant de répondre à 80 % des besoins et montrant l'intérêt et le principe de mise en œuvre de fonctions plus spécifiques.

Faible utilisation de la documentation La conception, la réalisation, les mises à jour, les traductions des documentations représentent un coût certain.

S'il est inférieur à la "masse critique" nécessaire, l'effort investi dans la documentation est en grande partie perdu, la documentation étant peu ou mal utilisée.

Documentation dissociée de la formation Faute d'une bonne synergie entre la formation et la documentation, la même tâche de fond (former les clients à l'utilisation du produit) est réalisée deux fois, avec souvent deux approches différentes.

Outre le coût induit qu'elle représente, cette dualité déroute les utilisateurs qui, une fois la formation passée, éprouvent certaines difficultés à établir le lien entre la formation et la documentation (d'où, le plus souvent, des appels à l'aide complémentaires).

Il serait moins coûteux et plus efficace de concevoir *une démarche pédagogique commune* puis de lui donner deux formes différentes : formation d'un côté, documentation de l'autre, les deux approches s'appuyant mutuellement.

Difficultés de traduction et d'export

Une documentation mal conçue et mal rédigée augmente les coûts de traduction ainsi que le risque d'informations erronées ou difficiles à comprendre.

Ceci entraîne une double conséquence :

- les agents locaux peuvent avoir une connaissance réduite des produits qu'ils commercialisent ;
- l'assistance aux utilisateurs sur place peut être lourde et coûteuse.

Concernant les importateurs d'équipements, ils gagneraient sans doute à ne pas se contenter de traductions serviles de documentations pas toujours de bonne qualité, et à concevoir en leur nom propre de nouvelles documentations, du moins pour les produits présentant un intérêt stratégique important.

Handicap pour les ingénieurs technico-commerciaux

Un ingénieur technico-commercial sera d'autant plus efficace qu'il connaît mieux l'équipement qu'il présente. S'il n'a pas la possibilité de manipuler à souhait le produit faute d'une documentation facilement compréhensible, il pourra plus difficilement répondre aux questions techniques de son prospect. (De plus, il se sentira mal à l'aise si un de ses clients ou prospects reproche devant lui la faible qualité de la documentation.)

Mise en cause de la responsabilité du fabricant

La qualité d'une documentation peut tout à fait être au centre d'un débat au tribunal, en demande de dommages et intérêts ou en transfert de responsabilité civile, notamment dans le cas d'un accident matériel et/ou corporel ou d'une perte d'exploitation.

Schématiquement, on peut rencontrer deux défauts types d'une documentation pouvant générer une action devant un tribunal :

- mise en garde *insuffisante* contre un danger pour les biens ou pour les personnes,
- ambiguïté ou manque de clarté pouvant entraîner une erreur de manipulation, de configuration ou de programmation.

La mise en cause de la responsabilité du fournisseur est d'autant plus probable que la jurisprudence considère les défauts de documentation comme relevant davantage de la faute que du vice caché, le fabricant ayant toute possibilité de contrôler l'exactitude et la bonne compréhension des informations.

(De ce fait, les différentes clauses limitatives de responsabilité, de type « La société X dégage sa responsabilité de toute erreur qui pourrait s'être glissée dans ce document malgré le soin qui lui a été apporté » , ont peu de chances d'être retenues devant un tribunal.)

Détérioration de l'image de marque

Au-delà des critères de performances techniques et de fiabilité, la perception de la qualité d'un équipement ou d'un logiciel est directement liée à la qualité de sa documentation.

Une documentation de qualité insuffisante abaisse quasi automatiquement la perception de qualité du produit et celle de son fabricant.

(Nous avons eu connaissance d'annulations de commandes portant sur plusieurs dizaines d'appareils, la documentation ne permettant pas d'utiliser correctement le ou les produits commandés. Le client appuie alors son refus sur le fait que les équipements commandés *ne répondent pas* aux caractéristiques attendues.)

Qualités que doit posséder une documentation d'utilisation

La faible perception des coûts induits par une documentation de qualité insuffisante n'est pas la seule raison de l'inconfort de beaucoup de documentations d'utilisation.

Une autre raison vient du fait que beaucoup d'entreprises sous-estiment de façon importante les qualités que doit posséder une documentation efficace.

On observe en effet trois tendances malheureusement trop répandues :

- Il n'est pas nécessaire d'investir dans la documentation car, de toute façon, elle n'est pas lue.
- La documentation ne peut être réalisée que par le concepteur du produit puisqu'il le connaît mieux que quiconque
- La documentation relève d'une quasi tâche de secrétariat amélioré pouvant être exécutée en peu de temps par la secrétaire ou par un stagiaire.

Or une documentation de qualité est l'un des documents les plus difficiles à concevoir et à réaliser, car elle doit être à la fois

- attrayante (beaucoup de documentations ne sont pas lues simplement parce qu'elles ne donnent pas envie de les lire)
- d'utilisation confortable (l'utilisateur doit facilement retrouver les informations qu'il recherche)
- parfaitement claire (les informations doivent être immédiatement comprises sans fausses interprétations)
- adaptée aux différentes catégories d'utilisateurs (en particulier, le concepteur du produit ne saura peut-être pas percevoir les incompréhensions, les fausses interprétations, les actions paraissant aller de soi mais pourtant non prévues, les questions d'un utilisateur abordant le produit

pour la première fois, et ce qui lui paraîtra évident ne le sera pas pour cet utilisateur néophyte)

- exacte (les informations décrites doivent correspondre au plus près à la réalité du produit)
- complète (des informations dépassant le cadre d'autonomie prévu pour les utilisateurs sont inutiles, voire dangereuses lorsqu'il s'agit d'opérations de maintenance devant être exécutées par un personnel spécialisé ; des informations manquantes génèrent une utilisation incorrecte du produit ou des appels à l'aide)
- reliée au plan marketing du produit (une documentation d'utilisation doit prendre en compte différents aspects marketing tels que l'expertise des utilisateurs, les modes de prospection commerciale, de vente, de formation, de transmission du savoir-faire, de maintenance, de dépannage...)
- techniquement structurée pour permettre une maintenance et une traduction facilitées (cet aspect est particulièrement important lorsque le produit est décliné en plusieurs versions similaires, ou lorsque la documentation est fournie sous plusieurs formes, par exemple documentation imprimée et documentation en ligne)

La réalisation et la gestion des documentations d'utilisation des différents produits gagnent donc à être traitées *de façon professionnelle*, par exemple en confiant les documentations les plus stratégiques à une entreprise spécialisée en documentation technique, ou en formant aux techniques documentaires (structuration de texte, structuration technique, rédaction, mise en page) les ingénieurs et techniciens chargés de la documentation des produits qu'ils conçoivent.

Apports d'une documentation de qualité

Cette professionnalisation de la documentation peut être d'autant plus rentable qu'une documentation de qualité (qualité de fond et de forme, et aussi qualité technique) peut apporter tout un ensemble de bienfaits :

- réduction, voire quasi disparition, des appels à l'aide et des interventions sur site peu justifiées,
- produits utilisés au mieux de leurs possibilités et donc mieux appréciés par les clients,
- meilleure rentabilisation de l'effort investi dans la documentation,
- meilleure synergie entre formation et documentation,
- opérations d'export facilitées,
- gestion des versions et des traductions facilitée,
- action plus efficace des ingénieurs technico-commerciaux (qui peuvent utiliser la documentation comme argument commercial),
- diminution du risque de voir sa responsabilité mise en cause,
- meilleure image de marque

**Investissez donc dans la documentation !
Votre entreprise peut beaucoup y gagner.**

Boris KADIR-PASCHKOFF

Prestataire en communication technique
et gérant de la sté "LCP Communication technique"

Tél : 01 60 39 00 41

site : www.lcpcomtech.com

Note : Cet article reprend en bonne partie un article rédigé par l'auteur et publié dans le numéro 708 (octobre 1998) de la Revue Mesures sous le titre "Investissez dans la documentation technique".