

FICHE D'ARGUMENTATION COMMERCIALE

(J-P. Bardez, P. Delafontaine et H. Van der Laan)

Pour répondre aux idées reçues des clients ou employeurs potentiels en matière de documentation technique, la commission Brochure/Documentation du CRT a établi une liste d'arguments et de contre-arguments destinée à aider le rédacteur technique dans son approche commerciale.

I - Considérations économiques

- ça coûte trop cher
 - l'argent que vous investissez vous permet d'en gagner
 - vous bénéficiez d'une garantie de qualité
 - les retombées de votre documentation auront un effet positif sur le niveau de vos ventes
- comment parvenez-vous à chiffrer votre coût ?
 - c'est notre métier de prendre en compte le coût global du projet
- connaissez-vous vraiment nos besoins ?
 - oui, car nous connaissons les utilisateurs

II - Considérations d'utilité

- ça ne sert à rien, personne ne lit la documentation
 - la documentation est de plus en plus indispensable en raison de la complexité croissante des produits
 - la documentation fait partie de votre image de marque (citer Microsoft, Apple, etc. à titre d'exemple)
- on n'y trouve jamais ce qu'on y cherche
 - parce qu'elle est mal faite ; en effet, notre métier, c'est :
 1. le choix des informations
 2. l'organisation du document
 3. le choix du support le mieux adapté

III - Considérations de commodité interne

- nous avons nos propres services capables de rédiger les documents
 - vous parlez sans doute des secrétaires, des ingénieurs, qui ne sont pas des spécialistes de la documentation
 - ces personnes n'ont pas assez de recul pour avoir une vision globale et ne connaissent pas les techniques documentaires
- nous perdons moins de temps à interroger nos ingénieurs nous-mêmes
 - notre savoir-faire comprend aussi des méthodes rapides de collecte des informations
- nous étions pressés, alors nous nous sommes débrouillés
 - êtes-vous sûr que vos clients soient satisfaits ? Leur proposez-vous une fiche d'évaluation ?
 - votre SAV, n'est-il pas débordé d'appels ?
 - est-ce bien sérieux pour une société de votre réputation ?
- il s'agit d'une simple mise à jour qui ne nécessite pas l'intervention d'un rédacteur technique
 - les défauts et imperfections risquent de se retrouver dans la nouvelle version
 - tout produit « nouveau » conserve nécessairement un lien avec le précédent, mais il ne faut pas sous-estimer l'importance de la présentation générale du document : une mise à jour nécessite une révision du plan d'ensemble : index, sommaire, renvois...

IV - Considérations financières

- nous n'avons pas le budget nécessaire
- le budget « documentation » est négligeable par rapport à celui du projet global
- êtes-vous sûr que vos concurrents tiennent le même raisonnement ?
- la diminution des dépenses apparentes entraîne l'augmentation des dépenses cachées, c'est-à-dire des frais généraux.

V - Considérations techniques

- nous connaissons mieux que quiconque notre domaine
- justement, vous en connaissez peut-être trop pour vous mettre à la place de l'utilisateur ; en effet, il peut y avoir sur-information technique et sous-information fonctionnelle
- notre produit est conçu par nos techniciens de façon que l'utilisateur le comprenne intuitivement, même sans documentation
- l'intuition est un critère subjectif qui varie suivant les niveaux socioculturels
- l'intuition de l'utilisateur ne vous dispense pas de l'obligation de lui donner les consignes de sécurité et de respecter les normes réglementaires
- la tâche du rédacteur technique consiste à simplifier la compréhension d'un produit complexe
- nous avons notre terminologie interne ; comment allez-vous la respecter ?
- le respect de la terminologie « maison » figure en tête de notre charte
- la terminologie s'acquiert, même sans maîtriser le concept technique
- toutefois, le rédacteur technique étant une interface de vulgarisation,
 1. il veille à éliminer les synonymes
 2. il suit les recommandations officielles et l'usage quant à l'emploi de la langue française
 3. il évite d'utiliser la terminologie propre aux ingénieurs dans le cas d'un produit destiné au grand public
- êtes-vous sûr de connaître nos outils informatiques ?
- le rédacteur technique a l'habitude de passer d'un outil à l'autre
- il suit l'actualité car l'informatique est son principal outil de travail

VI - Considérations de hiérarchie interne

- la décision ne nous appartient pas
- vous avez certainement une influence dans la prise de décision.
- sinon, qui est responsable ?
- la documentation nous est fournie par la maison mère
- reste à savoir si cette documentation est bonne
- vous avez sans doute des développements spécifiques à documenter

VII - Considérations d'organisation interne

- l'interlocuteur sollicité par le rédacteur technique ne peut jamais être dérangé
- il ne s'agit pas de le déranger mais de contribuer au succès de votre projet
- le rédacteur technique n'est pas un greffier qui se borne à consigner, il collecte, trie et organise les informations.
- nous traitons notre documentation nous-mêmes en service intégré (PAO, photocomposition, impression...)
- la rédaction technique est un métier qui propose une valeur ajoutée par rapport à un service de bureautique et de reprographie
- nos informations sont 'top secret'
- notre déontologie prévoit cette situation
- nous pouvons signer un engagement de confidentialité