



FRANÇAIS

## La création et la gestion en interne de la documentation technique n'est pas toujours un bon calcul

Nombreuses sont les sociétés qui pensent pouvoir gérer de manière efficace la rédaction, l'adaptation et la mise à jour régulière de leur documentation technique. Pour Yvon Cosandier, directeur de RédaTech, de multiples arguments plaident au contraire en faveur d'une externalisation de cette tâche bien plus complexe qu'il n'y paraît de prime abord.

La documentation technique a beaucoup évolué ces dernières années, notamment avec les possibilités toujours plus poussées offertes par l'informatique. Du «simple» mode d'emploi d'il y a quelques années qu'il fallait bien livrer avec son produit, la documentation est devenue au fil du temps un véritable outil de communication. Pour tenir ce nouveau rôle, elle doit désormais répondre aux attentes d'utilisateurs de plus en plus pressés quand il s'agit d'accéder à l'information recherchée tout en offrant une interactivité toujours plus grande. RédaTech répond à ces critères en proposant depuis quelques mois des documentations élaborées grâce à un logiciel extrêmement puissant, le ST4 de la société Quanos (ex-Schema). Développé par et pour des rédacteurs en collaboration avec des universités, ce programme offre de très nombreuses perspectives, notamment dans la gestion des paramètres (avec plusieurs variantes possibles) reliés aux produits. La maîtrise d'un tel outil nécessite des compétences particulières que l'équipe de RédaTech a acquises ainsi que l'introduction au sein de l'entreprise de nouveaux métiers, tels que «digital developer», concepteur d'animations et vidéos ou encore réalisateur de tutoriels. En clair, ces réalisations ne sont pas à la portée de tout le monde. Comment se fait-il dès lors que nombre de sociétés hésitent encore à les sous-traiter, préférant s'accrocher à l'idée d'une pseudo-simplicité de la documentation technique ?

### Les dangers de sous-estimer l'ampleur du travail

La justification souvent évoquée par les entreprises pour garder ce travail en interne est qu'il peut être réalisé par leur département R&D. «Honnêtement, c'est rarement le cas. Et dans l'hypothèse où certaines compétences sont réunies et dédiées à cette tâche, c'est le développement de nouveaux produits qui se trouve pénalisé durant cette période» estime Yvon Cosandier. Créer un document n'est pas difficile. Les choses se

compliquent néanmoins rapidement lorsqu'il s'agit de gérer le cycle de vie de plusieurs documents en tenant compte de paramètres essentiels tels que le nombre de produits, les marchés auxquels ils s'adressent, les différentes variantes et les options. «L'aspect chronophage de cette tâche est très souvent sous-estimé, et plus particulièrement si la documentation doit être disponible en plusieurs langues». Sans les bons outils et le savoir-faire nécessaire, la complexité du travail peut mener à des retards conséquents, voire à l'abandon du projet. Il est donc nettement plus intéressant de réallouer les ressources internes là où elles sont utiles.

### Reconnaître ses limites et faire appel à des experts

RédaTech offre depuis plus de 30 ans ses services de rédaction, de design et de traduction et prend en charges de A à Z les projets documentaires. L'une de ses grandes forces repose sur son équipe d'ingénieurs/rédacteurs qui maîtrisent les connaissances techniques nécessaires à la compréhension des principes techniques des produits. Leur confier la fastidieuse démarche de création et gestion d'une documentation technique permet d'assurer la maîtrise des ressources selon les besoins réels, en fonction d'une part des variations de charge de travail et d'autre part de la situation contextuelle (la période complexe que nous traversons actuellement en est un parfait exemple). Cela permet également de garantir la pérennité des informations. «Notre expérience et nos processus de travail solides offrent à nos clients l'assurance d'une gestion complète des étapes de travail depuis la création initiale et le suivi de leur évolution». Par suivi de l'évolution, il faut comprendre la traçabilité complète de tout ce qui se fait dans les documents. Toute intervention ou modification est enregistrée et l'on peut à chaque instant savoir qui en est l'auteur. Toutes les versions antérieures aux changements sont également tracées et sauvegardées. La sauvegarde

de ces informations détaillées s'avère très utile, voire indispensable, dans des domaines tels que le médical ou l'aéronautique. Avec l'assurance de la validité des documentations en termes de sécurité et de normes, RédaTech dispose d'un argument de plus en faveur d'un travail réalisé par des professionnels. Ses mandats dans les domaines médical et paramédical parlent d'eux-mêmes : de nombreuses grandes entreprises lui font confiance pour la réalisation et la gestion de leurs documentations comprenant beaucoup de contraintes, qu'elles soient normatives (MDR) ou organisationnelles (traçabilité des modifications et des versions). D'autres secteurs comme l'aéronautique, avec des documentations structurées destinées à être intégrées dans d'énormes systèmes documentaires (normes ATA, ASD 1000D) ou l'horlogerie (documents de SAV à l'usage des horlogers et pour la formation, par exemple) reconnaissent depuis longtemps les compétences de l'équipe RédaTech.

### Bien gérer les contenus pour bien les transmettre

Une fois que les bases de données ont été solidement établies, il s'agit d'en faire bon usage. Grâce à des outils de gestion de contenus performants, RédaTech est à même de gérer les communautés d'information et d'assurer la cohérence des données transmises. L'efficacité s'acquiert aussi par le partage. Ces éléments sont d'autant plus importants lorsque l'on travaille dans des marchés de niche, marchés qui représentent une grande part des activités de l'entreprise chaux-de-fonnière.

### Petit à petit, ce nouveau type de documentation fait son nid

Depuis l'acquisition de ce programme très performant, RédaTech a proposé à ses grands clients réguliers de migrer leurs documentations sur cette nouvelle variante. La plupart d'entre eux ont franchi le pas. Certains se montrent encore un peu réticents mais Yvon Cosandier dispose d'un argument de nature à les convaincre : le gain sur certaines mises à jour ou modifications est d'environ 30%. Grâce à l'engouement de ses clients pour ce programme, RédaTech est désormais partenaire «Silver» et revendeur officiel de Schema ST4. «*C'est intéressant pour nous d'avoir un maximum de clients qui optent pour ce logiciel. Travailler sur une base identique augmente la souplesse et la performance*», confie Yvon Cosandier.

### Remerciements à toute l'équipe

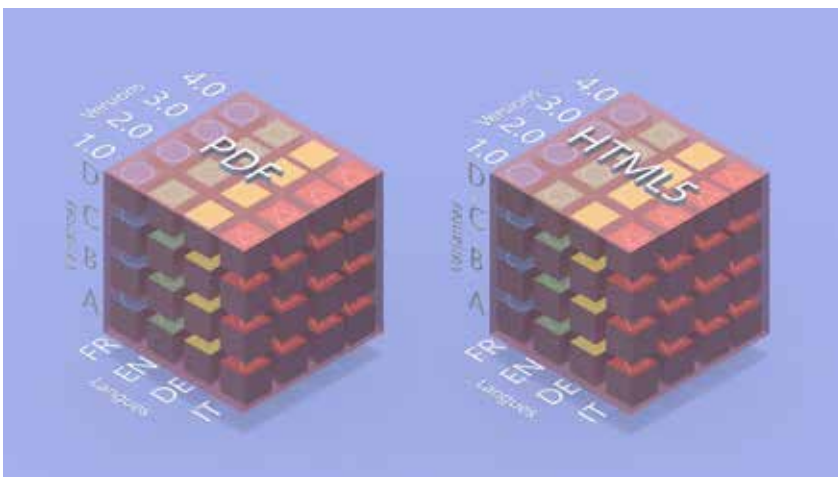
En dépit d'une situation tendue depuis des mois, Yvon Cosandier tire un bilan relativement positif de la dernière année. L'entreprise a surmonté cette période chaotique en grande partie grâce à l'implication et à la motivation sans faille de tous les collaborateurs. «*Moyennant quelques arrangements, nous avons réussi à maintenir l'activité de l'entreprise à un niveau quasi normal. Un grand merci à toute l'équipe pour sa compréhension et sa souplesse*», conclut le directeur.

### DEUTSCH

## Es ist nicht unbedingt sinnvoll, technische Dokumentationen sowohl intern zu erstellen als auch zu verwalten.

Viele Unternehmen denken, dass sie in der Lage sind, ihre technischen Dokumentationen selbst zu erstellen, anzupassen und regelmäßig auf den neuesten Stand zu bringen. Yvon Cosandier, der Direktor von RédaTech, gibt zu bedenken, dass diese Aufgaben wesentlich komplexer sind, als man meinen könnte, und es daher günstiger ist, sie einem spezialisierten Unternehmen anzuvertrauen.

Der Bereich der technischen Dokumentation hat sich in den letzten Jahren stark weiterentwickelt, insbesondere weil die Informationstechnologie immer mehr Möglichkeiten bietet. Noch bis vor wenigen Jahren genügte es, ein Produkt mit einem «einfachen» Benutzerhandbuch auszuliefern – heute aber hat sich die Dokumentation zu einem echten Kommunikationswerkzeug entwickelt. Dementsprechend werden die Benutzer immer anspruchsvoller



Plusieurs versions, plusieurs variantes, plusieurs langues: une documentation technique peut vite devenir un véritable casse-tête pour une entreprise si elle décide de s'en occuper en interne.

Mehrere Versionen, mehrere Varianten, mehrere Sprachen: Technische Dokumentation kann für ein Unternehmen schnell zu einem echten Kopferbrechen werden, wenn es sich entscheidet, sie intern zu erledigen.

Several versions, several variants, several languages: technical documentation can quickly become a real headache for a company if it decides to create and manage it internally.

und erwarten, dass sie leicht und schnell auf die gewünschten Informationen zugreifen können, wobei großer Wert auf Interaktivität gelegt wird. Das Unternehmen RédaTech wird diesen Anforderungen bestens gerecht, weil es seit einigen Jahren die Dokumentationen mithilfe von ST4, einem extrem leistungsstarken Tool der Firma Quanos (ehemals Schema), das der Verwaltung von Informationsinhalten dient, erstellt. Diese Dokumentationsdatenbank wurde von Redakteuren in Zusammenarbeit mit Universitäten entwickelt und bietet zahlreiche Möglichkeiten, insbesondere was die Veröffentlichung von Dokumenten für unterschiedliche Märkte mit gleichen Quellen (Varianten) anbelangt. Die Bedienung dieses Tools erfordert besondere Fähigkeiten, die das RédaTech-Team selbstverständlich mitbringt. Das Unternehmen hat darüber hinaus sein Team mit Fachleuten wie «Creative Designer», Animations- und Videodesigner und Tutorial-Ersteller ergänzt, um leistungsstarke und effiziente Betriebsanleitungen anbieten zu können. Fest steht, dass technische Redakteure eine Vielzahl von Fähigkeiten haben müssen, und dass die meisten Industrieunternehmen kaum in der Lage sind, solche Kompetenzen intern aufzubringen.

Der Arbeitsumfang wird oft unterschätzt – und das ist gefährlich! Viele Unternehmen meinen, dass es günstiger ist, die technischen Dokumentationen intern von ihrer F&E-Abteilung erledigen zu lassen. Yves Cosandier ist da ganz anderer Meinung: «Selbst wenn die Mitarbeiter die erforderlichen Kompetenzen mitbringen und sich dieser Aufgabe widmen, gibt es ein Problem, denn die Entwicklung neuer Produkte bleibt während dieser Zeit auf der Strecke». Die Erstellung eines einzelnen Dokuments ist recht ein-

fach. Wenn es allerdings darum geht, den Lebenszyklus mehrerer Dokumente zu verwalten und dabei wesentliche Parameter (wie zum Beispiel die Anzahl der Produkte, die jeweiligen Zielmärkte, die verschiedenen Varianten und Optionen) zu berücksichtigen, wird die Sache gleich viel komplizierter. «Der für diese Aufgabe erforderliche Zeitaufwand wird sehr oft unterschätzt, insbesondere wenn die Dokumentation in mehreren Sprachen verfügbar sein muss.» Ohne die richtigen Tools und das entsprechende Know-how kann die Komplexität der Arbeit zu erheblichen Verzögerungen oder sogar zum Abbruch des Projekts führen. Aus diesem Grund ist es wesentlich rentabler, die internen Ressourcen Aufgaben zuzuweisen, die sie effizient ausführen können.

### Seine Grenzen kennen und Experten hinzuziehen

RédaTech bietet seit mehr als 30 Jahren Redaktions-, Design- und Übersetzungsdienstleistungen an und übernimmt Dokumentationsprojekte von A bis Z. Das Unternehmen stützt sich auf ein Team von Ingenieuren/Redakteuren, deren technisches Wissen gewährleistet, dass die Benutzer die technischen Grundlagen der Produkte leicht verstehen und nur wenig Zeit für den Informationsaustausch benötigt wird. Wenn ein Unternehmen den mühsamen Prozess der Erstellung und Verwaltung von Dokumentationen Fachleuten überlässt, können diese die Ressourcen entsprechend dem tatsächlichen Bedarf und der jeweiligen Arbeitsbelastung steuern. Außerdem wird damit die Informationsdurchgängigkeit sichergestellt. «Dank unserer Erfahrung und unserer bewährten Arbeitsprozesse können wir unseren Kunden garantieren, dass alle Arbeitsschritte von der ersten Erstellung bis zur Nachbereitung der

**LECUREUX**

**eScrew**

**Coffret de commande compatible avec toute la gamme des tournevis Lecureux**

**Steuergerät für die komplette Palette Lecureux Schraubenzieher**

**LECUREUX SA** CH-2503 Biel Bienne – [www.lecureux.ch](http://www.lecureux.ch)

*Weiterentwicklung tadellos ausgeführt werden».* Nachbereitung der Weiterentwicklung bedeutet, dass alle Änderungen der Dokumente vollständig nachverfolgt werden können. Jede Änderung wird aufgezeichnet, und es ist jederzeit möglich, festzustellen, wer sie ausgeführt hat. Alle Versionen vor den Änderungen werden ebenfalls gespeichert und können nachverfolgt werden. Die Speicherung dieser detaillierten Informationen ist in sensiblen Bereichen wie Medizin oder Luftfahrt sehr nützlich oder sogar unerlässlich. Darüber hinaus ist RédaTech in der Lage, die Einhaltung jeglicher Normen sowie ein Höchstmaß an Sicherheit zu garantieren – ein weiteres Argument, das die Sinnhaftigkeit des Einsatzes von Profis untermauert. Die zahlreichen Aufträge im medizinischen und paramedizinischen Bereich sprechen Bände: Mehrere große internationale Unternehmen vertrauen RédaTech die Erstellung und Verwaltung ihrer Dokumentationen an, die vielen normativen (MDR – neue europäische Verordnung über Medizinprodukte (EU 2017/745) und organisatorischen (Rückverfolgbarkeit von Änderungen und Versionen usw.) Auflagen entsprechen müssen. Aber auch andere Bereiche wie die Luftfahrt – hier müssen strukturierte Dokumentationen in große Dokumentationssysteme integriert werden (ATA, ASD 1000D-Standards) oder die Uhrenindustrie (zum Beispiel Kundendienstdokumente für Uhrmacher und Schulungen) haben längst erkannt, dass die Kompetenzen des RédaTech-Teams gewinnbringend sind.

### **Eine professionelle Verwaltung der Inhalte sichert eine erfolgreiche Übermittlung**

Sobald die Datenbanken stehen, müssen sie sinnvoll genutzt werden. Dank leistungsstarker Content-Management-Tools ist RédaTech in der Lage, Informationsgemeinschaften zu verwalten und die Konsistenz der übermittelten Daten zu gewährleisten. Auch die gemeinsame Nutzung trägt zur Effizienz bei. Das ist umso wichtiger bei Nischenmärkten, die einen großen Teil der Aktivitäten des Unternehmens ausmachen.

### **Die neue Art, Dokumentationen zu erstellen, setzt sich nach und nach durch**

Seit der Anschaffung dieser leistungsstarken Lösung hat RédaTech seinen Stammkunden vorgeschlagen, ihre Dokumentationen auf das neue Tool zu übertragen. Die meisten waren damit einverstanden. Einige zögern noch, aber Yvon Cosandier kann mit einem schlagkräftigen Argument aufwarten: Bei manchen Aktualisierungen oder Änderungen können mit diesem Tool etwa 30 % eingespart werden. Da die Kunden von dieser Software begeistert sind, wurde RédaTech zum «Silver»-Partner und offiziellen Vertragshändler von Schema ST4. *«Für uns ist es interessant, wenn sich möglichst viele Kunden für diese Software entscheiden. Wenn wir auf derselben Basis arbeiten, erhöht sich sowohl die Flexibilität als auch die Leistung»*, vertraute uns Yvon Cosandier an.

### **Ein großes Dankeschön an das gesamte Team**

Trotz der angespannten Lage der letzten Monate zieht Yvon Cosandier eine relativ positive Bilanz des vergangenen Jahres. Dank des Engagements und der großen Einsatzbereitschaft aller Mitarbeiter war das Unternehmen in der Lage, diese chaotische Zeit zu überstehen. *«Mit Hilfe einiger technischer Vorkehrungen ist es uns gelungen, die Aktivität des Unternehmens auf einem fast normalen Niveau zu halten. Wir bedanken uns bei der gesamten Mannschaft für ihr Verständnis und ihre Flexibilität»*, schloss der Geschäftsleiter ab.

ENGLISH

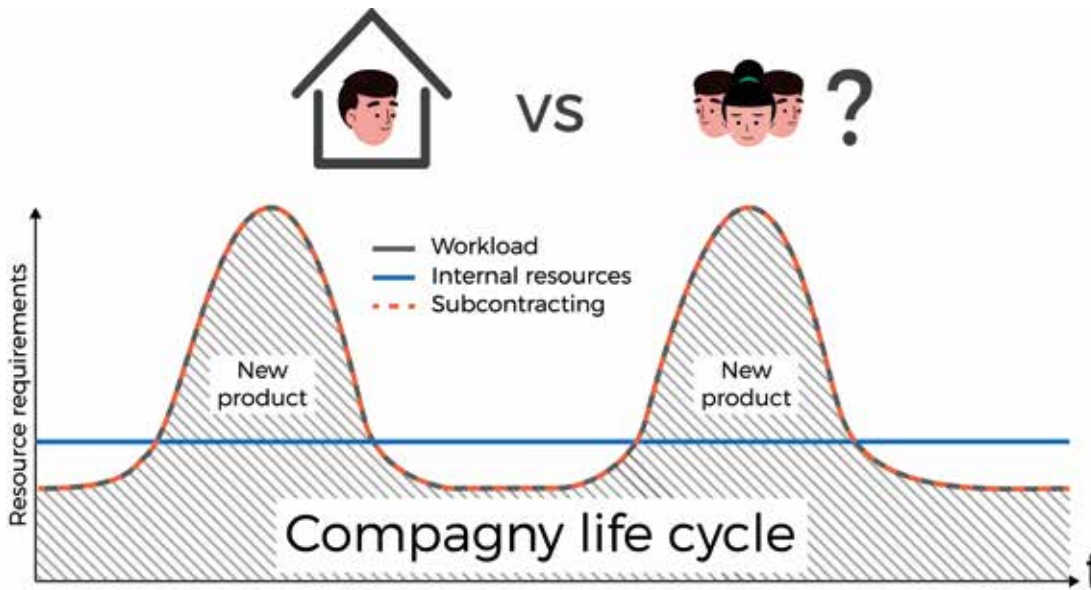
## **In-house creation and management of technical documentation is not always worth it**

Many companies believe that they can effectively manage the drafting, adaptation and regular updating of their technical documentation. For Yvon Cosandier, Director of RédaTech, there are many arguments in favour of outsourcing this task, which is much more complex than it might seem at first glance.

Technical documentation has changed a lot in recent years, especially with the ever-increasing possibilities offered by information technology. From the "simple" paper instructions that had to be delivered with the product a few years ago, documentation has become a real communication tool over time. In order to fulfil this new role, it must now meet the expectations of users who are more and more in a hurry and demanding when it comes to accessing the information they are looking for, while at the same time offering ever greater interactivity. RédaTech responds to these needs by offering, for several years now, documentation developed using ST4, an extremely powerful information content management tool from Quanos (ex-Schema). Developed by and for editors in collaboration with universities, this documentary database offers a wide range of perspectives, particularly in the publication of documents for various markets with the same sources (variants). Mastering such a tool requires special skills that the RédaTech team masters perfectly. The introduction within the company of new professions, such as "Creative Designer", animation and video designer or tutorial director, allows it to offer a complete range of efficient and effective teaching aids. In other words, the job of technical writer requires multiple skills that are difficult to bring together internally in many industrial companies.

### **The dangers of underestimating the scope of the work**

The justification often cited by companies for keeping this work in-house is that it can be carried out by their R&D department. *"Honestly, this is rarely the case. And if certain skills are brought together and dedicated to this task, it is the development of new products that is penalised during this period,"* says Yvon Cosandier. Creating a single document seems easy. Things quickly get complicated when it comes to managing the life cycle of multiple documents, taking into account key parameters such as the number of products, the markets they address, the different variants and options. *"The time-consuming aspect of this task is very often underestimated, especially if the documentation has to be available in several languages".* Without the right tools and know-how, the complexity of the work can lead to significant delays or even abandonment of the project. It is therefore much more interesting to reallocate internal resources where they are useful.



En recourant à des sous-traitants, l'entreprise ne ressent pas les irrégularités dans les phases de travail.

Durch den Einsatz von Unterauftragnehmern spürt das Unternehmen die Unregelmäßigkeiten in den Arbeitsphasen nicht.

By using subcontractors, the company does not feel the irregularities in the work phases.

### Acknowledge your limits and call on experts

RédaTech has been offering writing, design and translation services for more than 30 years and takes care of documentary projects from A to Z. One of its great strengths is its team of engineers/editors whose technical knowledge ensures an excellent understanding of the technical principles of the products and limits the time required to exchange information. Entrusting them with the tedious process of creating and managing relevant documentation firstly allows them to control resources according to real needs and workload variations. It also guarantees the durability of the information. *"Our experience and solid work processes provide our clients with the assurance of complete step-by-step management from the initial creation to the monitoring of their development"*. By monitoring progress, we mean the complete traceability of everything that is done in the documents. Any intervention or modification is recorded and it is possible to know at any time who is the author. All versions prior to the changes are also traced and saved. Saving this detailed information is very useful, even indispensable, in fields such as medical or aeronautics. With the assurance of the validity of the documentation in terms of safety and standards, RédaTech has one more argument in favour of work carried out by professionals. Its mandates in the medical and paramedical fields speak for themselves: several major international companies trust it for the production and management of their documentation that includes many constraints, whether normative (MDR (new European regulation on medical devices (EU 2017/745)) or organisational (traceability of modifications and versions). Other sectors such as aeronautics, with structured documentation intended to be integrated into huge documentation systems (ATA, ASD 1000D standards) or watchmaking (after-sales service documents for use by watchmakers and for training, for example) have long recognised the skills of the RédaTech team.

### Manage the contents well to transmit them well

Once the databases are firmly established, it is a matter of making good use of them. Thanks to high-performance content management tools, RédaTech is able to manage information communities and ensure the consistency of the data transmitted. Efficiency is

also acquired through sharing. These elements are all the more important when working in niche markets, which account for a large part of the agency's activities.

### Little by little, this new type of documentation is making its nest

Since the acquisition of this high-performance solution, RédaTech has proposed to its regular customers to migrate their documentation to this new tool. Most of them have taken the step. Some companies are still a little reluctant, but Yvon Cosandier has an argument that is likely to convince them: the gain on certain updates or modifications is around 30%. Thanks to its customers' enthusiasm for this software, RédaTech is now a "Silver" partner and official Schema ST4 reseller. *"It is interesting for us to have as many customers as possible opt for this software. Working on the same basis increases flexibility and performance"*, says Yvon Cosandier.

### Thanks to the whole team

Despite a tense situation over the last few months, Yvon Cosandier draws a relatively positive assessment of the last year. The company overcame this chaotic period largely thanks to the un-failing involvement and motivation of all its employees. *"With a few technical arrangements, we have managed to keep the company's business activity at an almost normal level. Many thanks to the entire team for their understanding and flexibility"*, concludes the director.

**RÉDATECH SA**

Rue Fritz-Courvoisier 40  
CH-2300 La Chaux-de-Fonds  
T. +41 (0)32 967 88 70  
www.redatech.ch