

## Sherpa vous donne 5 conseils pour réussir votre documentation utilisateur

***"Les évolutions technologiques nous permettent de toucher les dividendes de plus de 20 ans de réflexion et d'expérience pour réaliser des documentations utilisateurs adaptées... et qui deviennent source de profit !"***

***Stéphanie Durand-Gasselin, directrice de Sherpa, en est convaincue : plus que jamais, son expérience et ses choix méthodologiques prennent tout leur sens avec l'arrivée de nouveaux outils de rédaction.***

"A partir des mêmes fichiers sources (single sourcing), vous pouvez maintenant publier vos documentations sous différents formats : par exemple, en HTML pour une aide en ligne, en PDF pour un document imprimable, en SCORM pour du e-learning." Stéphanie Durand-Gasselin vous donne quelques conseils pour profiter au mieux des nouvelles technologies.

### **Écrire pour les utilisateurs et choisir le bon support**

Qu'y a-t-il en commun entre un caissier de bureau de tabac, un cariste d'entrepôt, un directeur financier et un médecin ? Tous utilisent un logiciel. Cependant leurs environnements et leurs besoins sont différents. Il est nécessaire de fournir un support adapté : quelques fiches plastifiées pour un poste de travail de cariste, un tapis de souris avec les indications essentielles pour un caissier, un manuel de paramétrage ou une aide en ligne pour le chef de projet. "L'information doit être disponible immédiatement. Il faut être inventif, le temps des gros manuels est révolu."

### **Structurer l'information et écrire uniquement l'utile**

Pour fournir la bonne information au bon moment il est indispensable de "découper" le savoir à transmettre et de prévoir les niveaux de lecture : une lecture rapide pour l'essentiel, immédiatement opérationnelle et une lecture approfondie pour les besoins complémentaires.

"Éviter le contenu pour le contenu". Un rédacteur-technicien voudra expliquer toute la technique, le rédacteur-formateur fera un cours à la place d'une aide en ligne. "Écrire mieux, c'est choisir l'information pertinente et la rédiger en peu de mots". Structurer et professionnaliser les documentations valorisent vos applications et favorisent la prise en main par les utilisateurs.

### **Tirer parti des innovations technologiques**

De nombreux outils logiciels, que ce soit en mode SAAS, en open source, en licence classique sont disponibles. Vous les choisirez en fonction des volumes à traiter, des traductions prévues, des formats de publication souhaités (HTML, PDF, SCORM et autres) et de l'expertise des rédacteurs. Le single sourcing, l'information structurée diminuent les coûts de création, de traduction, du support technique et de la maintenance.

-----

### **A propos : Sherpa, 25 ans d'expérience au service de la documentation technique.**

Sherpa ([www.sherpa-doc.fr](http://www.sherpa-doc.fr)) accompagne les entreprises dans leurs projets documentaires : de la conception à la formation en passant par la rédaction et le conseil. Sherpa réalise toutes les documentations associées aux logiciels.

Ses clients sont des éditeurs de logiciels et grands comptes qui souhaitent réaliser des documentations utilisateurs professionnelles et former leurs équipes aux méthodes et outils de la rédaction technique.

Contact : Stéphanie Durand-Gasselin - [sherpa@sherpa-doc.fr](mailto:sherpa@sherpa-doc.fr) - tél 01 46 03 54 59  
Sherpa, 12 rue de Sèvres 92100 Boulogne-Billancourt