

# Border la conception de ses notices techniques

L'élaboration et l'édition d'une notice technique n'est pas un exercice facile. Les obligations en matière d'information aux consommateurs sont strictes et les manquements lourdement sanctionnés. A chaque entreprise sa méthode.

Quel que soit le secteur dans lequel elles interviennent, les entreprises sont tenues d'accompagner chacun de leur produit ou service de notices techniques et d'un mode d'emploi. Pourtant, la réalisation de ces documents indispensables, parfois édités à des millions d'exemplaires, est encore souvent considérée par les fabricants comme une contrainte. Nombreuses sont les notices rendues incompréhensibles par leur complexité ou par la mauvaise qualité des traductions. Même les grandes marques n'échappent pas à la règle.

Pourtant, en cas d'accident, la moindre négligence peut se transformer en catastrophe pour l'entreprise. «Lorsque le pépin survient, la première chose que réclame l'expert, c'est la notice d'utilisation», explique le directeur marketing d'un grand fabricant de jouets. Rares sont les entreprises qui avouent avoir été prises en défaut. Plus rares encore celles qui confient avoir été confron-

### TROIS BONNES PRATIQUES

**> Prévoir une «check-list» des utilisations anormales de l'appareil afin de rédiger les obligations générales de sécurité.**

**> Utiliser la couleur pour les indications de danger. Privilégier les pictogrammes aux dessins complexes.**

**> Confier les traductions à un cabinet spécialisé. Constituer une équipe pluridisciplinaire pour la validation finale du document.**

tées à un problème grave. Mais le risque encouru—ou la prise de conscience que ces documents, lorsqu'ils sont mal réalisés, laissent une image désastreuse chez le client—incitent les entreprises à prendre la mesure du problème.

La principale difficulté pour elles consiste à prévoir la palette des usages anormaux auxquels risquent d'être soumis les appareils mis sur le marché. Un exercice indispensable

pour intégrer d'éventuelles mises en garde dans les précautions d'usage.

Sur ce point, l'article L 221-1 du code de la consommation est sans appel : il précise que les produits doivent présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre dans les conditions normales d'utilisation «ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel.»

«Il s'agit d'un exercice délicat,

constate Laurent Delange, responsable qualité du groupe Seb. Ce qui est anormal pour le constructeur ne l'est peut être pas pour le consommateur.» Pour résoudre le problème, le fabricant a établi en interne, une liste des utilisations anormales constatées sur les produits qu'il met sur le marché. «Dans chaque cas, nous testons la réaction de nos produits dans ces situations, explique Laurent Delange. Dès lors

/// (suite de la page 94) notices, commente Laurent Delange. La prise en compte de ces attentes peut nous emmener assez loin.

L'adaptation des procédés aux pays dans lesquels nous vendons nos produits par exemple, implique la réalisation de tests complexes qui doivent être mis en œuvre en amont, en même temps que la mise au point des produits. » En charge de ces dossiers, Laurent Delange a opté pour la création de petits groupes de projets pluridisciplinaires, afin de plan-

cher sur ces sujets : des représentants du marketing, des diverses filiales de l'entreprise (le groupe Seb compte plusieurs dizaines de marques), des ingénieurs développement mais aussi des imprimeurs, auront la charge de définir, à partir des données exprimées par les consommateurs, l'ensemble des bonnes pratiques relatives à l'élaboration des modes d'emploi.

« L'idée est d'arriver rapidement à formaliser 20 règles de conception partagées par l'ensemble du grou-

pe, afin d'harmoniser l'ensemble des procédures. » Opérationnelles d'ici à quelques mois, certaines de ces nouvelles règles ont d'ores et déjà été définies.

### Priorité aux pictogrammes

Cinq formats types ont été arrêtés et la priorité sera donnée aux pictogrammes. Ceux-ci seront disposés dans le mini-guide de démarrage, sur le verso de la couverture.

« Nous essayons d'établir un projet de notice le plus en amont possible,

explique encore Laurent Delange. Mais dans tous les cas, l'élaboration de la notice sera toujours de la responsabilité de l'équipe qui a développé le produit, afin de pouvoir facilement intégrer des modifications lorsque c'est nécessaire. » Les traductions seront systématiquement validées par le marketing produit, mais aussi par les différents responsables pays, pour l'export. Enfin, par souci d'économie, l'impression sera systématiquement réalisée là où le produit est fabriqué et emballé. ●

**Damien Piat,**  
responsable du  
contenu technique  
des notices. Ici, en  
test de sécurité  
individuelle sur  
le matériel Petzl  
(casque, harnais  
mousquetons,  
descendeurs).

de 5 à 22 langues – tout en gérant la complexité croissante des données techni-

ques qui les accompagnent. « Depuis toujours, nos produits sont utilisés dans des fonctions pour lesquelles ils n'ont pas forcément été prévus à l'origine, explique Damien Piat. Un système d'assurage peut par exemple être utilisé en rappel. Jusqu'à présent, nous présentions ces utilisations annexes dans nos notices, sur un volet à part, explique-t-il. Mais cette option devenait impossible dès lors que nous passions à 22 langues. »

### Ne plus faire figurer que les fonctions de base

Pour contourner l'obstacle, Petzl vient de décider de ne faire figurer sur les notices imprimées que les fonctions de base, ainsi que les mentions obligatoires légales impliquant la responsabilité de l'entreprise. Et de renvoyer sur internet l'ensemble des fonctions annexes et le rappel des utilisations à proscrire. « Cette option nous permet de diminuer l'épaisseur de nos notices et de les imprimer en quadrichromie pour un coût pratiquement inchangé, entre 0,80 et 1 euro pièce », explique Damien Piat. Tout en incitant les utilisateurs à venir se connecter plus souvent sur le site de l'entreprise. Y.D. ●



FRANÇOIS HENRIYEA POUR L'USINE NOUVELLE

## 2 PETZL utilise internet pour compléter son information produits

Les documents papier sont recentrés sur l'essentiel.

Pour le fabricant isérois d'équipements de montagne, Petzl, les notices techniques prennent une importance toute particulière : « lorsque vous filez un harnais, que ce soit pour une ascension ou pour travailler sur un pylône, vous lui confiez tout simplement votre vie », insiste Damien Piat, responsable du contenu technique des documents livrés avec

chaque équipement de protection. Il est au centre de tous les développements de produits : il récupère les informations auprès des chefs de projets, participe à la phase d'analyse des risques lors des essais de matériels, et supervise l'ensemble de la production des notices.

Au-delà du soin particulier que Petzl attache à l'élaboration de ces docu-

**Le contexte :** Petzl, spécialiste des équipements de montagne, édite 10 000 notices d'équipements de protection chaque année, (200 000 pour les lampes frontales).

**Les contraintes :** > Impératif de sécurité dans les équipements de haute montagne  
> Nombre de langues : 5  
> Coût par notice : entre 80 centimes et 1 euro.

ments, l'entreprise doit aujourd'hui faire face à la fois à sa volonté d'accroître le nombre de langues dans lesquelles les notices sont traduites – elle souhaite rapidement passer

qu'une utilisation représente un danger pour l'utilisateur, nous essayons d'intervenir dès la conception de l'appareil afin de prévoir des systèmes de protection spécifiques.» Les radiateurs à bain d'huile de Calor, par exemple, ont été équipés d'un second limiteur thermique dans la partie basse de l'appareil, afin d'éviter les risques de surchauffe lorsqu'ils sont placés en position couchée. Le fabricant intervient sur la conception dans 30 à 40% des cas. Dans toutes les autres situations, le danger encouru est explicitement mentionné sur la notice. «En cas d'omission, l'entreprise risque de ne pas être couverte», insiste Laurent Delange.

### Une notice à présenter, 24 ans après...

Ce qui vaut pour l'électroménager, vaut également pour les biens d'équipement durables. Pour chacune de ses installations, le leader mondial du transport par câble, l'isérois Pomagalski doit ainsi prévoir tous les types de défaillances possibles, pièce par pièce, et dans toutes les conditions d'utilisation. Un travail indispensable pour préciser à l'exploitant la fréquence des visites de contrôle, les couples de serrage, la vitesse des rotations... «Cet ensemble de précautions nous permet d'analyser les risques et de couvrir l'entreprise en cas de défaillance», explique Jean-Paul Huard, chargé des études chez Pomagalski. Mais c'est à double tranchant, car si nous nous engageons à préciser tout ce qui doit être fait pour assurer la sécurité du matériel et des personnes ou des biens transportés, nous devons être certains de ne rien oublier», reconnaît-il. Lors de l'enquête ouverte à la suite de l'accident du téléphérique du Pic de Bure, le 1<sup>er</sup> juillet 1999, dans lequel 20 personnes avaient trouvé la mort, l'entreprise a dû présenter l'ensemble des documents techniques, édités 24 ans plus tôt. «Si nous n'avions pas pu ressortir le dossier de mise en route de l'appareil, la notice de conduite et le règlement de police, nous serions aujourd'hui

dans une très mauvaise posture» insiste Jean Souchal, responsable des installations chez Pomagalski.

L'autre écueil auquel les entreprises sont souvent confrontées est celui de la simplification. Pour Jan Fredlund, chargé de superviser les milliers de notices qui sortent chaque année des bureaux de Ikea of Sweden, la conception d'une notice claire, quel que soit le profil du consommateur, relève de l'exercice

impossible: «la notice d'assemblage universelle n'existe pas, concède-t-il. Selon votre âge, le pays ou vous habitez, l'interprétation des illustrations et des textes du mode d'emploi seront différents. On peut seulement essayer de répondre aux attentes du plus grand nombre.» Pour y parvenir, le premier distributeur de meubles a choisi une méthode simple. Alors qu'elles étaient jusqu'à présent gérées par la production, toutes

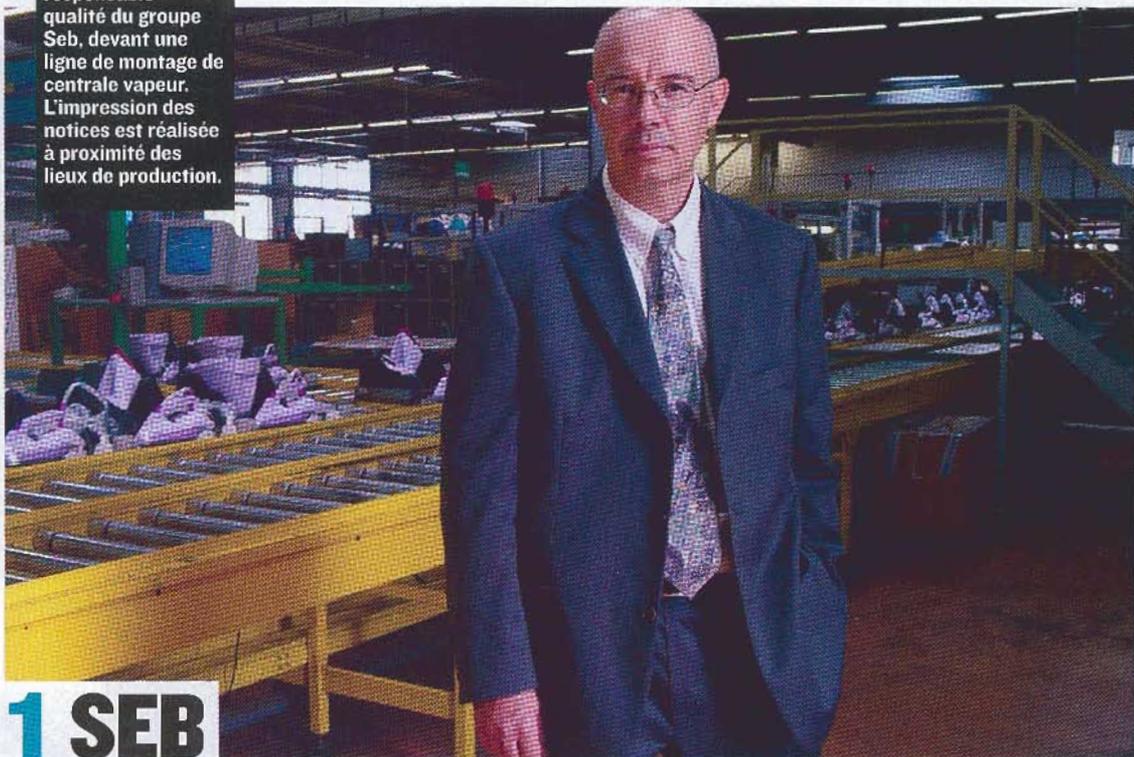
les notices de montage sont aujourd'hui validées par une équipe pluridisciplinaire issue de différentes origines. Et si le consommateur hésite encore sur le sens du montage, il peut trouver sur internet des vidéos explicatives. ● YVES DOUGIN

#### ENCORE PLUS D'INFOS

[usinouvelle.com](http://usinouvelle.com)

> Complétez vos informations avec des liens sur notre site

Laurent Delage, responsable qualité du groupe Seb, devant une ligne de montage de centrale vapeur. L'impression des notices est réalisée à proximité des lieux de production.



## 1 SEB

### s'appuie sur des groupes de projet

Le fabricant a déjà défini cinq formats types pour ses notices.

**L**e leader mondial du petit électroménager a publié quelque 35 millions de notices techniques en 2004. Soit un budget global de 3 millions d'euros. Logique, donc, que le groupe soit particulièrement sensible à leur mise en œuvre, leur niveau de

**Le contexte** : le groupe Seb lance 150 nouveaux produits par an

**Les contraintes** : 35 millions de notices sont imprimées chaque année en 22 langues

**Le budget** : coût total annuel : 3 millions d'euros

qualité et leur coût. En interne, Seb vient même de définir un programme de travail spécifique afin d'en améliorer la présentation à budget constant. «Nous sommes alertés régulièrement par les remarques des consommateurs sur ces sujets, explique Laurent Delange, responsable qualité du groupe. Ces remontées d'informations nous ont incités à réfléchir sur les méthodes qui nous permettent de nous améliorer.»

Le fabricant s'est ainsi fendu d'une étude approfondie auprès de 127

clients de différents pays, afin de mieux cerner leurs attentes. Première surprise, l'enquête indique que 91% des utilisateurs lisent les notices d'utilisation... Deuxième surprise : 48% des personnes interrogées ne veulent pas d'un document rédigé dans une langue unique. Et pour finir, les consommateurs déclarant tenir aux dessins et aux pictogrammes sont aussi nombreux que ceux qui sont attachés aux textes.

« Il n'y a pas de solution unique pour la présentation des (suite page 94) III



Jean Souchal, responsable des installations et Jean-Paul Huard, responsable des études et du développement du fabricant de téléphériques Pomagalski.

## 3 POMAGALSKI balaie l'ensemble des risques pour se couvrir

Les notices abordent les procédures de stockage, d'assemblage et de maintenance.

La masse de documents techniques rédigés par Pomagalski est à la hauteur des équipements réalisés par le premier constructeur mondial de systèmes de transport par câble. Impressionnant!

Les seuls documents justifiant du bon déroulement d'une installation, qui intègrent les notices de construction remises aux sous-traitants chargés de sa mise en œuvre, représentent pas moins d'un bon demi-mètre cube de cartons, chemises et classeurs. Ces pièces s'accompagnent de deux à trois gros classeurs supplémentaires, qui serviront de guide de conduite et de maintenance pendant toute la durée de vie de l'appareil.

### Faire un effort de standardisation

«Nous sommes contractuellement tenus d'assurer le suivi des appareils auprès de nos clients, souvent pendant plusieurs dizaines d'années», explique Jean Souchal, responsable des installations. Ces documents techniques serviront d'interface entre

**Le contexte** Pomagalski équipe 6 à 7 000 installations dans le monde, dont certaines ont une quarantaine d'années.

**Les contraintes** Chaque installation dispose de sa propre notice technique. Celle-ci représente l'équivalent de 3 gros classeurs. Editée dans la langue du pays où est implanté le matériel, elle est doublée en anglais, si la langue du pays est rare.

tous les opérateurs amenés à intervenir pendant l'exploitation de la remontée. Rédigés en anglais pour les pays non francophones, en plus de la langue locale, ils compilent l'ensemble des spécifications relatives à la production, au stockage, à l'assemblage et à la maintenance de l'appareil. A chaque type d'exploitation correspond une série de mesures et de normes de sécurité spécifiques: la résistance à l'eau ou aux ultraviolets ou encore les niveaux d'usure sont fixés en fonction des conditions d'exploitation de l'appareil. Mais tout n'est pas à refaire à chaque installation. Heureusement! Aujourd'hui, la plupart des télésièges simples fixes sont constitués à 80 %

d'ensembles standards et pour 20 % de pièces spécifiques. «Ce ratio nous permet, lors de la rédaction des notices, de réaliser des «copiés-colés» pour l'ensemble des parties communes, ce qui accélère l'ensemble des procédures», poursuit Jean Souchal.

### Privilégier l'anglais

Pour les traductions, l'entreprise fait appel à des professionnels assermentés, ou confie le travail à ses agents à l'étranger. Mais dès lors que la langue devient complexe et que les risques d'erreurs augmentent, le document anglais, joint à celui rédigé dans la langue du pays, devient incontournable. Tout comme l'ajout de parties didactiques illustrées de schémas et de photos. «Dans certains pays, nous sommes autorisés à livrer des contrats et des notices exclusivement en anglais. Mais en règle générale, conclut Jean Souchal, nous allons à l'essentiel en insistant sur les signaux de danger et en illustrant les principales procédures, surtout lorsqu'elles sont complexes». ●