



Ressources pour les enseignants et les formateurs en français scientifique et technique

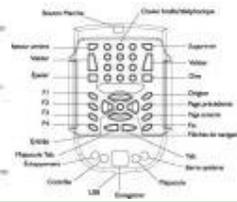
Activité pour la classe : **CFST**

**Crédit : Joëlle Bonenfant
Marie-José Bachmann**

Thème : Technologies de l'information et de la communication



1. Quel est le sujet de l'article ?
2. Quel est le but de l'article ?
3. Quel est le ton de l'article ?
4. Quel est le message principal de l'article ?
5. Quel est le rôle de l'entreprise ?
6. Quel est le rôle de l'État ?
7. Quel est le rôle de la technologie ?
8. Quel est le rôle de la communication ?
9. Quel est le rôle de la langue ?
10. Quel est le rôle de la culture ?



Visites-découvertes,
**mode
d'emploi**

Fiche pédagogique

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Thème | <i>Des modes d'emploi incompréhensibles</i> | Compétence visée : • <i>Compréhension écrite</i> |
| Niveau | Selon les critères du CECR pour les langues : B1 – utilisateur élémentaire | |
| Objectifs linguistiques | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un article de presse • Expliquer, argumenter • Lexique du mode d'emploi • Expressions de la cause, de la conséquence et de l'opposition | |
| Déroulement | <ul style="list-style-type: none"> • Lecture individuelle de l'article • Exercices 1 et 2 : ces activités portent sur la compréhension du texte • Exercice 3 : cette activité porte à la fois sur le lexique et la compréhension globale du texte • Exercices 4, 5 et 6 : ces activités portent sur le lexique et la grammaire | |
| Contenu de la fiche | <ul style="list-style-type: none"> • Un extrait d'article de <i>Capital</i>, décembre 2002 • Six exercices • Le corrigé des activités | |

Des modes d'emploi incompréhensibles

Les appareils high-tech sont de plus en plus sophistiqués mais personne ne les comprend. Le casse-tête commence dès les premières lignes du manuel. Pourquoi ? Notre enquête apporte quelques réponses.

Des tests réalisés par le Laboratoire d'essais de Trappes pour le compte de fabricants ou d'organismes indépendants comme *Que Choisir* montrent qu'on trouve de tout dans les notices :

- des phrases incomplètes ou à la syntaxe incohérente
- des mots différents pour désigner la même fonction
- un index confus
- des informations trop longues et trop compliquées où il n'est fait aucune différence entre les fonctions de base et les fonctions avancées. Par exemple, il faut attendre la page 35 du mode d'emploi d'un magnétoscope pour avoir l'explication de la fonction lecture ! De même, pour trouver les instructions permettant de régler le viseur d'un caméscope, il faut arriver à la page 126 de son manuel d'utilisation !

La raison fondamentale est que la documentation est le parent pauvre des services marketing. En effet, malgré l'absence de couleurs, réservées aux notices des appareils de haut de gamme type écran plat, et l'adoption d'un papier recyclé gris, une notice coûte cher : jusqu'à 1% du prix de l'appareil pour la conception et la traduction, plus environ 1 € par exemplaire pour le papier et l'impression. Donc, quand il faut serrer les coûts, c'est la notice qui est la première victime. De plus, la documentation n'a rien de stratégique : sa qualité influe peu sur les ventes. Beaucoup de commerciaux pensent, sans le dire, que, une fois le produit acheté, c'est au client de se débrouiller. Et il est vrai qu'en réalité les modes d'emploi sont peu lus, sauf en cas de problème. Mais même ce rôle de dépannage, ils le jouent mal.

Donc, les notices sont écrites sans aucune préoccupation de l'intérêt du client-lecteur :

- ce sont les ingénieurs qui ont souvent en charge les explications, et les termes qu'ils emploient sont trop techniques
- les traducteurs travaillent sur des extraits sans se concerter
- les matériels et notices sont souvent fabriqués en Asie ou en Europe de l'Est et les textes ne sont pas relus
- certaines traductions de bas de gamme sont faites par ordinateur

Pourtant, ces incohérences ont un coût pour le fabricant : engorgement de la hot line, mauvaise image... Du coup, certains spécialistes font de la simplicité des produits un argument de vente. Implanté en zones populaires, le distributeur Boulanger a créé le label «100% facile» décerné à des produits qu'il garantit « sans migraine ». Beaucoup de fabricants commencent à réaliser que cet aspect peut avoir un impact sur les ventes.

D'après un article de «Capital», décembre 2002

Activités

►Exercice 1

Travail préparatoire : numérotez les cinq paragraphes du texte (1 à 5).

Indiquez, en cochant la case correspondante, à quel paragraphe on pourrait attribuer chacun des titres suivants (*un paragraphe restera sans titre*) :

| | Paragraphes | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Des notices rédigées dans de mauvaises conditions | | | | | |
| Des notices négligées par les commerciaux | | | | | |
| La mentalité des fabricants est-elle en train de changer ? | | | | | |
| Des modes d'emploi mal écrits et incohérents | | | | | |

►Exercice 2

Lisez les affirmations suivantes et cochez la bonne réponse

1. Cet article est basé sur des tests réalisés par un fabricant.
A. Vrai B. Faux
2. Il y a des phrases incorrectes dans les textes.
A. Vrai B. Faux
3. Les explications des notices ne sont pas présentées de manière logique et claire.
A. Vrai B. Faux
4. En général, les notices ont des illustrations en couleur.
A. Vrai B. Faux
5. Pour faire des économies, on néglige la qualité de la notice.
A. Vrai B. Faux
6. Un mode d'emploi de bonne qualité fait augmenter les ventes.
A. Vrai B. Faux
7. Les notices apportent une aide importante quand il y a un problème.
A. Vrai B. Faux
8. La liste des différents points présentés dans la notice est, en général, assez facile à lire.
A. Vrai B. Faux
9. Plusieurs personnes font séparément la traduction partielle d'une même notice.
A. Vrai B. Faux
10. Si un produit est simple à utiliser, cela peut permettre d'augmenter les ventes.
A. Vrai B. Faux

➤ **Exercice 3 : Complétez le court texte suivant, à l'aide des mots donnés, afin d'obtenir un résumé de l'article.**

Les mots : appareils, l'argument, conséquences, consommateurs, dépenser, fabricants, manuels, rédigés, simplicité, traduction, vendre, vente.

Les ont souvent du mal à comprendre les d'utilisation des qu'ils achètent. En effet, les modes d'emploi sont mal Les pensent que ceux-ci ne jouent pas un rôle important dans la d'un produit. Ils veulent donc le moins possible pour la rédaction ou la des notices. Mais cette pratique a des négatives pour les entreprises et certains fabricants commencent à utiliser de la de leurs produits pour davantage.

➤ **Exercice 4**

Complétez le tableau suivant :

| <i>Noms</i> | <i>Verbes</i> |
|---------------|---------------|
| réglage | |
| adoption | |
| conception | |
| traduction | |
| impression | |
| préoccupation | |
| distribution | |

➤ **Exercice 5**

Trouvez dans l'article des mots et expressions synonymes ou dont le sens est proche de :

Le nombre d'équivalents à trouver est indiqué entre parenthèses.

mode d'emploi (3) :

.....

compliqué, difficile (idée de complication) (6) :

.....

➤ **Exercice 6**

Relevez dans l'article les moyens utilisés pour exprimer la cause, la conséquence et l'opposition/concession. Complétez le tableau suivant.

| Cause | Conséquence | Opposition/concession |
|--------------|--------------------|------------------------------|
| | | |

Corrigés

➤ Exercice 1

| | Paragraphes | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Des notices rédigées dans de mauvaises conditions | | | | X | |
| Des notices négligées par les commerciaux | | | X | | |
| La mentalité des fabricants est-elle en train de changer ? | | | | | X |
| Des modes d'emploi mal écrits et incohérents | | X | | | |

➤ Exercice 2

| | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| B | A | A | B | A | B | B | B | A | A |

➤ Exercice 3

Les **consommateurs** ont souvent du mal à comprendre les **manuels** d'utilisation des **appareils** qu'ils achètent. En effet, les modes d'emploi sont mal **rédigés**. Les **fabricants** pensent que ceux-ci ne jouent pas un rôle important dans la **vente** d'un produit. Ils veulent donc **dépenser** le moins possible pour la rédaction ou la **traduction** des notices. Mais cette pratique a des **conséquences** négatives pour les entreprises et certains fabricants commencent à utiliser l'**argument** de la **simplicité** de leurs produits pour **vendre** davantage.

➤ Exercice 4

| <i>Noms</i> | <i>Verbes</i> |
|---------------|-------------------|
| réglage | régler |
| adoption | adopter |
| conception | concevoir |
| traduction | traduire |
| impression | imprimer |
| préoccupation | préoccuper |
| distribution | distribuer |

➤ Exercice 5

mode d'emploi : **le manuel, la notice, la documentation.**

compliqué, difficile (idée de complication) : **incompréhensible, sophistiqué, le casse-tête, incohérent, confus, trop technique.**

➤ Exercice 6

| Cause | Conséquence | Opposition/Concession |
|---|--|-------------------------------------|
| pourquoi ? la raison est que | donc influe ont un coût du coup avoir un impact | mais malgré pourtant |