

GUIDE 37

**Instructions d'emploi pour les
produits présentant un intérêt
pour les consommateurs**

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC Guide 37:1995](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f2603b28-1fcb-4381-875d-35e7bb204830/iso-iec-guide-37-1995>

Deuxième édition 1995

Corrigé et réimprimé 1995

Sommaire

Page

1	Domaine d'application.....	1
2	Références.....	1
3	Principes généraux.....	1
4	Clauses figurant dans les normes.....	2
5	Emplacement et nature des instructions.....	3
6	Disponibilité de l'information au point de vente.....	3
7	Conseils pour la conception et la formulation des instructions d'emploi.....	3
7.1	Généralités.....	3
7.2	Lisibilité.....	3
7.3	Couleurs.....	4
7.4	Principes de communication.....	4
7.5	Formulation et utilisation de termes techniques.....	5
7.6	Langue(s).....	5
7.7	Illustrations.....	5
7.8	Symboles graphiques.....	6
7.9	Tableaux.....	6
7.10	Diagrammes.....	6
7.11	Tables des matières / Index.....	6
7.12	Diagnostic / Dépistage / Réparation.....	6
8	Mises en garde.....	6
9	Expressions et signes normalisés.....	7
10	Signaux visuels et auditifs.....	7
11	Durabilité des instructions d'emploi.....	7
Annexe A	Évaluation des instructions d'emploi.....	9

STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC Guide 37:1995
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/12603b28-1fcb-4381-875d-35e7bb204830/iso-iec-guide-37-1995>

© ISO/CEI 1995

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

ISO/CEI Copyright Office • Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse
Imprimé en Suisse

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment ensemble un système consacré à la normalisation internationale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des différents domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales ou non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux.

Le Guide ISO/CEI 37 a été élaboré par le comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO). Le document a été approuvé par les comités nationaux de la CEI et les comités membres de l'ISO.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (Guide ISO/CEI 37:1983).

L'annexe A du présent Guide est donnée uniquement à titre d'information.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC Guide 37:1995

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f2603b28-1fcb-4381-875d-35e7bb204830/iso-iec-guide-37-1995>

Introduction

0.1 Les instructions d'emploi servent à transmettre à l'utilisateur des informations sur l'utilisation correcte et sûre du produit. Les moyens de communication utilisés séparément ou de façon combinée sont les textes, les mots, les signes, les symboles, les diagrammes, les illustrations et les informations auditives ou visuelles. Ils peuvent figurer sur le produit, sur son emballage ou dans des documents qui l'accompagnent, tels que dépliants, manuels, bandes audio et vidéo, et informations électroniques.

0.2 Un guide général ne saurait donner des informations complètes applicables à chaque cas. En conséquence, le présent Guide offre une orientation à toutes les parties intéressées sous la forme de principes généraux et de recommandations détaillées sur la conception et la formulation de tous les types d'instructions nécessaires ou utiles à l'utilisateur de produits de consommation. Des recommandations pratiques pour l'évaluation de telles instructions figurent dans une annexe informative.

0.3 Le présent Guide peut être utilisé conjointement avec les exigences de normes de produits spécifiques ou, si de telles normes n'existent pas, avec les exigences pertinentes de normes relatives à des produits semblables.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 37:1995](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f2603b28-1fcb-4381-875d-35e7bb204830/iso-iec-guide-37-1995)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f2603b28-1fcb-4381-875d-35e7bb204830/iso-iec-guide-37-1995>

Instructions d'emploi pour les produits présentant un intérêt pour les consommateurs

1 Domaine d'application

1.1 Le présent Guide établit les principes et énonce des recommandations concernant la conception et la formulation d'instructions d'emploi pour les produits présentant un intérêt pour les consommateurs. Il est destiné

- aux concepteurs et aux fabricants de produits, aux rédacteurs techniques ou autres personnes participant aux activités de conception et de rédaction de telles instructions; et
- aux comités qui élaborent des normes de produits de consommation.

1.2 Les principes et recommandations détaillées du présent Guide devraient s'appliquer en combinaison avec les exigences spécifiques concernant les instructions d'emploi définies dans des normes de produits ou groupes de produits spécifiques.

1.3 L'évaluation de la qualité des instructions d'emploi devrait obéir à des critères communs. Le présent Guide comporte par conséquent une annexe informative (annexe A) contenant des recommandations pratiques et une méthodologie proposée pour l'évaluation. L'annexe A s'adresse au premier chef aux chercheurs et experts qui participent à l'activité d'évaluation; elle peut aussi s'avérer utile pour les principaux groupes cibles du Guide mentionnés en 1.1.

2 Références

ISO 3864: 1984, *Couleurs et signaux de sécurité*.

ISO 7000:1989, *Symboles graphiques utilisables sur le matériel — Index et tableau synoptique*.

ISO 7001: 1990 (et son Amendement 1:1993), *Symboles destinés à l'information du public*.

ISO 11683:1993, *Emballage — Indications tactiles de danger — Exigences*.

CEI 417:1973 (et ses compléments), *Symboles graphiques utilisables sur le matériel — Index, relevé et compilation des feuilles individuelles*.

Directives ISO/CEI, partie 2:1992, *Méthodologie pour l'élaboration des Normes internationales*.

Guide ISO/CEI 14:1977, *Information sur les produits pour les consommateurs*.

Guide ISO/CEI 50:1987, *La sécurité des enfants et les normes — Principes directeurs*.

Guide ISO/CEI 51:1990, *Principes directeurs pour inclure dans les normes les aspects liés à la sécurité*.

Guide ISO/CEI 52:1990, *Glossaire de termes relatifs au feu et de leurs définitions*.

3 Principes généraux

3.1 Les instructions d'emploi font partie intégrante de la livraison du produit. Elles devraient en outre diminuer le risque de dommage au produit et les dysfonctionnements qui en résultent.

3.2 Les instructions d'emploi devraient permettre et favoriser l'utilisation correcte d'un produit et contribuer directement à éviter des usages abusifs pouvant être source de risques. Les instructions d'emploi ne peuvent ni ne devraient pallier les défauts de conception¹⁾.

3.3 Les instructions d'emploi devraient

- a) identifier clairement le produit;
- b) identifier le type d'utilisateur et ses capacités;

1) Pour des principes généraux de préférence concernant la diminution des risques, voir Guide ISO/CEI 51:1990, article 5.

- c) définir, si nécessaire, l'utilisation prévue du produit²⁾;
- d) contenir toutes les informations requises pour une utilisation correcte et sûre du produit, ainsi que pour son entretien et sa maintenance.

3.4 Les instructions d'emploi devraient couvrir des usages abusifs raisonnablement prévisibles et il devrait y avoir mise en garde à cet effet (voir Guide ISO/CEI 51:1990, paragraphe 6.4.4). Dans la plupart des pays, le fabricant/producteur a l'obligation légale d'inclure de telles mises en garde.

3.5 Les instructions d'emploi devraient couvrir, soit séparément soit regroupées, dans la mesure de leur pertinence, les informations sur

- a) la fonction et le fonctionnement;
- b) le transport, l'assemblage, l'installation;
- c) le nettoyage, la maintenance, le diagnostic, la réparation; et
- d) la destruction/mise au rebut du produit et/ou de tout déchet en prenant pleinement en considération les aspects liés à la sécurité et à l'environnement.

3.6 Les instructions d'emploi devraient communiquer à l'utilisateur des messages importants traitant d'aspects d'emploi relatifs à

- l'environnement (par exemple, dosage approprié de détergents pour machine à laver, destruction/élimination des déchets, recyclage); et
- la conservation de l'énergie et d'autres ressources.

3.7 Il convient d'attirer l'attention sur la nécessité de mesures spéciales de protection, telles que la supervision par des adultes ou le port de vêtements spéciaux en vue de protéger les utilisateurs et les personnes présentes. Les dangers encourus par des groupes particuliers, tels que les enfants (voir Guide ISO/CEI 50:1987), les personnes âgées et les handicapés, devraient être pris en compte.

3.8 Si certaines instructions ne s'adressent qu'à un groupe spécifique d'utilisateurs (par exemple pour

l'installation, la réparation ou certains types de maintenance), elles doivent être données séparément et indiquées adéquatement. Dans certains cas, il n'est pas indispensable qu'elles accompagnent le produit (voir aussi 7.12).

3.9 Pour les produits ayant une durée de vie limitée du point de vue de la sécurité ou du fonctionnement, il convient de prévoir des informations précises sur l'année de fabrication et/ou la date de péremption du produit.

3.10 Il convient de mentionner la date de publication des instructions d'emploi.

3.11 Les instructions d'emploi devraient être cohérentes avec toutes les autres informations sur le même produit diffusées par le fabricant/producteur, par exemple sous forme de publicité ou sur des emballages.

4 Clauses figurant dans les normes

4.1 Les normes relatives aux produits présentant un intérêt pour les consommateurs devraient spécifier, par exemple dans une liste minimale, les questions que les instructions d'emploi doivent couvrir. Ces questions devraient faire l'objet d'une section séparée de la norme de produit, intitulée «Instructions pour l'emploi, y compris l'installation et l'entretien» (voir Guide ISO/CEI 51:1990, paragraphe 6.4.6).

4.2 Lorsque des procédures spécifiques sont nécessaires pour une utilisation sûre, le fonctionnement, l'assemblage, le démontage, le nettoyage ou la maintenance du produit, ou de façon semblable pour la destruction/mise au rebut du produit, ou des déchets, il convient de les définir dans la norme de produit (voir Directives ISO/CEI, partie 2:1992, paragraphe 8.3).

4.3 Lorsque les instructions d'emploi doivent figurer sur le produit même, il convient de les définir dans la section traitant du marquage et de l'étiquetage (voir Guide ISO/CEI 51:1990, article 5; Directives ISO/CEI, partie 2:1992, paragraphe 8.2; et articles 8 et 9 ci-après).

²⁾ Pour les définitions de l'«utilisation prévue» et l'«usage abusif raisonnablement prévisible», voir Guide ISO/CEI 51:1990, paragraphes 3.7 et 3.8.

5 Emplacement et nature des instructions

5.1 Selon un des éléments suivants ou plus:

- les risques (voir Guide ISO/CEI 51:1990, paragraphe 3.2);
- les exigences environnementales ou exigences semblables;
- la conception du produit;
- le moment où l'utilisateur a besoin de l'information,

il convient de décider si les instructions d'emploi — ou des parties de ces instructions, qu'il conviendra de préciser — doivent être données par un des moyens suivants ou plus:

- sur le produit;
- sur l'emballage;
- dans les documents accompagnant le produit.

En outre, il convient de décider des supports de communication à utiliser en chaque cas (voir 0.1).

NOTE 1 Des instructions figurant sur le produit lui-même présentent des avantages manifestes pour l'utilisateur. Cependant, pour certains produits, en raison de leurs petites dimensions ou de leur forme, ou du fait qu'ils sont en partie cachés à la vue en cours d'emploi, mettre les instructions sur l'emballage ou dans une documentation accompagnant le produit peut s'avérer la meilleure ou la seule solution.

5.2 Lorsque les instructions d'emploi sont complexes, il serait utile que certains messages importants soient donnés ou affichés sur le produit à l'aide de notices ou rappels succincts sur cartes, autocollants ou étiquettes (voir article 11).

5.3 Lorsque la sécurité dépend dans une large mesure de conditions correctes d'installation, d'emploi, de maintenance, d'élimination ou de mise au rebut, et que les méthodes correctes ne ressortent pas du produit, la norme de sécurité du produit devrait au minimum spécifier un marquage de mise en garde attirant l'attention de l'utilisateur sur la ou les parties pertinentes des instructions d'emploi.

6 Disponibilité de l'information au point de vente

Si des instructions d'emploi sont indispensables pour prendre en toute connaissance de cause une décision d'achat de produits, ces instructions ou certaines de leurs parties pertinentes devraient être aisément accessibles au point de vente.

NOTE 2 Les systèmes d'information sur les produits, décrits dans le Guide ISO/CEI 14, sont les moyens qui sont recommandés pour fournir, au point de vente, toute l'information nécessaire pour une décision d'achat raisonnée. Il convient d'y inclure certains aspects mentionnés dans le présent Guide, tels que la nécessité de vêtements de protection (voir 3.9) et les mises en garde aux parents concernant les restrictions d'utilisation par les enfants (voir 8.5).

7 Conseils pour la conception et la formulation des instructions d'emploi

7.1 Généralités

7.1.1 Les instructions d'emploi devraient identifier clairement le produit, par exemple en indiquant le modèle, la version ou le type auquel elles s'appliquent. Des modifications ou différences (si minimes soient-elles) entre modèles ou sous-groupes du même modèle ne devraient en aucun cas conduire à une incohérence entre les instructions en possession de l'utilisateur et le produit utilisé (voir 3.10).

7.1.2 De préférence, l'utilisateur d'un modèle particulier ne devrait recevoir que des informations se rapportant à ce modèle. Cependant, dans le cas d'instructions identiques pour deux modèles ou plus, un jeu unique d'instructions d'emploi est acceptable.

7.1.3 Les instructions concernant des modules ou options devraient être clairement séparées des instructions générales et de celles relatives à d'autres modules ou options (par exemple, à l'aide de sections, rubriques, etc., séparées), de façon que l'utilisateur ne soit pas induit en erreur par des documents non pertinents.

7.2 Lisibilité

7.2.1 La fonte et le corps du caractère employé pour l'information sur le produit, la documentation imprimée et les informations électroniques devraient être aussi nets et grands que l'exige la lisibilité.

7.2.1.1 La hauteur du x (hauteur du caractère bas-de-casse) devrait toujours être égale ou supérieure à 1,5 mm:



NOTES

3 Dans les systèmes typographiques à points (Didot et Pica), le corps correspondant serait d'environ 4 points [1 point ≈ 0,4 mm (Didot: 0,376 mm; Pica: 0,351 mm)].

4 Pour des alphabets autre que l'alphabet romain, le choix du caractère et du corps devrait permettre le même degré de lisibilité que celui indiqué ci-dessus.

7.2.1.2 Pour le texte des instructions d'emploi imprimées (par exemple, dépliants, manuels), il convient d'adopter un corps entre 3,2 mm et 5,6 mm (soit entre 8 points et 14 points).

7.2.1.3 Pour les rubriques des dépliants et manuels imprimés, etc., ainsi que pour les instructions figurant sur le produit ou d'autres courts messages que l'utilisateur doit consulter souvent, il convient d'adopter un corps de 4 mm environ ou même plus grand (au sommet de l'échelle de 10 points à 14 points), en fonction de la distance de lecture.

7.2.1.4 Il convient de prévoir l'emplacement des instructions sur le produit et l'angle entre leur surface et le plan vertical de façon qu'elles soient aisément lisibles et compréhensibles par les utilisateurs du (des) point(s) où ils se trouvent lors de l'utilisation du produit.

7.2.1.5 Les normes nationales peuvent contenir des informations détaillées sur un plus grand nombre de paramètres relatifs à la lisibilité, en particulier sur le rapport entre le corps du caractère et la distance de lecture.

7.2.2 Le contraste de luminosité — soit la différence entre le pourcentage de lumière réfléchi par l'arrière-plan et le pourcentage de lumière réfléchi par le caractère — devrait être aussi grand que possible.

NOTES

5 Le contraste devrait normalement être de 70 % au minimum. Une impression de bonne qualité en noir sur papier blanc donne un contraste de 80 % environ.

6 Le contraste de luminosité peut être diminué et la lisibilité affectée par une impression recto-verso sur un papier insuffisamment opaque.

En fonction des paramètres ci-dessus, le corps minimal du caractère et les exigences minimales du contraste de luminosité devraient être spécifiés dans les normes de produits.

7.2.3 Les instructions d'emploi relatives à la sécurité dans les dépliants et manuels devraient être composées avec une fonte ou un corps de caractère différent ou tout autre moyen afin de les rendre bien visibles. En cas d'incertitude quant à savoir si des instructions particulières concernent la sécurité ou

l'aptitude à l'emploi, il convient de donner la primauté aux considérations de sécurité.

7.2.4 Si les instructions sont incorporées dans le matériau même du produit, par exemple lettres, chiffres ou symboles gravés ou estampés sur métal, verre ou plastique, il convient de comparer les avantages de telles méthodes en termes de durabilité, de diminution du nombre d'éléments distincts, etc., à l'inconvénient éventuel pour la lisibilité, qui est en général inférieure à celle d'une bonne impression (voir aussi 11.1).

7.3 Couleurs

7.3.1 Il convient d'envisager d'utiliser des couleurs, en particulier pour les commandes, composants, etc., nécessitant une identification claire et/ou rapide.

7.3.2 S'il y a utilisation des couleurs, elle devrait être fonctionnelle, systématique et cohérente (voir ISO 3864).

7.3.3 Cependant, il convient de tenir compte du fait qu'environ 8 % des hommes et 0,5 % des femmes souffrent d'une forme ou l'autre de déficience de la vision des couleurs. Aussi la perception de couleurs différentes ne devrait-elle jamais être le seul moyen de comprendre les instructions d'emploi.

7.4 Principes de communication

7.4.1 Pour obtenir les meilleurs résultats, les concepteurs et rédacteurs d'instructions d'emploi devraient appliquer le processus de communication «LISEZ D'ABORD, AGISSEZ ENSUITE» à la série probable des différentes actions lors de l'utilisation du produit. Les instructions d'emploi devraient suivre pas à pas le mode opératoire requis.

NOTE 7 Dans les cas où le lecteur d'instructions doit réagir rapidement (par exemple, lorsqu'il utilise des extincteurs), seul un processus minimal de réflexion devrait permettre de les comprendre.

7.4.2 Lorsque des modes opératoires complexes doivent être suivis pour une utilisation sûre et correcte du produit, les instructions devraient permettre à l'utilisateur de suivre un processus continu d'apprentissage et d'assimilation et l'encourager dans ce sens. Des moyens particulièrement utiles de favoriser ce processus sont les illustrations, les tableaux et les diagrammes (voir 7.7, 7.9 et 7.10).

7.4.3 Les instructions d'emploi d'un produit destiné à remplir plusieurs fonctions différentes et indépendantes devraient commencer par la fonction de base ou la fonction normale, puis traiter des autres fonctions.

7.4.4 Les instructions d'emploi d'un produit devraient anticiper les questions de l'utilisateur «OÙ? QUI? QUOI? QUAND? COMMENT? POURQUOI?» et leur apporter des réponses.

7.5 Formulation et utilisation de termes techniques

7.5.1 Les instructions d'emploi devraient être aussi simples et concises que possible et facilement compréhensibles par le profane. Il convient d'expliquer la signification des termes techniques dont l'emploi est inévitable. En outre, les informations données devraient être exprimées dans des termes et unités cohérents.

7.5.2 L'enchaînement du texte des dépliants, manuels, etc., devrait obéir aux principes de communication énoncés en 7.4. Des titres courts et significatifs et/ou des notes en marge peuvent aider l'utilisateur à situer l'information qu'il recherche (voir 7.11).

7.5.3 Il ne devrait normalement y avoir qu'une instruction par phrase, ou tout au plus un petit nombre d'instructions étroitement liées. Pour la clarté

- mettre les verbes à la voix active plutôt que passive;
- être affirmatif dans l'expression des instructions au lieu d'employer des formes plus faibles;
- utiliser des verbes d'action de préférence aux noms abstraits;
- s'adresser directement aux utilisateurs au lieu d'énoncer ce qu'ils pourraient faire.

Les exemples suivants s'appliquent en premier lieu à la langue française, mais ils peuvent également donner des indications utiles pour une expression claire dans d'autres langues.

Recommandation	Utiliser par exemple	Ne pas utiliser par exemple
Utiliser la voix active	Éteignez	Assurez-vous que le courant est coupé
Être affirmatif	N'enlevez pas les tabulateurs	Les tabulateurs ne devraient pas être enlevés
Utiliser les verbes d'action	Utilisez, entretenez, évitez	Utilisation, entretien, abstention
Parler directement	Tirez à vous le levier noir	Les utilisateurs tireront à eux le levier noir

7.6 Langue(s)

7.6.1 Les instructions d'emploi devraient être exprimées dans la (les) langue(s) officielle(s) du pays de vente.

NOTE 8 Dans de nombreux pays, il s'agit d'une obligation juridique.

7.6.2 Si plus d'une langue est utilisée, chaque langue devrait être aisément différenciée de l'autre ou des autres. Il est préférable de fournir pour chaque langue les instructions sous la forme d'un dépliant, manuel, etc., distinct. Lorsque ce n'est pas réalisable, les instructions dans chaque langue devraient être clairement séparées. Il est préférable que le texte de chaque page soit en une seule langue.

7.6.3 La place disponible étant généralement limitée, l'expression linguistique des instructions peut poser des problèmes, en particulier lorsque le pays de vente a plusieurs langues officielles ou lorsqu'il n'est pas connu au moment de la fabrication du produit. Une solution possible à ces problèmes consisterait à utiliser des symboles graphiques (voir 7.8) pour autant qu'ils soient compréhensibles par les utilisateurs, et/ou des numéros, avec explication dans des textes complémentaires de leur signification dans la (les) langue(s) appropriée(s), et/ou certains mots ou abréviations (par exemple, STOP, MAX./MIN.) désormais admis au plan international.

7.6.4 Il convient de placer en regard les textes et illustrations devant être lus et vus ensemble. Lorsque c'est nécessaire, il convient de reproduire les illustrations dans chaque version linguistique. Les légendes des illustrations devraient être rédigées seulement dans la langue du texte en regard (voir aussi 7.7.7).

7.6.5 Lorsque les instructions d'emploi sont traduites en d'autres langues, toutes les étapes du processus, y compris la vérification et la lecture d'épreuves, devraient être effectuées par des linguistes compétents.

7.7 Illustrations

7.7.1 Il convient de prêter attention à la qualité et à la clarté des photographies, dessins au trait ou autres moyens d'illustration choisis.

7.7.2 Chaque fois que c'est approprié, il convient d'utiliser ensemble le texte et l'illustration, l'un éclairant l'autre.

7.7.3 Les illustrations ne devraient pas être séparées du texte auquel elles se rapportent. Si une suite

d'opérations est décrite, le texte et les illustrations devraient en suivre l'ordre chronologique.

7.7.4 Les illustrations devraient être complétées par des légendes donnant des précisions écrites, situant et identifiant les commandes, les sous-unités, etc.

7.7.5 Une illustration ne devrait pas donner, sur la fonction pertinente, plus d'informations que nécessaire.

7.7.6 Il convient de répéter les illustrations ou fragments d'illustration détaillés dans la ou les parties pertinentes des instructions, selon l'aide nécessaire à l'utilisateur.

7.7.7 Sous réserve des recommandations de 7.6 à 7.10 compris, il peut être utile de placer les illustrations, tableaux ou diagrammes sur des pages dépliantes d'une brochure ou d'un manuel, de sorte qu'elles puissent être consultées en regard de pages différentes du texte, à différents moments.

7.8 Symboles graphiques

7.8.1 Les symboles graphiques devraient être aisément compréhensibles et dépourvus d'ambiguïté. Lorsqu'il existe des symboles graphiques normalisés par l'ISO ou la CEI, il convient de les spécifier conformément à l'ISO 7000, l'ISO 7001 et la CEI 417.

7.8.2 Les instructions d'emploi devraient clairement indiquer et expliquer les fonctions auxquelles se réfèrent les symboles figurant sur le produit.

7.9 Tableaux

7.9.1 Les informations devraient être représentées sous la forme de tableaux lorsque la compréhension en sera améliorée. Les tableaux devraient figurer en regard du texte correspondant (voir aussi 7.7.7).

7.9.2 Il convient de répéter des tableaux ou parties de tableaux dans la ou les parties pertinentes des instructions, selon l'aide nécessaire à l'utilisateur.

7.10 Diagrammes

Lorsqu'une suite spécifique d'opérations est requise pour une utilisation sûre et correcte du produit, un diagramme peut s'avérer utile à l'utilisateur. Les diagrammes devraient figurer en regard du texte correspondant (voir aussi 7.7.7).

7.11 Table des matières / Index

7.11.1 Lorsque les instructions d'emploi comportent plusieurs pages, il convient de les numéroter. Les brochures, manuels, etc., de plus de quatre pages devraient comporter une table des matières et/ou un index.

7.11.2 Lorsque les instructions d'emploi sont longues et complexes, un index alphabétique des mots clés devrait y être incorporé et être mentionné dans la table des matières.

7.11.3 Pour les appareils complexes, il convient de fournir une liste séparée de commandes et indicateurs de fonction (tels que cadrans, jauges ou voyants lumineux).

7.11.4 Les rubriques apparaissant dans la table des matières devraient être les mêmes que celles figurant dans le texte.

7.12 Diagnostic / Dépistage / Réparation

Si l'utilisateur du produit peut faire un diagnostic et effectuer une réparation sans risque pour lui, pour d'autres personnes ou pour le produit, le dépliant/manuel d'instructions devrait fournir, à l'aide de diagrammes, illustrations, etc., appropriés, une liste de contrôle des problèmes possibles en indiquant clairement si l'utilisateur peut ou non tenter de faire la réparation lui-même, ou s'il doit faire appel à une personne compétente.

8 Mises en garde

8.1 Conformément aux paramètres définis de 7.2.1 à 7.2.4 et 7.3 respectivement, il convient de faire ressortir les mises en garde à l'aide d'un caractère d'imprimerie plus grand et/ou différent et de symboles et/ou de couleurs.

8.2 La formulation et la conception des mises en garde devraient prendre en compte ce qui suit afin de leur assurer une efficacité maximale:

- limiter le texte et/ou les illustrations à l'essentiel;
- rendre bien visibles l'emplacement, le contenu et le style de la mise en garde;
- assurer que l'utilisateur et toute autre personne exposée au risque voient la mise en garde du point où ils se trouvent lors de l'utilisation, et au bon moment;

- expliquer la nature du danger (et, le cas échéant, ses causes);
- donner des indications claires sur ce qu'il faut faire;
- donner des indications claires sur ce qu'il faut éviter de faire;
- utiliser un langage, des symboles graphiques et des illustrations précis;
- se rappeler que les mises en garde trop souvent répétées et les fausses alertes diminuent l'efficacité des mises en garde nécessaires.

8.3 Pour alerter les utilisateurs, les instructions doivent faire usage de «mots signaux» selon la hiérarchie suivante (voir Guide ISO/CEI 51:1990, paragraphe 6.4.8):

- «**DANGER**» pour appeler l'attention sur un risque grave;
- «**MISE EN GARDE**» pour appeler l'attention sur un risque moyen;
- «**ATTENTION**» pour appeler l'attention sur un risque potentiel.

8.4 Les avis de mise en garde contre des risques moyens et élevés liés à des produits devraient être en permanence apposés sur les produits ou leur être attachés de sorte que le message soit en permanence clairement visible par les utilisateurs durant toute la durée de vie prévue du produit.

8.5 Les mises en garde contre des dangers ou les restrictions d'emploi (par exemple NE CONVIENT PAS À DES ENFANTS AU-DESSOUS DE TROIS ANS) sont essentielles pour la sécurité et il convient de leur conférer une importance au moins égale à d'autres instructions données avec le produit. De telles mises en garde devraient être clairement visibles au point de vente (voir article 6; et Guide ISO/CEI 50).

9 Expressions et signes normalisés

Le cas échéant, il convient d'envisager l'utilisation d'expressions et/ou de signes ou symboles graphiques de sécurité normalisés afin de transmettre des messages importants, des avis de mise en garde par exemple. De tels phrases et signes, ainsi que les exigences relatives à leur emplacement, devraient être spécifiés dans les normes de produits pertinentes.

10 Signaux visuels et auditifs

10.1 Des signaux visuels comme les flashes et des signaux auditifs comme les bips peuvent être utilisés pour informer et mettre en garde l'utilisateur.

10.2 Il est important que de tels signaux

- soient sans ambiguïté;
- soient émis à temps pour que l'utilisateur puisse prendre des dispositions pour éviter les dangers ou les dysfonctionnements;
- soient clairement perceptibles et différenciables par rapport à d'autres signaux;
- soient expliqués dans les instructions d'emploi figurant sur ou accompagnant le produit; et
- pour ce qui concerne les signaux visuels, soient visibles distinctement par l'utilisateur du point où il se trouve lors de l'utilisation.

10.3 De plus, il convient de concevoir et de placer ces signaux de façon à pouvoir les vérifier aisément. Les dispositifs d'alarme devraient être décrits de façon claire dans les instructions figurant sur le produit ou l'accompagnant. Le cas échéant, les instructions devraient prescrire un contrôle régulier de ces dispositifs.

10.4 Le cas échéant, les normes de produit devraient spécifier les signaux visuels ou auditifs qu'il convient d'inclure au produit.

NOTE 9 Des travaux dans ce domaine sont actuellement à l'examen à l'ISO et à la CEI.

11 Durabilité des instructions d'emploi

11.1 Les instructions d'emploi sur le produit devraient être permanentes et clairement lisibles pendant toute la durée de vie prévue du produit.

11.2 Les instructions d'emploi figurant sur l'emballage ou dans des documents accompagnant le produit (dépliants, manuels, etc.) devraient être produites sous une forme durable et conçues et fabriquées pour résister aux manipulations fréquentes des utilisateurs durant la durée de vie prévue du produit, compte tenu de l'environnement de son utilisation.

11.3 Il serait utile d'indiquer sur ces instructions, à l'exception de celles nécessaires seulement pour l'assemblage initial ou l'installation, la mention À CONSERVER POUR CONSULTATION ULTÉRIEURE. Toutefois, un double de toutes ces instructions d'em-