

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : **DFA1**

Crédit : *Joelle Bonenfant,
Jean Lacroix*

Thèmes et situations : Produits et marchés

Fiche pédagogique

Activité : Les modes d'emploi, c'est du chinois	Compréhension écrite
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un article • Expliquer, argumenter.)
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique du mode d'emploi • Expressions de la cause, conséquence, opposition
Déroulement et/ou commentaires	<ol style="list-style-type: none"> 1. Travail individuel et mise en commun : activités 1, 2 et 3. Ces activités portent sur la compréhension du sens. 2. Travail individuel et mise en commun : activités 4, 5, 6. ces activités portent sur le lexique. 3. Travail individuel et mise en commun : activité 7. Cette activité porte sur la grammaire.
Matériel	D'après un article de <i>Capital</i> , décembre 2002.

Les modes d'emploi c'est du chinois !

(1) 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.

(2) 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
- des mots différents pour désigner la même fonction
- des phrases syntaxiquement incompréhensibles
- 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 d'un mode d'emploi d'un magnétoscope pour avoir l'explication de la fonction lecture ! De même un camescope repousse à la page 126 de son manuel le réglage du viseur.

Pourquoi ?

(3) La raison fondamentale est que la documentation est le parent pauvre des services marketing. En effet, malgré l'absence de couleurs, réservées au 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 pépin. Mais même ce rôle de dépannage, ils le jouent mal.

(4) 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
- index confus

(5) 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 *Capital*, décembre 2002

Les modes d'emploi, c'est du chinois !

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions. Résumez en une phrase chacune des idées de l'article.**

- Quel constat a été fait ?
- Quelle en est l'explication ?
- Quelles en sont les conséquences ?

➤ **Activité 2 : Dites dans quel paragraphe de l'article, on peut trouver**

	N° du paragraphe
Des exemples d'incohérence que l'on trouve dans les modes d'emploi.	
Une explication de la mauvaise qualité des notices.	
Une affirmation concernant la difficulté des lectures des notices.	
Une information sur les conséquences, pour l'entreprise, de la mauvaise qualité des notices.	
Une explication sur les causes de la mauvaise rédaction des modes d'emploi.	

➤ **Activité 3 : Dites si les affirmations sont vraies ou fausses.**

	Vrai	Faux
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cet article est basé sur des tests faits par des fabricants. 2. Il y a des fautes de grammaire dans les textes. 3. Les explications des notices ne sont pas présentées de manière logique et claire. 4. Il n'y a jamais de couleur dans les modes d'emploi. 5. Pour faire des économies, on néglige la qualité de la notice. 6. Un mode d'emploi de bonne qualité fait augmenter les ventes. 7. Les notices apportent une aide importante quand il y a problème. 8. La liste des différents points présentés dans la notice est, en général, assez facile à lire. 9. Plusieurs personnes font séparément la traduction d'une même notice. 10. Si un produit est simple, cela peut permettre d'augmenter les ventes. 11. Les clients lisent souvent les notices. 		

➤ **Activité 4 : Trouvez dans l'article les synonymes des mots et expressions ci-dessous. (le nombre de synonymes à trouver est indiqué entre parenthèses).**

- Notice (3) :
- C'est compliqué (3) :
- Un produit (2) :

➤ **Activité 5 : Complétez le tableau.**

Nom	Verbe
Réglage Adoption Conception Traduction Impression Préoccupation Engorgement Distribution	

➤ **Activité 6 : Relevez dans l'article les mots qui désignent une personne.**

--

➤ **Activité 7: Relevez dans l'article les moyens utilisés pour exprimer la cause, conséquence et l'opposition/concession.**

Cause	Conséquence	Opposition/concession

Les modes d'emploi, c'est du chinois ! : Corrigé

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions. Résumez en une phrase chacune des idées de l'article.**

- Quel constat a été fait ? **les modes d'emploi ou notices d'utilisation sont incompréhensibles.**
- Quelle en est l'explication ? **La documentation coûte cher et sa qualité n'a pas d'influence sur les ventes**
- Quelles en sont les conséquences ? **L'image du fabricant en souffre, la hot line est saturée et la simplicité des produits devient un argument de vente**

➤ **Activité 2 : Dites dans quel paragraphe de l'article, on peut trouver**

	N° du paragraphe
Des exemples d'incohérence que l'on trouve dans les modes d'emploi.	2
Une explication de la mauvaise qualité des notices.	3
Une affirmation concernant la difficulté des lectures des notices.	1
Une information sur les conséquences, pour l'entreprise, de la mauvaise qualité des notices.	5
Une explication sur les causes de la mauvaise rédaction des modes d'emploi.	4

➤ **Activité 3 : Dites si les affirmations sont vraies ou fausses.**

	Vrai	Faux
1. Cet article est basé sur des tests faits par des fabricants.	✓	✓
2. Il y a des fautes de grammaire dans les textes.	✓	
3. Les explications des notices ne sont pas présentées de manière logique et claire.	✓	
4. Il n'y a jamais de couleur dans les modes d'emploi.		✓
5. Pour faire des économies, on néglige la qualité de la notice.	✓	
6. Un mode d'emploi de bonne qualité fait augmenter les ventes.		✓
7. Les notices apportent une aide importante quand il y a problème.		✓
8. La liste des différents points présentés dans la notice est, en général, assez facile à lire.		✓
9. Plusieurs personnes font séparément la traduction d'une même notice.	✓	
10. Si un produit est simple, cela peut permettre d'augmenter les ventes.	✓	
11. Les clients lisent souvent les notices.		✓

➤ **Activité 4 : Trouvez dans l'article les synonymes des mots et expressions ci-dessous. (le nombre de synonymes à trouver est indiqué entre parenthèses).**

- Notice (3) : **manuel, documentation, mode d'emploi.**
- C'est compliqué (3) : **c'est un casse-tête, c'est du chinois, c'est incompréhensible**
- Un produit (2) : **un appareil, un matériel**

➤ **Activité 5 : Complétez le tableau.**

Nom	Verbe
Un réglage	Régler
Une adoption	Adopter
Une conception	Concevoir
Une traduction	Traduire
Une impression	Imprimer
Une préoccupation	Préoccuper
Un engorgement	Engorger
Une distribution	Distribuer

➤ **Activité 6 : Relevez dans l'article les mots qui désignent une personne.**

Client, lecteur, ingénieur, traducteur, spécialiste

➤ **Activité 7: Relevez dans l'article les moyens utilisés pour exprimer la cause, conséquence et l'opposition/concession.**

Cause	Conséquence	Opposition/concession
La raison est que :	Donc Influer Du coup Avoir un impact	Mais Malgré pourtant