



Défaut de lecture ou défaut d'écriture : qui sont les coupables ?

Vote en fin de texte !



Le 3 avril, un biologiste vient avec plusieurs appareils dont un bain-marie qui se met toujours sous alarme quand l'eau atteint la température demandée. Est-ce que l'appareil régule quand même la température ou bien s'arrête ? Ce n'est pas clair. Mais quoi qu'il en soit, le clignotement de l'alarme ne crée pas un contexte de travail très serein ! : ça instille forcément du doute sur le risque d'un manque de fiabilité des données, de sorte que l'appareil n'est pas utilisé et qu'il faut se débrouiller avec des bains-marie plus petits et plus anciens.

Pour tester, c'est un peu long car il faut mettre à chauffer. En attendant, je l'aide à boucher un trou dans la cuve d'un vieux bain marie en étalant du plastique avec un fer à souder. Puis Thomas l'accompagne à nettoyer un agitateur qui ne se met pas en marche : c'était tout simplement l'interrupteur qui est sale et qui ne fait plus contact. « Tout simplement » mais un peu galère quand même, avec quelques rebondissements comme on le verra dans un autre épisode, autour de l'impatience à tester les appareils avant d'avoir fini de les remonter... suspense !

Bon, les tests s'évalent sur deux séances mais pour vous la faire vite, c'était un problème de réglage : la température de sécurité doit avoir un écart assez important avec la température à atteindre (dite de consigne). C'est Simon qui s'en est rendu compte et j'ai pu confirmer en trouvant le mode d'emploi sur internet.

Dans un premier temps, on a bien ri : ah ah, juste un problème de lecture de mode d'emploi !! Juste une flemme de lire ? Ou un mode d'emploi égaré ? Ça fait pas très pro...

Oui mais ...

Certes c'est marqué : « Il convient de veiller à programmer une température de sécurité avec un écart suffisant par rapport à la température de la consigne la plus élevée » et « Il convient de toujours sélectionner une température d'intervention de la sécurité avec un écart suffisant par rapport à la température de consigne » (en gras souligné). Et le clignotement de l'alarme est mentionné dans les anomalies.

Toutefois, en creusant, je constate que le mode d'emploi est plutôt bien mis en page mais comprend quelques défauts :

- 28 pages pour un simple bain-marie
- aucune information sur la température de sécurité dans le paragraphe sur le réglage de la température de consigne : les mentions sur l'écart suffisant sont dans deux paragraphes, respectivement trois pages et sept pages plus loin dans des paragraphes intitulés « dispositifs de sécurité » sans le terme « température » dans le titre.
- la notion de « écart suffisant » est imprécise
- les anomalies sont décrites de manière très succinctes : Icône allumée → Dispositif de sécurité sollicité ; Icône clignotante → Régulateur de sécurité sollicité sans même indiquer les numéros de pages où on peut trouver

Moralités

Les utilisateurs et utilisatrices lisent peu les modes d'emploi

mais

Les modes d'emploi sont rédigés essentiellement d'un point de vue juridique pour protéger le fabricant et non d'un point de vue de l'utilisateur : il existe d'ailleurs des formations de rédacteurs et rédactrices techniques pour apprendre à rédiger correctement.

→ alors d'après vous, **qui est "coupable"?**