

# IEC/IEEE 82079-1:2019-05 (E/F)

## Preparation of information for use (instructions for use) of products - Part 1: Principles and general requirements

## Élaboration de s informations d'utilisation (instructions d'utilisation) des produits - Partie 1: Principes et exigences générales

---

### CONTENTS

FOREWORD.....	6
INTRODUCTION.....	9
1 Scope.....	11
2 Normative references .....	12
3 Terms and definitions .....	13
4 Fulfilment of requirements for information for use .....	19
4.1 General.....	19
4.2 Evaluation of information for use of consumer products .....	19
4.3 Documentary evidence of evaluation.....	19
5 Principles .....	20
5.1 General.....	20
5.2 Purpose of information for use .....	20
5.2.1 General .....	20
5.2.2 Information for use as part of the product .....	20
5.2.3 Target audiences' orientation.....	20
5.2.4 Safe use of the supported product .....	20
5.2.5 Product's compliance through information for use .....	20
5.3 Information quality .....	21
5.3.1 General .....	21
5.3.2 Completeness.....	21
5.3.3 Minimalism .....	21
5.3.4 Correctness .....	21
5.3.5 Conciseness .....	21
5.3.6 Consistency.....	22
5.3.7 Comprehensibility .....	22
5.3.8 Accessibility.....	22
5.4 Use of repeatable processes.....	22
6 Information management process .....	23
6.1 General.....	23
6.2 Analysis and planning of information.....	23
6.2.1 General analysis.....	23
6.2.2 Target audiences .....	24
6.2.3 Media .....	24
6.2.4 Languages.....	25
6.2.5 Information sources .....	25
6.2.6 Information sustainment .....	25
6.2.7 Risk management.....	26
6.2.8 Contractual agreements and legal constraints.....	26
6.2.9 Project management and control .....	26
6.2.10 Configuration management.....	26
6.2.11 Human resource management .....	27
6.2.12 Quality assurance.....	27
6.3 Design and development, including review, editing, and testing .....	27
6.3.1 General .....	27
6.3.2 Design, information gathering and development.....	27
6.3.3 Reviewing, editing and testing .....	28

6.4	Production and distribution.....	29
6.5	Sustainment, maintenance and improvement .....	29
7	Content of information for use .....	29
7.1	General.....	29
7.2	Identifiers.....	30
7.2.1	Identification of information for use .....	30
7.2.2	Identification of the supported product .....	30
7.2.3	Identification of the supplier.....	30
7.3	Importance of retaining printed information for use .....	30
7.4	Presentational conventions .....	31
7.5	Terminology.....	31
7.6	Acronyms, abbreviations and technical terms.....	31
7.7	Explanation of safety signs, graphical symbols and markings.....	31
7.8	Product description .....	32
7.8.1	General description .....	32
7.8.2	Visualization .....	32
7.8.3	Specifications .....	32
7.9	Supplied accessories, consumables and spare parts.....	32
7.9.1	Accessories supplied with the product .....	32
7.9.2	Consumables.....	33
7.9.3	Spare parts.....	33
7.10	Information for use needed during the lifetime of the supported product.....	33
7.10.1	General .....	33
7.10.2	Re-packaging of the supported product .....	33
7.10.3	Transportation and storage of the supported product .....	33
7.10.4	Installation of the supported product.....	34
7.10.5	Commissioning of the supported product .....	34
7.10.6	Modification of the supported product .....	34
7.10.7	Operation of the supported product.....	34
7.10.8	Indications of faults and warning device signals of the supported product.....	35
7.10.9	Meanings of signals of the supported product .....	36
7.10.10	Maintenance of the supported product by non-skilled and skilled persons .....	36
7.10.11	Maintenance of complex systems .....	36
7.10.12	Troubleshooting and repair of the supported product by non-skilled and skilled persons.....	37
7.10.13	Replacement of parts of the supported product by non-skilled and skilled persons.....	38
7.10.14	Disassembly, recycling, disposal of the supported product.....	38
7.11	Safety-related information .....	39
7.11.1	Types of safety-related information .....	39
7.11.2	Location of safety-related information .....	39
7.11.3	Precautions for particular target audiences .....	39
7.11.4	Safety notes .....	40
7.11.5	Warning messages .....	40
7.11.6	Safety-related information in quick-start guides .....	41
7.12	Instructions for assembly of self-assembly products.....	41
7.13	Information for use for a complex system.....	42
7.14	Information security and data privacy.....	42

7.14.1	General .....	42
7.14.2	Functions for access control or protection of sensitive data .....	42
7.15	Training .....	43
8	Structure of information for use .....	43
8.1	General.....	43
8.2	Information types .....	43
8.3	Structuring .....	44
8.3.1	General .....	44
8.3.2	Use of information models .....	44
8.3.3	Use of leading criteria.....	44
8.3.4	Detailed structure of step-by-step instructions .....	45
8.4	Navigation and information delivery .....	46
8.4.1	General .....	46
8.4.2	Navigating printed information for use .....	46
8.4.3	Dynamic delivery .....	46
9	Media and format of information for use.....	47
9.1	General.....	47
9.2	Durability of chosen media .....	48
9.3	Use of animation or audio-visual demonstrations .....	48
9.4	Location and availability.....	48
9.5	Printable information.....	48
9.6	User interaction and search features.....	49
9.7	Downloadable information for use .....	49
9.8	Suitability for the conditions of use of the supported product.....	49
9.9	Consistency of format .....	49
9.10	Legibility, readability and comprehensibility .....	50
9.10.1	Text font sizes and heights of safety signs and graphical symbols .....	50
9.10.2	Maximum brightness contrast .....	52
9.10.3	Information for use provided on the supported product or packaging .....	52
9.10.4	Minimum heights of safety signs and graphical symbols .....	52
9.10.5	Rules for simple wording .....	52
9.10.6	Function of information sections .....	52
9.11	Use of visualization.....	52
9.11.1	Graphical symbols and safety signs .....	52
9.11.2	Illustrations.....	53
9.11.3	Information content of illustrations .....	53
9.11.4	Illustration with captions .....	53
9.12	Use of tables.....	53
9.13	Use of colours.....	53
9.14	Use of icons.....	53
9.15	Attracting attention to safety-related information .....	54
9.15.1	General .....	54
9.15.2	Durability and visibility.....	54
10	Professional competencies .....	54
10.1	General.....	54
10.2	Task-related competencies .....	54
10.3	Level of proficiency.....	55
10.3.1	General .....	55
10.3.2	Proficiency level 1 .....	55

10.3.3	Proficiency level 2 .....	55
10.3.4	Proficiency level 3 .....	56
10.4	Competencies of translators.....	56
Annex A (informative)	Guidance on evaluation.....	57
A.1	General.....	57
A.2	Assessing fulfillment of requirements for information for use supporting a particular product.....	57
A.2.1	Comprehensiveness check .....	57
A.2.2	Inspection for effectiveness (desk check) .....	57
A.2.3	Empirical effectiveness check.....	57
A.2.4	Useful additional checks .....	58
A.3	Evaluating the fulfilment of requirements for an information management process.....	58
A.3.1	Process evaluation .....	58
A.3.2	Competency evaluation .....	58
A.4	Guidance on conducting an evaluation.....	58
A.4.1	Result of the evaluation and corrective actions .....	58
A.4.2	Evaluation of similar information for use (conferrable evaluations).....	59
Bibliography	.....	60
Figure 1	– Concept of information for use .....	9
Figure 2	– Examples for notice to retain information .....	31
Table 1	– Examples of empirical methods .....	28
Table 2	– Structuring principles.....	45
Table 3	– Examples of considerations for the choice of media .....	49
Table 4	– Minimum recommended text font sizes and heights of safety signs and graphical symbols .....	51

## SOMMAIRE

AVANT-PROPOS .....	68
INTRODUCTION .....	71
1 Domaine d'application .....	73
2 Références normatives .....	74
3 Termes et définitions .....	75
4 Satisfaction aux exigences concernant les informations d'utilisation .....	81
4.1 Généralités .....	81
4.2 Évaluation des informations d'utilisation des produits de consommation .....	82
4.3 Preuve documentaire d'évaluation .....	82
5 Principes .....	82
5.1 Généralités .....	82
5.2 Objectif des informations d'utilisation .....	83
5.2.1 Généralités .....	83
5.2.2 Informations d'utilisation en tant que partie intégrante du produit.....	83
5.2.3 Orientation vers les publics visés.....	83
5.2.4 Utilisation en toute sécurité du produit pris en charge.....	83
5.2.5 Conformité du produit par les informations d'utilisation .....	83
5.3 Qualité des informations .....	84
5.3.1 Généralités .....	84
5.3.2 Exhaustivité .....	84
5.3.3 Minimalisme .....	84
5.3.4 Justesse .....	84
5.3.5 Concision .....	84
5.3.6 Cohérence .....	85
5.3.7 Compréhensibilité.....	85
5.3.8 Accessibilité .....	85
5.4 Utilisation de processus reproductibles .....	85
6 Processus de gestion des informations .....	86
6.1 Généralités .....	86
6.2 Analyse et planification des informations .....	86
6.2.1 Analyse générale.....	86
6.2.2 Publics visés .....	87
6.2.3 Supports .....	88
6.2.4 Langues .....	88
6.2.5 Sources d'informations .....	88
6.2.6 Préservation des informations.....	89
6.2.7 Gestion des risques .....	89
6.2.8 Accords contractuels et contraintes juridiques .....	89
6.2.9 Gestion et contrôle de projets.....	89
6.2.10 Gestion de configuration.....	90
6.2.11 Gestion des ressources humaines .....	90
6.2.12 Assurance qualité .....	90
6.3 Conception et développement, y compris la revue, l'édition et les essais .....	90
6.3.1 Généralités .....	90
6.3.2 Conception, collecte et développement des informations .....	91
6.3.3 Revue, édition et essais.....	91

6.4	Production et distribution .....	93
6.5	Préservation, maintien et amélioration .....	93
7	Contenu des informations d'utilisation .....	93
7.1	Généralités .....	93
7.2	Identificateurs .....	93
7.2.1	Identification des informations d'utilisation .....	93
7.2.2	Identification du produit pris en charge .....	94
7.2.3	Identification du fournisseur .....	94
7.3	Importance de la conservation des informations d'utilisation imprimées .....	94
7.4	Conventions de présentation .....	95
7.5	Terminologie .....	95
7.6	Acronymes, abréviations et termes techniques .....	95
7.7	Explication des signaux de sécurité, symboles graphiques et marquages .....	95
7.8	Description du produit .....	96
7.8.1	Description générale .....	96
7.8.2	Visualisation .....	96
7.8.3	Spécifications .....	96
7.9	Accessoires fournis, consommables et pièces de rechange .....	97
7.9.1	Accessoires fournis avec le produit .....	97
7.9.2	Consommables .....	97
7.9.3	Pièces de rechange .....	97
7.10	Informations d'utilisation nécessaires au cours de la durée de vie du produit pris en charge .....	98
7.10.1	Généralités .....	98
7.10.2	Réemballage du produit pris en charge .....	98
7.10.3	Transport et stockage du produit pris en charge .....	98
7.10.4	Installation du produit pris en charge .....	98
7.10.5	Mise en service du produit pris en charge .....	99
7.10.6	Modification du produit pris en charge .....	99
7.10.7	Fonctionnement du produit pris en charge .....	99
7.10.8	Indications concernant les défauts et les signaux des dispositifs de mise en garde du produit pris en charge .....	100
7.10.9	Significations des signaux du produit pris en charge .....	100
7.10.10	Maintenance du produit pris en charge par des personnes non qualifiées et qualifiées .....	100
7.10.11	Maintenance de systèmes complexes .....	101
7.10.12	Dépannage et réparation du produit pris en charge par des personnes non qualifiées et qualifiées .....	101
7.10.13	Remplacement des pièces du produit pris en charge par des personnes non qualifiées et qualifiées .....	102
7.10.14	Démontage, recyclage, mise au rebut du produit pris en charge .....	103
7.11	Informations liées à la sécurité .....	103
7.11.1	Types d'informations liées à la sécurité .....	103
7.11.2	Localisation des informations liées à la sécurité .....	104
7.11.3	Précautions pour des publics visés particuliers .....	104
7.11.4	Notes relatives à la sécurité .....	105
7.11.5	Messages de mise en garde .....	105
7.11.6	Informations liées à la sécurité figurant dans les guides de démarrage rapide .....	106
7.12	Instructions pour l'assemblage des produits en kit .....	106

7.13	Informations d'utilisation pour un système complexe .....	107
7.14	Sécurité des informations et confidentialité des données .....	107
7.14.1	Généralités .....	107
7.14.2	Fonctions dédiées au contrôle d'accès ou à la protection des données sensibles .....	108
7.15	Formation .....	108
8	Structure des informations d'utilisation .....	108
8.1	Généralités .....	108
8.2	Types d'informations .....	109
8.3	Structuration .....	109
8.3.1	Généralités .....	109
8.3.2	Utilisation de modèles d'information.....	110
8.3.3	Utilisation de critères principaux .....	110
8.3.4	Structure détaillée des instructions étape par étape.....	110
8.4	Navigation et fourniture des informations .....	111
8.4.1	Généralités .....	111
8.4.2	Informations d'utilisation imprimées et navigation .....	111
8.4.3	Fourniture dynamique .....	112
9	Supports et format des informations d'utilisation .....	113
9.1	Généralités .....	113
9.2	Durabilité des supports choisis .....	113
9.3	Utilisation de démonstrations animées ou audiovisuelles .....	113
9.4	Emplacement et disponibilité.....	114
9.5	Informations imprimables .....	114
9.6	Interaction avec l'utilisateur et caractéristiques de recherche.....	114
9.7	Informations d'utilisation téléchargeables .....	115
9.8	Adaptabilité pour les conditions d'utilisation du produit pris en charge .....	115
9.9	Cohérence du format .....	115
9.10	Lisibilité, facilité de lecture et intelligibilité .....	115
9.10.1	Dimensions des polices de texte et hauteurs des signaux de sécurité et symboles graphiques .....	115
9.10.2	Contraste de luminosité maximal .....	118
9.10.3	Informations d'utilisation fournies sur le produit pris en charge ou l'emballage .....	118
9.10.4	Hauteurs minimales des signaux de sécurité et symboles graphiques.....	118
9.10.5	Règles de formulation simple.....	118
9.10.6	Fonction des sections d'information .....	118
9.11	Utilisation de la visualisation .....	118
9.11.1	Symboles graphiques et signaux de sécurité .....	118
9.11.2	Illustrations.....	119
9.11.3	Contenu informatif des illustrations.....	119
9.11.4	Illustrations avec légendes .....	119
9.12	Utilisation des tableaux.....	119
9.13	Utilisation des couleurs.....	119
9.14	Utilisation des icônes .....	120
9.15	Captation de l'attention sur les informations liées à la sécurité.....	120
9.15.1	Généralités .....	120
9.15.2	Durabilité et visibilité .....	120
10	Compétences professionnelles .....	121

10.1	Généralités .....	121
10.2	Compétences liées aux tâches.....	121
10.3	Niveau de compétence.....	122
10.3.1	Généralités .....	122
10.3.2	Niveau de compétence 1 .....	122
10.3.3	Niveau de compétence 2 .....	122
10.3.4	Niveau de compétence 3 .....	122
10.4	Compétences des traducteurs.....	123
Annexe A	(informative) Recommandations concernant l'évaluation .....	124
A.1	Généralités .....	124
A.2	Évaluation de la satisfaction aux exigences des informations d'utilisation pour un produit pris en charge particulier .....	124
A.2.1	Contrôle d'exhaustivité .....	124
A.2.2	Contrôle d'efficacité (contrôle documentaire) .....	124
A.2.3	Contrôle d'efficacité empirique.....	124
A.2.4	Contrôles supplémentaires utiles .....	125
A.3	Évaluation de la satisfaction aux exigences d'un processus de gestion des informations .....	125
A.3.1	Évaluation du processus.....	125
A.3.2	Évaluation des compétences .....	125
A.4	Recommandations concernant la réalisation de l'évaluation .....	126
A.4.1	Résultat de l'évaluation et actions correctives.....	126
A.4.2	Évaluation d'informations d'utilisation similaires (évaluations concordantes).....	126
Bibliographie	.....	127
Figure 1	– Concept des informations d'utilisation .....	71
Figure 2	– Exemples de notification de conservation de l'information .....	95
Tableau 1	– Exemples de méthodes empiriques .....	92
Tableau 2	– Principes de structuration .....	110
Tableau 3	– Exemples d'éléments pris en compte pour le choix du support.....	115
Tableau 4	– Dimensions minimales recommandées des polices de texte et hauteurs minimales recommandées des signaux de sécurité et symboles graphiques .....	117