

## **La Quinzaine** littéraire

Du 15 au 30 décembre 2007

# Se tromper, mode d'emploi

*Si vous souhaitez éteindre votre ordinateur, appuyez sur démarrer. Et si vous avez besoin d'aide, débrouillez-vous. En gros, quand on se réfère aux notices, modes d'emploi et autres documents censés nous aider à utiliser les nombreux objets qui nous entourent, on est mal partis. Ces documents et d'autres qui visent à informer, font l'objet des observations sérieuses et amusantes de Christian Morel, dans son enfer de l'information ordinaire. Et disons pour commencer qu'on y rit beaucoup.*

NORBERT CZARNY

## **CHRISTIAN MOREL**

### **L'ENFER DE L'INFORMATION ORDINAIRE**

Bibliothèque des sciences humaines

Gallimard éd., 250 p., 18,50 €

En effet, Morel décrit avec précision notre quotidien, et les réactions que nous avons face aux objets comme l'ordinateur, le téléphone mobile, la cafetière ou la machine à laver. Certains ne lisent jamais les modes d'emploi, d'autres cherchent vainement à les comprendre, mais tous, nous avons connu ce désarroi ou cette colère qui nous feraient presque jeter l'appareil par la fenêtre, ou le rapporter au magasin. À ceci près, explique l'auteur, que nous le faisons rarement, sauf si le produit lui-même est défectueux. Nous ne nous rebellons jamais contre la langue employée dans les modes d'emploi. Au pire nous en rions, surtout quand la traduction ressemble à ceci, dans une brochure de location de voitures à Tokyo : « *Quand un passager de pied a en vue, flûtez le klaxon. Trompettez-le mélodieusement au début, mais s'il continue d'obstacler votre passage, alors flûtez-le avec vigueur.* »

Les pictogrammes censés être lisibles partout ne le sont pas davantage. Si vous essayez de déchiffrer ceux qui expliquent l'usage du lavabo dans le Thalys Paris Lille, vous êtes « mal » pour reprendre une expression familière. Et comment lire une carte routière, si vous ne trouvez pas l'éclairage du plafonnier, dans une voiture de location ? Que dire enfin des notices de médicament qui restent floues sur la façon de suivre le traitement ? De tels exemples, l'essai de Christian Morel abonde. Et chacun nous rappelle l'absurdité de ces situations que nous vivons chaque jour. Notre vie devrait être facilitée par la technologie de pointe, elle devient un enfer. Pavé de bonnes intentions, bien sûr.

Cadre dans une grande entreprise, Christian Morel avait déjà consacré un essai remarqué aux décisions absurdes (1), celles qui font que tout va de travers, que des vies sont mises en danger alors qu'un ordre simple ou naturel des choses ne devrait pas le permettre. Morel se sert de ce qui l'entoure

pour analyser les boutons, modes d'emploi, pictogrammes et autres éléments d'information et de vulgarisation, pour nous éclairer. Il n'est pas spécialiste de rédaction technique, ni linguiste, pas davantage sémioticien ou spécialiste en marketing, mais un peu de tout cela à la fois. Il observe, décrit, relève les aberrations de l'infra-ordinaire, pour reprendre le terme inventé par Perec, cité en épigraphe.

Morel énumère tout ce qui rend complexe voire absurde ces informations : de l'absence de logique au défaut d'argument, du « bruit » qui rend incompréhensible à l'accumulation de détails qui crée l'insignifiance, il montre tout ce qui crée un sous-emploi de certains appareils, ou des files d'attente technologiques, longues queues se formant pour comprendre des informations trop complexes, en des lieux aussi divers que le café ou la boutique de téléphonie mobile. Les objets en eux-mêmes sont de plus en plus sophistiqués, miniaturisés, mais un même bouton peut remplir différentes fonctions. Cette grammaire compliquée décourage l'utilisateur, et parmi les recommandations sur lesquelles se clôt le livre, l'une propose de simplifier, d'en revenir aux usages les plus communs de l'objet.

Outre les notices, modes d'emploi ou boutons, Morel s'intéresse à l'information quotidienne, différenciant l'histoire tronquée de l'histoire suivie. En gros, la première présente les faits, en indique les conséquences immédiates. La seconde s'intéresse à ce qui suit, au fil des années parfois. Nous subissons l'information tronquée, ne savons pas ce qui s'est passé dans les semaines ou

les années qui ont suivi, sauf quand arrive la date anniversaire. Un an après le tsunami en Asie, nous avons des images de Thaïlande ou d'Indonésie. Puis plus rien.

Ce qui vaut pour l'information vaut aussi pour la vulgarisation. Elle est plus souvent descriptive qu'explicative, et moins une information est complexe, plus la vulgarisation est explicative. En gros l'explication fait peur à ceux qui devraient la donner. Personne n'explique comment Brunelleschi a construit le dôme de Florence ni ce qu'est un pont cantilever. Ce serait sans importance si dans d'autres domaines, ceux qui doivent expliquer le complexe le faisaient. Mais, par exemple, face aux créationnistes qui sévisent dans les écoles américaines et désormais dans certaines écoles d'Europe, nul ne propose de bonne vulgarisation de la sélection naturelle. On laisse le champ à des gens dangereux. De même, les journalistes préfèrent ne pas inviter de sociologues à la radio : ils sont réputés trop difficiles à comprendre.

Le problème de l'information ordinaire, explique l'auteur dans la dernière partie de l'essai, tient à ce que le langage est un outil d'interaction et non d'information. Il sert à communiquer, à se lier avec autrui. Il est en effet équivoque, et la grammaire très riche au fond, offre trop de possibilités. Dans toute l'information ordinaire qu'il évoque, on bute sur la complexité du langage, qui n'est pas ergonomique comme on le voudrait. Or la traduction technique requiert une certaine univocité, et une grammaire quasi rudimentaire. L'exemple des synonymes proposés pour les différents composants d'un autocuiseur est à ce titre éloquent. Appeler les choses par le nom commun qui les a toujours désignées n'est pas du luxe : qu'est-ce, au juste, qu'une « crème moussante » ?

L'enfer décrit n'est pourtant pas si terrible, ni effrayant qu'on le croirait. D'abord parce qu'il est peuplé de « conseillers officieux d'usage ». Ces conseillers, vous les connaissez tous : c'est le fils imbattable sur le mode d'emploi du lecteur DVD, c'est le voisin qui déchiffre les notices IKEA, c'est le « mendiant de Bercy » qui vous indique quel billet prendre, quand vous vous trouvez à cette station de métro. C'est maintenant l'utilisateur de logiciels incompréhensibles qui participe aux forums de discussion sur internet, et vous donne en quelques minutes la solution que les guides d'emploi ne donnent jamais.

Internet et ses ressources, même discutables, sont une autre raison d'espérer échapper à l'enfer. Heureusement, nous trouverons des réponses aux pires énigmes en appuyant sur le bouton démarrer de l'ordinateur. Car l'auteur de ces lignes, comme la majorité des consommateurs ne lit pas les modes d'emploi...