

# Le Nouvel Observateur

N°2248

SEMAINE DU JEUDI 06 DECEMBRE 2007

## Casse-tête chez moi

Bonne nouvelle, j'ai déjà une idée pour animer votre Noël. Elle m'est venue en lisant un livre instructif qui vient de sortir : «l'Enfer de l'information ordinaire», de Christian Morel. Malgré son titre, cet ouvrage ne parle pas de la vingt-deuxième couverture de la semaine consacrée à M. Sarkozy. Il recense d'autres drames plus intimes que nous connaissons tous : le cauchemar des boutons d'appareil ménager qui ne veulent rien dire, le mystère des notices traduites du slavon ancien ou celui des pictogrammes conçus par des peintres surréalistes qui s'ignorent, bref, toutes ces joies domestiques que l'on pourrait appeler les «casse-tête chez moi». Le livre, publié par la prestigieuse «Bibliothèque des sciences humaines» de la maison Gallimard, est signé d'un sociologue. Je sais, hier encore, sa discipline consistait à aller se plonger dans les statistiques de la conjugalité ouvrière chez les mineurs de Basse Lorraine. Aujourd'hui, elle en est à étudier les notices d'utilisation des sèche-cheveux. Pourquoi opposer les uns aux autres ? On ne voit pas quel service cela rendrait aux classes laborieuses disparues que le reste de la population sorte de chez soi la tête mouillée.

On retrouvera dans ces pages bien des situations que l'on connaît : l'ordinateur que nous avons tous appris à éteindre en appuyant sur la touche prévue, celle où il est inscrit «*démarrer*»; la poésie des traductions industrielles («*quand un passager de pied a en vue, flutez le klaxon*» a été relevé sur un prospectus de location de voiture au Japon), ou le désastre si courant induit par les incompréhensibles petites flèches qu'on trouve sur le tableau de bord des ascenseurs pour indiquer comment maintenir les portes ouvertes : heureusement que celles-ci ne sont pas équipées de lames de rasoir, on serait entouré de gens en morceaux. Certaines histoires montrent de la part des industriels un vrai génie sadique : l'un d'entre eux eut l'idée de placer le manuel indiquant comment ouvrir les récipients d'un certain type de chasse d'eau à l'intérieur des récipients de ces mêmes chasses d'eau. On aime aussi le luxe de ce fabricant de pâtes qui prit le soin de faire inscrire sur ses paquets de nouilles en quinze langues cette seule indication : «*Laissez cuire.*» Et on est heureux de comprendre enfin pourquoi le Japon est un des champions toutes catégories du memento pratique totalement inutilisable. Ça lui rappelle un souvenir émouvant : en 1945, ce pays faillit échapper à l'humiliation de la défaite en refusant légitimement l'acte de capitulation qui lui fut présenté par les Américains. Les emplacements prévus pour les signatures étaient tellement mal fichus que les représentants des puissances alliées s'étaient tous gourés de case.

Le livre est plaisant, notre sociologue a le sens de l'enquête, il est opiniâtre. Il lui fallut des heures dans les toilettes du TGV Paris-Lille, nous raconte-t-il, pour comprendre pourquoi les pictogrammes indiquant comment utiliser le robinet étaient effacés : ils sont tellement peu clairs que les gens appuyaient dessus comme des malades, en les prenant pour les robinets eux-mêmes. Une telle découverte n'a pas dû être facile, surtout lorsqu'il a fallu sortir de l'endroit. Vous vous voyez, vous, affronter une queue de voyageurs exaspérés d'avoir attendu deux plombes pour aller pisser, avec ce seul argument aux lèvres : «Je faisais une enquête sociologique» ? Il est clair aussi que les phénomènes qu'il étudie ne sont pas près de s'éteindre. A côté du tableau de programmation d'une machine à laver moderne, un clavier de télécommande de feu le magnétoscope paraît simple, c'est vous dire. Pour autant, à quoi va servir ce livre ? C'est une question. On aimerait que les fabricants s'en saisissent. A en croire l'auteur, ils ne le feront pas : les industriels aiment les interfaces compliquées parce qu'elles fidélisent. Après avoir souffert des semaines pour comprendre comment marche son nouveau téléphone, personne n'est assez dingue pour se risquer à tout réapprendre chez un concurrent. En attendant, ces gens nous laissent donc avec une seule perspective heureuse. Grâce à eux, on sait enfin quoi conseiller face à toutes les nouvelles saloperies électroniques qu'on recevra le 24 décembre prochain : ouvrez la boîte, jetez la saloperie contenue dedans, ne gardez que le mode d'emploi. En fait, il n'y a que lui qui soit amusant.

**François Reynaert**

Le Nouvel Observateur