

# Dans l'enfer des modes d'emploi

Mais comment ça marche? Les notices livrées avec les produits ressemblent souvent à d'incompréhensibles galimatias. Un livre recense les cas désespérants.

**E**n lisant la semaine dernière que les ventes d'écrans plats explosaient grâce au succès de la Coupe du monde de rugby, André S., 43 ans, s'est senti moins minable. Il n'était plus seul. Seul à avoir vécu le traumatisme de l'installation de son nouveau téléviseur, de ces instructions ésoériques pour brancher « EXT 1 sur CVBS et RVD, EXT 2 connecté à S-Video, EXT 3 à yPbPr »... Pour André, jusqu'à l'appel, salvateur, de la hotline du constructeur, l'épreuve avait tourné au calvaire.

Hésitants entre le moldo-valaque et le volapük, combien sommes-nous à errer de modes d'emploi hermétiques en pictogrammes, entre la quête du Graal et d'un cachet d'aspirine? Aucune enquête quantitative ne l'a chiffré. Pourtant, l'Observatoire du multimédia reconnaît que les Français, adeptes des nouvelles technologies, affrontent là un univers « compliqué, stressant ».

Le mal, sournois, gagne du terrain. Les plans de montage de meubles en kit – « C'est le cruciforme ou le tournevis plat qu'il faut prendre ? » – ne sont plus seuls à menacer la paix des ménages. La guirlande de Noël lumineuse, venue de Chine avec pour seule consigne « pour usage intérieur ou extérieur uniquement », la



La complexité des modes d'emploi crée du stress... et de l'enfer.

tronçonneuse suédoise dont il ne faut pas « essayer d'arrêter la chaîne avec les mains ou les parties génitales », sont atteintes à leur tour. Même les documents administratifs sont concernés : pour la première fois en 2005, le Conseil constitutionnel a censuré pour « excessive

dit pas s'il faut la déployer (position parquet) ou bien la replier (position moquette). Comment balayer devant sa porte ? « La complexité tient souvent de la profusion d'articles au sein d'une même gamme de produits », analyse l'expert en management Christian Morel dans *L'Enfer de l'information ordinaire*, à paraître (Gallimard). Et de citer la diversité des tétines pour bébés, voire des produits de boulangerie.

Morel traque et démonte ces notices absconces où il faut « commuter le sélecteur d'entrée du téléviseur sur le lecteur de DVD », des textes à visée juridique sur l'emploi d'un landau – « Oter l'enfant avant de replier ». Son constat pourrait n'être qu'un bêtisier, un inventaire où le diable est dans le détail. Comme dans cette chasse d'eau dont il faut démonter le couvercle pour atteindre l'instruction expliquant comment retirer... ledit couvercle. Ou encore dans ces

pâtes dont la cuisson, expliquée en quinze langues, se termine par un laconique « Laisser cuire ».

Jouant de la parabole du thermomètre électronique – dix secondes d'usage, cinq minutes pour comprendre son fonctionnement – Morel propose un axiome kafkaïen. Notre stress croîtrait de façon proportionnelle à la commodité attendue de l'objet et réduirait d'autant cette dernière.

Mais, observe-t-il, « le système a beau être bancal, il fonctionne. Outre l'apparition d'associations de consommateurs, il a provoqué celle de conseillers officieux : les petits-enfants viennent au secours des grands-parents, les forums Internet à l'aide des démunis. En obligeant les utilisateurs à s'entraider, la pauvreté des aides écrites et graphiques induit du lien social ». Un nouveau mode... de vie ? ●

Richard de Vendeuil

La notice d'un landau précise : "Oter l'enfant avant de replier"

complexité » un texte de loi. Brochure – *in English* – de l'appareil photo numérique, notice de télécommande universelle dont il faut, dans les dix secondes, « afficher le numéro d'index en utilisant les touches numériques », le parcours initiatique du quidam en quête de sens donne le vertige. Exemple : sur un balai d'aspirateur, le dessin symbolisant une brosse ne