

Christian Morel, *L'enfer de l'information ordinaire*, Paris, Gallimard, 2007.

Dans cet ouvrage, Christian Morel invite à un débat public sur l'information ordinaire, dont il défend la nécessité. Comme l'indique le sous-titre, il s'agit de faire disparaître « ces boutons, panneaux, modes d'emploi et autres indications et explications quotidiennes auxquels on ne comprend rien ». Ces marques, incompréhensibles du public même auquel elles sont destinées, sont omniprésentes. Mais aucune clarification ne peut être attendue du travail des professionnels qui les produisent. Son pessimisme place Christian Morel dans une posture polémique. Classique en sociologie, une telle démarche ne l'est pas dans le domaine de l'étude des interfaces, qui a plus souvent voulu accompagner les professionnels, soit pour étudier et affiner leurs compétences, soit pour leur donner accès à une vision plus juste et pondérée des contextes dans lesquels ils interviennent. Or, pour l'auteur, les conditions même de production de « l'information ordinaire » conspirent à son illisibilité.

Le constat de départ de l'ouvrage peut ainsi rappeler celui de la *Psychologie des choses ordinaires* de Donald Norman (Norman, 1990) : beaucoup d'objets sont mal conçus ; mais il renonce à la confiance que ce dernier plaçait dans le design pour corriger ces erreurs manifestes. Le panorama présenté n'est pas sans parenté ici avec la « psychologie inquiète » décrite en sociologie du travail par P. Naville chez les surveillants de dispositifs automatisés (Naville, 1963). En effet, l'« information ordinaire » mène pour Christian Morel au « blues du consommateur, fait d'inconfort psychologique et d'anxiété » (p. 213) – et ce blues s'étend, avec l'« information ordinaire », à toutes les situations d'usage. Quoique le bilan soit donc négatif, l'auteur aperçoit aussi des sources originales d'espoir et de solidarité, en mettant en

évidence des « conseillers officieux d'usage » (p. 206). Il qualifie ainsi l'entraide technique de « nouvelle dimension sociologique » (p. 209) – ce qui peut évoquer la notion de « solidarité technique » développée par Nicolas Dodier (Dodier, 1995).

Les développements théoriques sont placés en fin d'ouvrage, dans un chapitre conclusif intitulé « vers une théorie de l'information ordinaire ». Ainsi, les chapitres précédents sont moins proposés comme des analyses que comme des *exercices*. Ils construisent et affinent un regard critique sur ce que Christian Morel désigne de façon générique comme « l'information ordinaire ». Les différents chapitres déclinent et décrivent avec précision ses composants : « L'enfer des boutons », « L'enfer des modes d'emploi », « L'enfer des pictogrammes », « L'enfer du graphisme », « L'enfer des histoires tronquées », « L'enfer de la vulgarisation ». L'appel au débat public n'apparaît jamais qu'à la fin de chaque chapitre, l'essentiel de l'ouvrage étant consacré à explorer une à une les autres pistes, pour conclure finalement qu'il s'agit d'impasses. Ces exercices critiques donnent lieu à de nombreuses descriptions, et s'appuient en outre sur 36 figures – dont on trouve la liste en fin d'ouvrage. Sept d'entre elles sont construites comme des échantillons réunissant une collection d'images : « Exemples de pictogrammes déroutants », « Exemples de pictogrammes incompréhensibles », « Indications incompréhensibles ou ambiguës », « Indications peu compréhensibles ou totalement incompréhensibles », « Caractères déformés des affiches de l'Art nouveau », « Illisibilité des graffitis », « Exemples de graphiques illisibles ».

Le sociologue du travail pourra trouver là des ressources précieuses pour rendre compte de la présence et des effets de l'« information ordinaire » sous toutes ses formes. Quoique celle-ci soit omniprésente aujourd'hui dans les environnements de travail, il n'est

pas aisé de la constituer en objet d'investigation. Une telle saisie analytique est proposée par l'ouvrage, sans pour autant emprunter leur langage aux techniciens. En effet, l'usage du vocabulaire technique n'est pas dénué d'effets de légitimité. Lorsque l'étude ne porte pas sur les techniciens mais sur leurs œuvres, les emprunts à leur langage risquent de transposer leurs façons d'aborder ces objets à des contextes sociaux dont eux-mêmes sont absents. En bref, comme le montre Christian Morel, le désarroi des usagers n'est pas seulement le produit de leur propre irrationalité. Le sociologue du travail pourra rapprocher ces exercices des travaux qui décrivent le « travail invisible » sans lequel les équipements et les infrastructures ne pourraient perdurer et être efficaces (Star, 1999). Ici, c'est la part la plus ordinaire de ce travail qui est décrite, à travers les ajustements réalisés dans l'usage lui-même, et l'entraide que tous ces problèmes suscitent.

Au-delà de ces qualités, on peut indiquer quatre limites de l'argumentation. D'abord, les références théoriques de l'auteur – la sociologie de R. Boudon et la pragmatique de D. Sperber, lui permettent de fonder ses critiques mieux que ses propositions. Il considère ainsi qu'« il existe fondamentalement une incapacité humaine à informer, qui constitue la racine des problèmes de l'information ordinaire » (p. 220). Cette affirmation pointe une deuxième limite, la dévalorisation de la discussion : « Le langage est un outil remarquable pour les interactions humaines, mais il n'est pas adapté à l'information ordinaire » (p. 221). L'appel à un « débat public » apparaît alors très artificiel, et l'existence de « conseillers officieux d'usage » tout à fait mystérieuse. Au-delà du rejet de la conversation, on peut aussi regretter que l'information ordinaire ne soit jamais examinée en situation. Suivant la méthode boudonienne, les raisonnements ordinaires sont reconstruits – et non observés. Or ces reconstructions négligent le fait que les environnements dans lesquels les usagers évoluent

réunissent *simultanément* les dimensions de l'information ordinaire, qui sont examinées une à une dans l'ouvrage – boutons, modes d'emploi, etc. Ces trois points pourraient d'ailleurs se ramener à un seul : les avancées des dernières années sont ignorées (Thévenot, 1994 ; Bidet, 2006 ; Licoppe, 2008). Les rares références sont en note et il n'y a pas de section bibliographique. En somme, l'auteur construit une critique solide, mais semble rejeter les conditions mêmes du débat public auquel il appelle : le langage, la conversation ordinaire, et la discussion académique.

Références

Bidet A. (éd. et introduction générale), avec la collaboration de Borzeix A., Pillon Th., Rot G. et Vatin F., 2006. *Sociologie du travail et activité*. Toulouse, Octarès, Coll. Le travail en débats.

Dodier, N., 1995. *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés techniciennes*, Paris, Métailié.

Licoppe, C., 2008. Dans le carré de l'activité : perspectives internationales sur le travail et l'activité, *Sociologie du travail* 50, pp. 298-302.

Naville, P., 1963. *Vers l'automatisme social ? Problèmes du travail et de l'automation*. Paris, Gallimard.

Norman, D., 1990. *The Design of everyday things*. New York, Doubleday Currency.

Star, S.L., 1999. The ethnography of infrastructure, *American Behavioural Scientist* 43, pp. 377-391.

Thévenot, L., 1994. Le régime de familiarité; des choses en personnes, *Genèses* 17, pp.72-101.

Manuel Boutet

Centre Maurice Halbwachs CNRS

manuel.boutet@free.fr