

Technologies du quotidien

La complainte du progrès



La vie sans mode d'emploi

Dominique Boullier

La durée de « vie sociale » d'un mode d'emploi varie selon l'utilisateur (initiation, puis perfectionnement). Mais la nécessité d'y recourir en cas de problème conduit chacun à garder les notices qui constituent ainsi la plus importante bibliothèque technique chez les non-spécialistes. Censé jouer un rôle de « passeur » d'un objet vers l'univers personnel de l'utilisateur, le mode d'emploi peut aussi apparaître comme un obstacle de plus...

Chacun de nous, sans s'en rendre compte, a été confronté à la plus formidable machine de guerre qui soit, qui a été jusqu'à s'infiltrer dans nos salons sans que nous nous en rendions compte. J'ai nommé le magnétoscope. En effet, même le micro-ordinateur ne pose pas autant de problèmes à l'utilisateur que cette machine dont pourtant l'usage semble clair et simple : enregistrer une cassette, la regarder, ou en regarder une autre ; mais voilà, il a fallu nous permettre aussi à nous, consommateurs exigeants et modèles d'autonomie, de prévision et de planification, il a fallu nous permettre de programmer. À ce moment, le cauchemar est assuré. Vous trouverez, parmi les huit cents modèles mis sur le marché français, toutes les tortures possibles et imaginables pour inscrire vos dates, heures et numéros de programmes, à condition d'avoir déjà trouvé la trappe qui cache la zone de programmation, d'avoir su déplacer un curseur en respectant les temporisations qu'il peut comporter, d'avoir ensuite réussi à comprendre la différence qu'il y a entre un canal et une chaîne, d'avoir enfin évité de vous mélanger dans les dix programmations possibles sur un an, ce qui nécessairement, soit dit en passant, suppose d'avoir en même temps un automate chargeur de cassettes pour avoir des chances d'être performant.

Il a fallu auparavant s'assurer que les branchements étaient possibles avec des téléviseurs qui sont tous différents et souvent difficiles à régler comme à rendre compatibles avec ce magnétoscope. Mais dans cette guerre (car il s'agit parfois réellement de guerre, tellement les nerfs sont mis à rude épreuve et la machine secouée parfois physiquement même) un allié se présente soudain, généreusement offert par le concepteur : le mode d'emploi. Enfin, tout va s'éclaircir. Enfin ce que l'on n'arrive pas à saisir au bout des doigts pourra s'énoncer et, de ce fait, guider la manipulation. Mais dès les premiers mots du manuel, il apparaît souvent que le mode d'emploi a lui aussi choisi son camp ; sa terminologie invraisemblable, ses schémas incompréhensibles, mal placés ou décontextualisés en font un « complice objectif » de la machine et non un allié de l'utilisateur. Il va donc falloir se battre aussi avec les mots pour espérer s'en sortir. Le problème est si grave que la FNAC n'a pas hésité à instituer un « numéro vert » pour permettre à ses clients d'être secourus lorsque, le soir de leur achat, ils ne peuvent réaliser les manipulations de base. La Redoute, de son côté, impose à ses fournisseurs des modes d'emploi normalisés pour les magnétoscopes, pour éviter ces notices abracadabrantes ou ces traductions à l'emporte-pièce. Le mode d'emploi devrait pourtant constituer un modèle didactique des techniques dans une société où l'éducation ne se fait plus seulement à l'école, et notamment l'éducation technique dont l'école se montre particulièrement avare, mais dans les salons, dans les cuisines ou dans les chambres à coucher, voire dans les voitures ou les jardins. Cet enjeu de socialisation à la technologie contemporaine la plus quotidienne, cette capacité de participation active au savoir et au savoir-faire de son temps, cette aptitude à maîtriser son environnement, le mode d'emploi devrait pouvoir les fournir. Or, chacun le constate, nous sommes loin du compte.

Mais, direz-vous, la machine idéale, c'est quand même celle qui ne possède pas de mode d'emploi. Combien de fois n'ai-je pas entendu cette remarque de la part de spécialistes et d'ergonomes, aussi justifiée soit-elle lorsqu'il s'agit d'imposer au concepteur de produire des règles de conception ergonomiques et des tests, pour s'assurer de l'acceptabilité de leurs procédures. L'argument n'est pourtant pas recevable, non seulement pour les technologies complexes qui offrent de plus en plus de possibilités aux utilisateurs,

mais aussi pour les technologies les plus ordinaires. En effet, quoi de plus simple que de conduire une voiture, quoi de plus simple que de décrocher le téléphone, quoi de plus simple que de se nourrir ou de faire la cuisine, quoi de plus simple que de se coucher dans un lit, de faire sa toilette ou de s'habiller ? À qui fera-t-on croire qu'il faudrait des modes d'emploi pour tous ces actes de la vie quotidienne ?

Des apprentissages naturels ?

Pourtant, tous ces actes ont bénéficié d'un mode d'emploi non pas, certes, écrit, mais au moins verbal. Et la réussite de cette socialisation se marque précisément dans notre capacité d'oubli de ce temps d'apprentissage qui fut parfois difficile, mais qui parfois est passé totalement inaperçu. Vous souvenez-vous de vos chutes à bicyclette ? Parfois, grâce à la cicatrice gravée sur votre genou. Mais vous souvenez-vous des conseils qu'a pu vous donner votre père ? Vous souvenez-vous de l'aide apportée par votre sœur ? Il n'existe pas de technologie muette, il n'existe pas de technologie qui n'ait été parlée à un moment ou à un autre. Lorsqu'il s'agit d'une socialisation primaire, c'est-à-dire du moment où l'enfant baigne dans la culture parentale, l'oubli sera particulièrement rapide. Les apprentissages de base, manger avec une cuillère, faire son lit, rouler à bicyclette, écrire, seront à dix ans totalement intégrés au point de paraître naturels. Mais lorsqu'il s'agira d'une socialisation secondaire devant se confronter aux acquis précédents pour les transformer, le problème sera déjà plus complexe. Or, toutes les technologies qui envahissent notre cadre de vie quotidien supposent, d'une façon ou d'une autre, à la fois la mobilisation de savoir-faire parfois hérités d'une prime éducation, lointaine, et leur remise en cause pour analyser les particularités d'un produit qui n'est jamais strictement identique à ce que l'on a pu connaître auparavant. La complexité des produits n'est donc pas un critère pour considérer qu'il leur faut un mode d'emploi.

Certains, comme la voiture, ont nécessité de longues médiations de formateurs, de longues explications et des temps d'apprentissage encadrés particulièrement développés. Mais l'usage normal, correct, habituel de la cuillère n'a lui non plus rien d'une évidence,

comme chacun peut le constater avec un enfant en bas âge. La formation, les conseils, les rappels à l'ordre (« Tiens ta cuillère correctement »), les sanctions éventuelles ont été oubliés, mais il a fallu pourtant beaucoup de guidage, de démonstrations, de paroles, pour parvenir à incorporer ce savoir-faire au point de le rendre naturel. Le mode d'emploi, c'est certain, ne se situe pas à ce moment de la socialisation primaire où l'on baigne dans l'univers de l'autre. Mais il doit puiser dans ces savoir-faire supposés de l'usager, il doit s'appuyer sur eux, sur ce que nous avons appelé le « style maternel » par analogie à la langue maternelle, mais beaucoup plus difficile à identifier, et il doit en même temps aller à l'encontre de certaines habitudes lorsqu'il introduit des innovations, lorsque le produit doit marquer sa particularité sur le marché.

Le mode d'emploi n'est donc en aucun cas seulement relatif à l'emploi, c'est-à-dire à une utilisation technique performante : il est en même temps une prescription, un code d'emploi qui cherche à dire comment bien utiliser son appareil, c'est-à-dire comment l'utiliser selon les normes supposées par les concepteurs. L'apprentissage de la cuillère elle-même ne doit pas se contenter de l'éducation technique pour une tâche donnée : à savoir, par exemple, contenir un liquide et le porter à sa bouche. Il faut en effet à la fois dire comment il est correct de tenir sa cuillère, non seulement pour que le liquide arrive bien à la bouche, mais aussi pour que la société reconnaisse dans ce seul geste l'un de ses membres. On sait bien tenir sa cuillère ou l'on tient mal sa cuillère. Mais au-delà de cette utilisation qui semble correspondre strictement à la définition technique de l'objet, on trouvera de nombreux usages qui feront appel à la capacité d'invention des usagers, à leur capacité d'analyse technique du produit, de l'appareil. Ainsi la cuillère sert aussi à mélanger, à tapoter sur le haut de son œuf, à taper sur la table pour demander le silence, pour envoyer une boulette de pain à son voisin. On peut aussi se gratter derrière l'oreille avec sa cuillère ou l'utiliser pour dévisser quelque chose. Le médecin, lui, l'utilisera pour inspecter votre gorge, et le jeune voisin punk l'installera comme pendentif au bout de son oreille. S'agit-il de faute ? Devrait-on pour ces raisons instituer un mode d'emploi de la cuillère pour s'assurer de la conformité des usages ? Quand bien même on le ferait, il faudrait alors que le mode d'emploi prévienne ces contextes d'usages différents, s'il est capable de les autoriser, et

La for-
re cor-
a fallu
s, pour
aturel.
ent de
'autre.
il doit
mater-
us dif-
tre de
que le

relatif
ante :
i cher-
nment
ppren-
l'édu-
emple,
et à la
ement
ur que
es. On
is au-
t à la
usages
capa-
a cuil-
t taper
oulette
e avec
decin,
punk
-il de
loi de
d bien
ie ces
ser, et

qu'il permette à l'utilisateur de manifester sa capacité d'analyse technique. Le manche ainsi n'apparaît pas seulement comme un « pour-tenir » car il peut aussi servir de levier. Bien souvent le mode d'emploi se contentera de décliner quelques usages et de considérer implicitement que l'utilisateur se situe dans une certaine norme, dans un certain contexte et qu'il possède des capacités moyennes toutes supposées. Et cela à partir de méthodes de représentation parfois tirées du sens commun : la mère Denis sert ainsi de modèle du Français moyen lorsque les ingénieurs parlent entre eux, le voisin de palier, le beau-frère qui ne sait rien faire de ses dix doigts sont aussi des modes de tests et de sondage implicites beaucoup plus répandus qu'on ne le pense dans les entreprises.

Le dire et le faire

Le mode d'emploi fait un double pari souvent risqué et qui, lorsqu'il échoue, suscite les remarques, voire la colère de nombreux consommateurs. Il suppose qu'en disant le « faire », en mettant des mots sur les actions, les difficultés d'utilisation seront réduites. Il prétend guider l'usager et lui dire exactement quel sera son parcours.

Ces deux paris sont, plus souvent qu'on ne le pense, un échec. Mettre des mots sur une action, c'est introduire une nouvelle médiation, c'est sans aucun doute déplacer le problème mais non pour autant le résoudre. L'organisation de la langue ne peut en aucun cas être adaptée à l'organisation des tâches, dans la mesure où le langage ne correspond jamais à ce qu'il désigne. Cette impropriété, constitutive du langage, s'observe particulièrement bien dans le cas d'actions très simples comme l'appui sur une touche ou sur un curseur :

- Le mode d'emploi est incapable d'exprimer par exemple la durée d'une pression sur une touche.
- Il ne peut répéter sans cesse qu'appuyer sur cette touche signifie implicitement relâcher la touche.
- Il lui est difficile de faire se coordonner des mouvements (« appuyer en même temps sur ») ou d'indiquer une suite d'actions (appuyer et tirer) qui sont en fait simultanées (appuyer et tirer en même temps, qui s'avère être parfois plutôt pousser et soulever).
- Déplacer un curseur ne veut pas dire le maintenir dans la posi-

tion d'arrivée, puisque au contraire il est prévu pour revenir à sa place initiale automatiquement, mais comment l'expliquer ?

Découper une action en autant de primitives, comme disent les ergonomes, devient donc une opération linguistique au succès tout à fait improbable. Mais désigner les objets est largement aussi difficile. Il s'agit alors plutôt d'une incertitude sur l'état de partage des langues techniques dans la société de référence. Qui peut dire que le sens du terme « curseur » est partagé par un pourcentage significatif de la population française ? Qui peut dire qu'il est possible de faire comprendre la distinction entre une « chaîne », un canal, un émetteur, un programme, une source, une station ? Les techniciens eux-mêmes ne s'entendent pas sur la terminologie à employer malgré ce qu'ils ne cessent de nous faire croire. Les responsables du marketing de leur côté peuvent souhaiter introduire des concepts nouveaux, des terminologies spécifiques à la société, à l'entreprise pour positionner le produit différemment. Le rêve d'un universel, qu'il soit technique ou linguistique, est du même ordre que celui de l'espéranto, c'est-à-dire une négation de ce qui fait le processus de construction des sociétés à travers l'échange et la divergence toujours réduite mais toujours recréée. Le même mode d'emploi peut ainsi modifier à plaisir les termes désignant un dispositif ou une action pour ne pas se répéter ou pour être toujours précis. Or, l'utilisateur peut se suffire de quelques termes qu'il emploiera comme équivalents : nous le faisons tous quand nous devons expliquer un fonctionnement à un ami : « Tu vois le bouton, là, et le bouton là, et le petit bouton là » peuvent suffire là où il aurait fallu dire : « le potentiomètre, l'interrupteur ou la molette ».

Les tableaux ci-contre¹ illustrent bien les divergences entre les langues des modes d'emploi et celle des utilisateurs. Ils ont été élaborés à partir de l'analyse de la notice du fabricant et de vingt-quatre tests ergonomiques effectués auprès des utilisateurs.

Le rédacteur de la notice est soucieux avant tout de corrections techniques et fait varier sa terminologie à l'extrême ; pourtant, par exemple, une même commande pourra réaliser plusieurs tâches. L'utilisateur de son côté dispose de quatre termes pour énoncer les

1. Réalisés par J.-L. Séchet dans le cadre d'une recherche que nous avons dirigée (« Entre humains et machine : le mode d'emploi »).

venir à sa
uer ?

disent les
accès tout
aussi dif-
e partage
peut dire
urcentage
l est pos-
îne », un
ion ? Les
nologie à
. Les res-
ntroduire
a société,
rêve d'un
me ordre
qui fait
nge et la
ne mode
t un dis-
toujours
nes qu'il
nd nous
s le bou-
suffire là
ur ou la

entre les
t été éla-
de vingt-
rs.

corrections
tant, par
s tâches.
oncer les

gée (« Entre

tâches et de trois pour énoncer les commandes, mais il parvient grâce à ce faible registre à désigner toutes les opérations.

LANGUE DE LA NOTICE CAMÉSCOPE

COMMANDE TÂCHE	CURSEUR	SÉLECTEUR	BOUTON	BAGUE	LEVIER	INTER- RUPTEUR	TOUCHE
Appuyer			•			•	•
Appuyer momentanément							•
Appuyer sur le côté							•
Maintenir enfoncé							•
Placer		•				•	
Déplacer		•				•	
Glisser	•					•	
Faire glisser		•				•	•
Enclencher							•
Mettre sur le mode							•
Mettre sur la position		•					
Commuter		•					
Régler		•					
Tourner				•	•		

LANGUE DE L'UTILISATEUR

COMMANDE TÂCHE	BOUTON	TOUCHE	INTERRUPTEUR
Tourner	•		
Appuyer		•	
Pousser			•
Glisser			•

Le mode d'emploi prétend aussi guider l'utilisateur et le mener avec succès au terme de l'opération. Problème : comment connaître le contexte dans lequel se trouve l'utilisateur ? A-t-il un téléviseur X, un voltage Y, les accessoires Z, ou les matières premières W, qui tous sont pourtant nécessaires à la mise en œuvre des fonctions proposées ? Écrire un mode d'emploi, c'est donc construire une fiction d'univers supposé partagé et définir des étapes départ,

arbitrairement. Ce contexte de départ est d'autant plus difficile à établir que l'utilisateur peut fort bien lire le mode d'emploi dans le sens qui lui convient, et prendre les opérations au moment qui l'intéresse, sans adopter une attitude de lecture strictement suiviste. C'est bien le second problème posé par cet espoir de guidage de l'opération. Au nom de quoi le mode d'emploi pourrait-il prétendre s'imposer à l'utilisateur ? Il suffit d'observer les acheteurs récents d'un nouveau produit, pour voir à quel point les attitudes diffèrent face à la machine et face au mode d'emploi.

Autonomie ou dépendance

Selon les utilisateurs, le mode d'emploi sera plus ou moins bien accepté. Certains, en effet, adoptent systématiquement une attitude d'exploration, et refusent toute consigne ou toute aide qui mettrait implicitement en cause leur capacité à maîtriser leur environnement, « ils doivent y arriver », « c'est pas si compliqué ». Leur stock de connaissances - supposent-ils - doit suffire pour résoudre des problèmes posés par une machine somme toute assez ordinaire. Or, face à un nouvel appareil, il est parfois nécessaire d'abandonner ce que l'on croyait savoir. Cette attitude autonome s'applique donc aussi bien au mode d'emploi qu'à l'appareil. Pour d'autres, au contraire, toute machine, quelle qu'elle soit, est *a priori* trop complexe pour eux. Ils ne demandent qu'à se laisser guider, ils font abstraction de tous les savoirs qu'ils ont malgré tout emmagasinés, ou encore ils ont adopté la tradition du modèle scolaire qui veut que, pour résoudre un problème, il faille lire l'énoncé correctement et le lire dans l'ordre voulu. Ils sont prêts, dès lors, à lire entièrement le mode d'emploi avant de toucher à quoi que ce soit de l'appareil.

Le problème, à l'opposé du précédent, vient du fait qu'il faudra bien, à un moment ou à un autre, agir sur l'appareil et que, comme nous l'avons vu, le mode d'emploi ne dira pas tout de ces actions. Ils seront bien obligés de mettre en œuvre leurs capacités techniques et de faire des hypothèses, et de prendre le risque de se tromper. Dans un cas, excès de confiance, dans l'autre, déficit de la créativité, le mode d'emploi se trouve pris dans cette tension et est traité par les utilisateurs comme gêneur, bavard et coupable

fficile à
loi dans
ent qui
suiviste.
dage de
préten-
s récents
es diffé-

ns bien
attitude
ui met-
viron-
». Leur
ésoudre
dinaire.
andon-
pplique
autres,
ri trop
der, ils
emma-
scolaire
énoncé
ès lors,
oi que

'il fau-
et que,
de ces
capacités
que de
déficit
tension
upable

d'abus pour les uns, et comme maître absolu, garantie de succès pour les autres.

Bien souvent, ces attitudes seront remises en cause dans le cours même de la découverte du produit, et chacun devra prendre des initiatives ou admettre l'aide du mode d'emploi à un moment ou à un autre. Il faut aussi mentionner que le mode d'emploi n'intervient pas seulement au moment de l'initiation, mais qu'il possède de nombreuses phases d'usage qui doivent être prises en compte dans sa rédaction même : l'installation, la découverte, l'utilisation des fonctions élémentaires, l'utilisation des fonctions évoluées ou le perfectionnement et le dépannage-diagnostic sont des étapes qui supposent des mises en page et des formes de rédaction tout à fait différentes. Lorsque des problèmes sont soulevés, une autre attitude devra être mise en œuvre, qui dépasse cette opposition entre autonomie d'un côté et dépendance ou hétéronomie de l'autre côté.

LES TROIS POSITIONNEMENTS DE L'USAGER
FACE À LA MACHINE ET AU MODE D'EMPLOI

HÉTÉRONOMIQUE	élève	sans pouvoir	se réduit lui-même à néant	attribue les compétences	se repose	sur une assistance
AUTONOMIQUE	maître	au pouvoir	réduit l'autre à néant	s'attribue les compétences	oppose	une résistance
DIDACTIQUE	partenaire	partage le pouvoir	tire profit de la contradiction entre lui-même et l'autre	distribue les compétences (et contribue)	propose	avec insistance

Lorsqu'un problème est rencontré, ces différentes attitudes vont devoir se combiner pour aboutir à une solution satisfaisante. L'utilisateur ne peut pas faire l'économie de la mise en œuvre des savoirs qu'il possède, même malgré lui, même sans s'en rendre compte. Il transfère de fait tout un modèle technologique et d'usage, qu'il a incorporé dans ses expériences précédentes. Mais en même temps, il doit mettre en œuvre sa capacité d'analyse de l'objet pour parvenir à comprendre ce nouveau contexte toujours inédit (relativement).

Contrairement à ce qu'il est souvent pensé dans les laboratoires en sciences cognitives, en Intelligence artificielle - par exemple, l'attitude spontanée de l'utilisateur n'est pas nécessairement de s'engager dans une procédure de résolution de problèmes (*problem solving*) - il faut déjà pouvoir reconnaître le problème et identifier les points d'action possibles sur le système. Mme X, par exemple, ne peut absolument rien voir sur son nouveau four à micro-ondes qui ne comporte plus, comme les autres fours, de boutons que l'on peut tourner, mais seulement des touches elles-mêmes totalement intégrées au tableau de bord et qu'elle va confondre avec des logos ! Pour elle, tout finit par faire « touche » ou rien n'est touche, et dans tous les cas elle ne voit absolument pas comment aboutir à un réglage adapté à ses souhaits.

Reconnaître qu'il y a un problème, ce n'est pas nécessairement souhaiter s'y confronter. Il est toujours possible de différer le problème en considérant qu'après tout on peut attendre pour le résoudre et passer à autre chose auparavant. Il est encore possible aussi de relativiser l'importance de ce problème (exemple : « Ce n'est pas tout à fait ce que j'avais prévu, mais ça n'a sans doute pas grande importance »). Une fois reconnu le problème et admise la nécessité de s'y confronter (car, au bout d'un moment, la machine va résister complètement) il est encore possible d'adopter des méthodes de résolution de problème qui n'ont rien à voir avec les modèles savants que l'on peut trouver ici et là. On peut trouver ainsi trois attitudes au moins, qui ne sont pas bâties sur des hypothèses, et qui ne cherchent pas à vérifier point à point les procédures correctes.

Variation radicale. - « Bon, puisque ça ne veut pas marcher, je vais essayer autre chose. » L'utilisateur « saute » d'une façon de faire à une autre qui est sans rapport avec la première, il n'y a pas d'approche progressive de la solution, mais du « tout ou rien ». S'agit-il d'une manipulation aléatoire ? Non, pourtant, car elle est entièrement modelée par les transferts qu'opère l'utilisateur à partir de son expérience, mais ces transferts se trouvent projetés « en bloc », tels quels, et articulés entre eux par un « ou » exclusif.

Répétition totale. - « Attendez, je recommence, ça n'a pas marché la première fois, mais là, ça marchera peut-être. » L'utilisateur pose que l'opération est la « bonne », mais que « quelque chose a fait que ça n'a pas marché ». Il se répète donc en espérant que cette fois le contexte se montrera plus « accueillant » à son égard. Il

compte sur la répétition à l'identique pour faire émerger dans l'opération quelque chose qui lui aurait « échappé » ; il re-fait, re-lit ou re-commence tout depuis le début, sans intention précise de modifier son opération en un point déterminé à l'avance.

Montée en généralité et déplacement contextuel. - Pour transférer son savoir, deux méthodes sont possibles, soit une montée en généralité, qui va permettre de dire par exemple : « C'est comme sur un appareil photo » (sous-entendu c'est comme sur tous les appareils photos), soit un déplacement contextuel qui consisterait à dire « C'est comme sur l'appareil photo de mon beau-frère » ou « sur mon appareil photo », qui, dès lors, déplace seulement un événement local d'un point à un autre, et qui ne prétend pas à une validité autour d'un principe plus général.

On retrouve partiellement dans ces trois attitudes la procédure de résolution de problème proprement dite, ici limitée à une partie réduite de l'activité de l'utilisateur, où l'usager fait varier partiellement la procédure qu'il a utilisée précédemment. L'usager ne fait pas complètement autre chose, il ne se répète pas non plus à l'identique, mais il recommence ou il réinterprète en modifiant certains éléments de son action. Donc il approche la solution en éliminant progressivement certains éléments, certains fragments d'opérations qui, à son avis, sont cause de l'échec précédent. Certains utilisateurs particulièrement formés à ce type d'exercice adoptent d'emblée une démarche quasi expérimentale, mais ils sont en fait une petite minorité.

Que d'heurs et de malheurs nous évitent et nous créent ces modes d'emploi : cette relation conflictuelle n'est pas facilitée par l'offre actuelle de notices qui sont souvent de piètre qualité. Mais lorsque l'on observe l'utilisateur face à un nouvel appareil, on s'aperçoit que son activité, son style personnel, son expérience ne peuvent être négligés : nous continuons, les uns et les autres, avec nos forces, nos faiblesses, nos croyances et nos peurs, à réinventer les objets, à coproduire ces appareils et ces modes d'emploi qui n'existent au bout du compte que grâce à notre activité, aussi « conviviaux », « pédagogiques », ou rebutants soient-ils.

Croyez-moi, la diffusion de la culture technique, c'est au salon ou dans la cuisine qu'elle se fait encore le plus activement !

Dominique Boullier