Ecrits d'écran : le fatras sémiotique

Marie Després-Lonnet

► To cite this version:

Marie Després-Lonnet. Ecrits d'écran : le fatras sémiotique. Communication & langages, 2004, 142, pp.33-42. 10.3406/colan.2004.3301 . hal-01136677

HAL Id: hal-01136677

<https://hal.science/hal-01136677>

Submitted on 27 Mar 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Écrits d'écran : le fatras sémiotique

In: Communication et langages. N°142, 4ème trimestre 2004. pp. 33-42.

Résumé

Alors que les « interfaces » graphiques de nos ordinateurs fêtent leurs vingt ans et qu'elles font maintenant partie intégrante de notre environnement de travail, le moment semble opportun pour observer la manière dont le projet de départ - qui visait à reproduire à l'écran les outils du travail de bureau - se retrouve dans les pratiques d'utilisateurs dont la tâche est fortement liée à l'usage quotidien de ces outils et de montrer comment le principe d'une manipulation directe d'objets graphiques pour piloter un poste de travail est perçu et compris aujourd'hui.

Citer ce document / Cite this document :

Després-Lonnet Marie. Écrits d'écran : le fatras sémiotique. In: Communication et langages. N°142, 4ème trimestre 2004. pp. 33-42.

doi : 10.3406/colan.2004.3301

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_2004_num_142_1_3301

Écrits d'écran : le fatras sémiotique

L'observation d'utilisateurs de différents logiciels de messageries électroniques, que nous avons menée au cours des deux dernières années¹, a montré que nombre d'entre eux semblent n'établir aucun lien sémantique entre les signes qu'ils voient à l'écran et les objets choisis pour les composer. Seule semble importante la fonction de déclenchement du processus qui leur est attachée : imprimer, ouvrir, envoyer... Il nous a paru intéressant d'approfondir cette partie de notre enquête, qui montrait que, bien qu'elles aient été pensées au départ pour permettre à l'utilisateur de mettre en œuvre un raisonnement déductif basé sur un lien qu'il établirait avec des objets *réels*, les icônes ne jouaient plus ce rôle. Elles étaient peu à peu devenues un code abstrait dont la signification ne pouvait plus être comprise que par apprentissage et/ou tâtonnement².

Pour cette étude, nous avons ciblé plus particulièrement les applications disponibles sur tous les ordinateurs utilisant le système d'exploitation Windows : le bureau, l'explorateur, ainsi que la suite bureautique Office. L'observation des pratiques d'un panel de secrétaires de direction, menée

Alors que les « interfaces » graphiques de nos ordinateurs fêtent leurs vingt ans et qu'elles font maintenant partie intégrante de notre environnement de travail, le moment semble opportun pour observer la manière dont le projet de départ – qui visait à reproduire à l'écran les outils du travail de bureau – se retrouve dans les pratiques d'utilisateurs dont la tâche est fortement liée à l'usage quotidien de ces outils et de montrer comment le principe d'une manipulation directe d'objets graphiques pour piloter un poste de travail est perçu et compris aujourd'hui.

1. Les résultats complets de cette étude ont fait l'objet d'une publication (cf. M. Després-Lonnet, « Le couple dispositif/pratique dans les échanges interpersonnes ». In E. Souchier, Y. Jeanneret, J. Le Marec, *Lire, écrire, récrire : objets, signes et pratiques des médias informatisés*. BPI-Centre Pompidou, Paris, 2003).

2. Dans sa thèse de doctorat, Vincent Mabillot, envisage, à ce titre, trois modes possibles d'acquisition de la connaissance partielle qui permet de faire fonctionner un logiciel de jeu : *via* un guide d'usage, par transmission intersubjective ou par tâtonnements, excluant implicitement la possibilité d'une compréhension immédiate par déduction et référence au monde réel. (cf. V. Mabillot, *Les mises en scène de l'interactivité*, Thèse de doctorat, 2001).

en parallèle avec une analyse sémiologique, nous a permis de mieux comprendre comment les signes qui permettent d'agir sur une application informatique sont vus, lus et interprétés par le non-spécialiste.

LA MÉTAPHORE DE BUREAU

L'idée de recourir à une représentation graphique de l'organisation physique et logique de la machine et de ses diverses composantes revient aux ingénieurs du Xerox Parc qui ont

« décidé de créer les équivalents électroniques des objets physiquement présents dans un bureau : du papier, des chemises cartonnées, des armoires, des boîtes à lettres... [...] les documents seraient plus que des noms de fichiers sur un disque ; ils seraient aussi représentés par des dessins sur l'écran. [...] Déplacer un document serait alors l'équivalent électronique de prendre un morceau de papier et d'aller quelque part avec. Pour classer un document on le déplacerait jusqu'à l'image d'un tiroir exactement comme on emmènerait une vraie feuille de papier vers une armoire [...] »³.

Cette métaphore de bureau, dont se sont inspirés tout d'abord Apple puis Microsoft, est toujours la base de l'organisation graphique des écrans que nous utilisons. Mais les temps ont changé et l'étendue des tâches pouvant être réalisées avec un ordinateur aujourd'hui n'a souvent que peu à voir avec ce que d'aucuns feraient, même virtuellement, dans leur bureau. De plus, de nombreux concepteurs de logiciels ont interprété de manière assez libre cette contrainte de mise en contexte. Il s'en suit donc logiquement que ledit bureau se trouve encombré de tout un fatras d'objets et de signes dont la présence pourrait sembler incongrue si l'on s'en tenait à l'application stricte des préceptes des pionniers du GUI (*Graphic User Interface*).

Quelques artefacts des temps anciens, comme la corbeille à papier ou le porte documents, sont encore visibles, mais la métaphore a été plus que largement dévoyée. Nous avons d'ailleurs constaté qu'aucune des personnes que nous avons observées ne nomme ce qu'elle voit à l'écran un « bureau »⁴. Il est donc nécessaire, pour chacune, de construire un autre contexte d'interprétation cohérent qui permette de donner un sens à la composition graphique qu'elle regarde.

L'une des premières difficultés pour réaliser cette mise en cohérence vient de ce que l'écran est à la fois un espace public et un espace privé. Chacun l'organise et pense le faire « à sa main » mais, dans le même temps, les concepteurs, éditeurs, constructeurs et autres fournisseurs d'accès investissent la place, apposent leurs marques et structurent fortement l'organisation textuelle. Ceci est d'autant plus prégnant que les options de paramétrage auxquelles ces derniers ont recours dépassent souvent les compétences du possesseur de la machine, qui se trouve *de facto* dans l'impossibilité de les modifier. Une partie de ces marques à

3. La description du premier ordinateur avec écran graphique ainsi que des exemples d'écrans imaginés en 1982 a été faite dans un article considéré comme fondateur : *Designing the Star User Interface*, dont on peut trouver une version électronique à l'adresse : <http://www.aci.com.pl/mwichary/guidebook/articles/designingthestaruserinterface>.

4. Ce qui n'est pas le cas des utilisateurs de Macintosh qui, pour la plupart, utilisent le terme « bureau » ou *desktop*.

l'écran est donc considérée, par les personnes que nous avons observées, au mieux comme un élément de décor, quelque chose qui est là mais que l'on ignore ; au pire comme un danger que l'on feint d'ignorer de peur de « déclencher » un processus que l'on ne pourrait pas contrôler.

Il est d'ailleurs frappant de constater combien ces ordinateurs dits « personnels » appartiennent peu à leurs propriétaires. De nombreux monstres sont tapis dans les entrailles de la machine et les portes de l'enfer semblent cachées derrière des chausse-trappes qui ne sont autres que des signes non identifiés. Les « Non, pas là ! » ; « Ah, ça il ne faut pas s'en servir » ou encore « Ce truc là je sais pas à quoi ça sert » ponctuent les entretiens. Il apparaît clairement que certaines zones de l'écran sont *taboues*. Seul le technicien, grand gourou, ose s'aventurer dans ces marécages techno-sémiotiques...

Si nous nous plaçons du point de vue de la réception, nous pouvons donc identifier, d'entrée de jeu, deux premières catégories de signes : ceux dont la signification générique est clairement « ne pas toucher » et ceux qui veulent dire « ne sert à rien ». Une troisième classe pourrait regrouper tous ceux qui ne sont pas vus, volontairement ou involontairement occultés. La lecture d'écran est effectivement une lecture très partielle, qui se focalise fortement sur certaines zones de l'écran. Comme dans tout processus de lecture experte, la connaissance préalable de l'organisation textuelle (par exemple celle de l'écran du traitement de textes) amène les usagers à ne plus fixer leur attention que sur quelques indicateurs, en dehors du champ visuel très restreint où se déroule la tâche en cours.⁵

L'organisation textuelle est prévue pour renforcer cette pratique : l'écran est découpé en zones, clairement séparées les unes des autres (fond de couleur différente, encadrement, principe général des fenêtres) et regroupant des fonctions logiquement proches : zone de saisie du texte, menus, barre d'état... Ce mode d'organisation est d'ailleurs préconisé dans les guides de conception afin de faciliter l'apprentissage et la reprise d'habitudes⁶. Les signes tabous le deviennent de fait souvent en raison de leur localisation à l'écran et ce sont alors des *zones taboues* qui sont repérées : en bas à droite de l'écran, certaines zones des barres d'outil ou des barres de menu.

SIGNES ET CONTEXTE(S)

La signification des signes est donc très dépendante de la place à laquelle ils apparaissent. À titre d'exemple, la pointe de flèche est un dessin dont il est fait largement usage dans les différentes applications que nous avons étudiées, que ce soit comme dispositif de pointage/sélection, pour indiquer le sens de défilement du

5. Nous avons pu observer, dans le cas des écrans de messagerie électronique, que cette focalisation peut se faire sur une zone qui représente moins de 5 % de l'écran. De la même manière, Thierry Baccino a montré, en analysant les mouvements de yeux de personnes recherchant de l'information sur le web, que celles-ci parcourent d'abord rapidement l'écran mais ne le lisent pas : elles mémorisent la position spatiale des éléments lors de cette première exploration pour revenir ensuite précisément vers ceux qui semblent nécessaires à leur recherche d'information (cf. T. Baccino et T. Colombi, « L'analyse des mouvements des yeux sur le Web ». In A. Vom Hofe (dir.). *Les Interactions Homme-Système : perspectives et recherches psycho-ergonomiques*. Hermès, Paris, 2001, p. 127-148.).

6. B. Shneiderman, *Designing the User Interface: strategies for effective Human-Computer Interaction*, Addison Wesley, Third Édition. Reading, MA, 1992.

texte ou encore pour permettre à l'utilisateur de dessiner une flèche. Dans le logiciel de présentation Powerpoint, l'écran comporte en moyenne une douzaine de flèches, et dans certains produits, comme Première⁷, on en dénombre pas moins d'une trentaine, dont certaines sont strictement identiques graphiquement.

Ainsi, la barre d'outils de dessin de Word comporte une flèche blanche, bordée de noire, exactement identique au curseur standard. Lorsque nous avons montré cette flèche hors de tout contexte, elle a été immédiatement reconnue comme « le curseur »⁸, mais si nous la replaçons dans la barre d'outils, sa signification était recherchée dans le registre des commandes liées à cette barre, c'est-à-dire le dessin. Aucune des personnes qui ne l'avaient jamais utilisée auparavant n'a d'ailleurs trouvé quelle était sa fonction exacte⁹.

La spécificité des signes qui composent les interfaces est bien mise en relief par cet exemple. Ce sont effectivement des signes : ils sont mis là pour représenter un objet, un concept, une fonction... Mais en même temps ils doivent montrer qu'ils sont aussi les outils de l'action et les indicateurs des conséquences de ces actions sur le dispositif. Emmanuël Souchier parle de « signes passeurs » pour désigner ces signes dont la signification doit être envisagée à plusieurs niveaux : en fonction de leur place à l'écran, en fonction de ce qu'ils disent sur eux-mêmes et en tant qu'outils et points d'accès vers d'autres textes¹⁰. Ainsi, la flèche du curseur dit à la fois : « je suis une flèche¹¹ » mais aussi « mon déplacement est dépendant de celui de la souris » et « c'est sur la zone qui se trouve à mon extrémité qu'il est possible d'agir en cliquant ». La flèche de la barre d'outils de dessin (qui est la même graphiquement) dit à la fois « je ne suis pas le curseur », « le curseur se trouve dans l'état "sélection d'éléments graphiques" ou "sélection de texte" » et « c'est sur moi qu'il faut cliquer pour changer cet état ».

Le contexte donne donc une information de première importance pour comprendre à la fois le sens du signe, le type d'action possible et l'état actuel du système. Lorsqu'un objet est dessiné sur un bouton, ce n'est généralement pas uniquement la fonction de désignation du signe qu'il faut envisager mais le lien « rhétorique » que cet objet entretient avec l'action qu'il permet de déclencher en fonction de l'univers graphique au sein duquel il s'inscrit. Ainsi, le dessin d'une

7. Première est un logiciel de montage numérique qui comporte plusieurs représentations de processus temporels ou spatiaux complexes : défilement des bandes son et vidéo, déplacement entre les différentes pistes, ouverture et fermetures de fenêtres contextuelles ou d'outils...

8. Cette reconnaissance de certains éléments par leur identité graphique est très souvent utilisée par les publicistes qui insèrent à dessein des « leurres » graphiques, tels par exemple que des messages d'erreur, pour inciter les lecteurs à cliquer sur les bandeaux publicitaires présents sur des sites web. (cf. D. Cotte, « Leurres, ruses et désorientation dans les écrits de réseau : la métis à l'écran », *Communication & langages*, n° 139).

9. Cette commande est effectivement en lien avec le curseur puisqu'elle permet de passer du mode de sélection standard, c'est-à-dire du texte au mode de sélection des objets graphiques présents au sein du texte. La fonction est activée automatiquement lorsque l'on clique sur un objet graphique mais cette information n'est que très mal perçue par les personnes que nous avons observées. Il s'ensuit qu'elles ne comprennent pas pourquoi le curseur se met à « dysfonctionner ».

10. E. Souchier, Y. Jeanneret, « Écriture numérique ou médias informatisés ? », *Pour la Science*, « Du signe à l'écriture », Dossier Hors série, n° 33, octobre/janvier 2002, p. 105.

11. Ou plutôt « je ne suis pas une flèche » ...

imprimante pourrait vouloir dire « je suis là pour représenter une imprimante » mais aussi « je suis le bouton sur lequel il faut cliquer pour imprimer » lorsqu'il apparaît sur un bouton. De la même manière, lorsque l'imprimante est représentée sur un dossier jaune, elle désigne ce dossier comme étant celui qui comporte des éléments relatifs à son paramétrage. Si elle apparaît, animée, en bas de l'écran, elle montre que le document est en cours d'impression. Enfin lorsqu'elle apparaît dans la barre d'état de Windows, elle est la porte d'accès à une fenêtre permettant de visualiser et de modifier les travaux en cours d'impression.

Les signes qui semblent, de prime abord, entretenir la relation la plus « motivée » avec les objets qu'ils représentent ne sont ainsi plus que des symboles ou des indices d'autre chose. Comme dans toute situation de communication, la compréhension du contexte intervient fortement dans l'interprétation des différents éléments¹². Il convient en effet de tenir compte, dans le même temps :

- a) de l'emplacement de chaque item : car les signes changent de sens en fonction du lieu où ils se situent à l'écran ;
- b) du contexte graphique : car la forme, la couleur et l'apparence des images ou textes proches influent sur le signe lui-même ;
- c) du contexte applicatif : car le signe apparaît ou se modifie dans certaines situations ;
- d) du contexte métaphorique : car les icônes renvoient à différents univers de référence comme le bureau, la machine à écrire ou l'ordinateur qu'il faut connaître et reconnaître pour comprendre ce que chaque signe désigne ou exprime.

Figure 1 : L'explorateur Windows

Le lecteur doit mobiliser plusieurs types de compétences ou connaissances : celles qui sont liées aux univers de référence convoqués, celles qui se rapportent aux représentations symboliques et celles qui dépendent du niveau de sa culture technique.

L'analyse de quelques icônes de l'explorateur Windows et de la barre d'outils standard de Word permet de montrer comment ces différents registres contextuels et métaphoriques sont convoqués et imbriqués et comment ils interviennent dans l'interprétation des données représentées.

L'explorateur (cf. figure 1) est un outil conçu, ainsi que l'indique l'aide, pour permettre

« d'afficher la structure hiérarchique des fichiers, des dossiers et des lecteurs de

12. Roy Harris, *La sémiologie de l'écriture*, Éditions du CNRS, Paris, 1993.

votre ordinateur. [...] L'Explorateur Windows permet de copier, déplacer, renommer et rechercher des fichiers et des dossiers ».

L'ordinateur et ses périphériques sont donc dessinés comme autant de boîtes gigognes que l'on peut « ouvrir » ou « refermer » pour en révéler ou en cacher le contenu. Tous les éléments sont « rattachés » au « bureau » par des lignes pointillées.

Cette représentation est déjà troublante en elle-même, car elle emprunte à deux registres métaphoriques et imbrique au sein de la même super-structure des éléments dont la hiérarchisation correspond soit à l'organisation logique selon laquelle les fichiers sont enregistrés sur les unités de stockage, soit à la métaphore de bureau. Les dossiers sont des objets du bureau mais, pour des raisons techniques, il sont également enregistrés quelque part sur une unité de disque. Ainsi, dans l'exemple ci-après (figure 2), le dossier « Rendez-vous » est rattaché symboliquement au « bureau » mais il est aussi affiché comme élément du répertoire Windows, dans le disque « système » lui-même rattaché au « poste de travail ».

Figure 2 : Un même dossier représenté dans deux univers métaphoriques différents

Cette symbolisation amène l'utilisateur à intégrer, d'entrée de jeu, différentes représentations de son ordinateur : quand il l'allume, il voit apparaître à l'écran un « bureau » ; quand il le parcourt logiquement, *via* l'explorateur, il est face à une arborescence graphique et quand il l'éteint, il ne voit plus qu'une boîte rectangulaire, des fils et différents périphériques (écran, clavier, imprimante...). Il lui faut donc à la fois rattacher chaque image au contexte métaphorique qui permet de l'interpréter correctement et comprendre les liens sémantiques qui lient les différentes perceptions et représentations des objets ou fonctions auxquels il est confronté.

La tâche se complique encore pour les non-américains que nous sommes. Les images, probablement victimes à la fois de leur réputation de lisibilité universelle et du « nationalisme » des concepteurs américains, n'ont pas été adaptées aux « particularismes » nationaux¹³. Pourtant, le désormais célèbre dossier jaune à

13. Le guide de l'interface Windows, édité par Microsoft précise : « Le processus d'internationalisation de l'interface commence par la traduction des textes » mais les autres paragraphes concernent ensuite le matériel et les formats de date, rien n'est dit à propos des images. (cf. *The Windows Interface: an application design guide*, Microsoft Press, Redmond, 1991).

onglet ne fait pas partie des accessoires standard que l'on trouve dans un bureau français et aurait pu être avantageusement remplacé par une boîte d'archives ou une pochette à élastique.

De fait, l'absence de référence culturelle lui donne, dans les pays où il n'a pas d'équivalent « réel », un statut symbolique : il ne renvoie pas à l'objet mais à l'idée générique du « dossier ». Ses qualités ne peuvent donc être inférées à partir de celles du dossier cartonné et son fonctionnement doit être appris plutôt par écart avec les supports de rangements connus que par déduction à partir d'une connaissance préalable de son équivalent non électronique.

Le partage de ce premier univers de référence, très fortement connoté culturellement, est très inégal chez nos informateurs. Certains associent directement le dossier avec une pochette cartonnée, oubliant certains détails, comme l'onglet, pour ne se focaliser que sur les ressemblances avec les objets qu'ils connaissent. D'autres le considèrent plutôt comme un objet informatique qui représente un « répertoire » du disque dur, passant ainsi de la métaphore de bureau à celle de la machine, présentée comme structure hiérarchique composée de *répertoires* imbriqués.

Ce glissement d'un univers à l'autre est particulièrement visible dans l'explorateur. Les éléments se référant à l'un ou à l'autre, voire à d'autres s'y trouvent en effet pêle-mêle et fortement imbriqués. La référence à des « temps informatiques » passés côtoie ainsi des éléments renvoyant à différentes couches techniques¹⁴ ou des objets rappelant plus ou moins symboliquement les éléments qui composent l'ordinateur. Différentes strates logicielles se télescopent et les objets les plus « matériels » jouxtent des métonymies et autres métaphores graphiques.

LE CHEMINEMENT INTERPRÉTATIF

À travers les trois exemples qui suivent, nous avons tenté de démêler ce 'fatras sémiotique' en montrant quel type de raisonnement l'utilisateur doit faire pour interpréter correctement le signe, et quels liens unissent représentations et fonctions.

Cette image et le texte que l'accompagne semblent indiquer que l'appareil photo numérique de l'utilisateur est directement accessible et/ou mobilisable à partir de l'explorateur.

Pourtant ce signe est utilisé pour signifier qu'une *connexion*, permettant le branchement direct d'un appareil photo numérique (même inexistant), est disponible.

Ce signe n'est donc pas iconique (au sens de Barthes). L'analogie entre l'objet et sa représentation semble totale, pourtant, le chemin interprétatif entre l'appareil représenté et la signification du signe est beaucoup plus long :

1. *par synecdoque* : l'**appareil photo** renvoie à l'un de ses composants : le **câble**, vendu avec lui et qui permet de le connecter à l'ordinateur ;

14. L'analyse de ces différents niveaux de désignation est détaillée dans un article que nous avons publié récemment (cf. D. Cotte, M. Despres-Lonnet, C. Roques, « Signes et sens à l'ère du numérique », *Actes de H2PTM'03*, Hermès, Paris, p. 57-65, 2003).

2. *par déplacement* : ce n'est pas du **câble** qu'il s'agit, mais de la **prise** qui se trouve à l'arrière de l'ordinateur et à laquelle le câble peut être relié ;
3. *symboliquement* : les différents éléments présents sont rattachés au poste de travail. Le câble est symbolisé par le trait en pointillé ;
4. en fonction du *contexte applicatif* : dans l'explorateur tous les signes renvoient à la fonction générique « **explorer** », c'est-à-dire afficher le contenu ;
5. par connaissance du *fonctionnement de l'ordinateur* : clic : **sélection** de l'icône, double clic : **ouverture**, glisser/déposer : **copier** l'élément...

Ce signe, présent dans l'explorateur, est composé d'un texte désignant uniquement la disquette et son format (en pouces) alors que l'image montre aussi le lecteur. La lettre (A :) correspond à la dénomination du lecteur de disquette sous l'ancien système d'exploitation DOS.

Trois univers de référence sont ainsi convoqués :

- celui de l'**ordinateur** : représentation graphique et texte « disquette » ;
- celui de l'ancien système **DOS** : désignation de la lettre correspondant au lecteur ;
- celui de l'**application** : le signe se trouve dans l'arborescence de l'explorateur (cf. ci-dessus).

Le signe : **Système (C:)**, très proche du précédent, désigne également un support d'enregistrement. Mais il comporte un élément complémentaire, qui complique encore la lecture : il se « nomme » en effet « Système » par référence à une qualité qui lui est propre, celle de contenir les éléments permettant de « démarrer » ledit système. L'univers technique est ainsi mis en avant. C'est le disque qui permet de « booter » l'ordinateur...

Dans la barre d'outils standard de Word, une disquette est également présente. Le texte associé dans la « bulle » d'aide est : « Enregistrer ».

Le lien entre le dessin de la disquette et la signification/action du signe doit là aussi être trouvé par un raisonnement mobilisant plusieurs niveaux conceptuels :

- la disquette est en fait un **prototype** de la catégorie « supports d'enregistrement ». L'enregistrement peut en effet se faire sur n'importe lequel des supports présents (y compris l'appareil photo...) ;
- par synecdoque, l'objet renvoie à la **fonction** « enregistrer » ;
- en fonction des actions déjà réalisées, le clic sur cet élément peut avoir deux résultats : si le document en cours de rédaction a déjà été enregistré, une petite disquette apparaît dans la barre d'état (en bas de l'écran) pendant un court instant accompagnée du texte « en cours ». S'il n'a pas été enregistré, une fenêtre nommée « Enregistrer sous » s'affiche, permettant d'indiquer,

par exemple, le nom du fichier ou l'emplacement où l'enregistrement doit se faire.

Ce signe est composé d'un disque, partiellement caché par une mappemonde et *connecté* à un élément *réseau*, représenté par un trait noir et un petit rectangle juste au dessous du disque.

On retrouve la mappemonde comme composant d'autres signes dans Word,

comme par exemple : . C'est le symbole choisi pour signifier « réseau mondial » = Internet.

La première difficulté d'interprétation concerne le symbole « réseau », qui ne correspond pas à l'image que s'en font nos informatrices¹⁵.

Le mélange des genres est particulièrement visible dans ce signe : le texte associe « Dossiers » et « Web ». Alors que le premier appartient à l'univers du bureau et le second est le nom d'un des services de l'Internet. L'image ne représente pas un dossier mais réunit un élément technique et un élément géographique dans trois registres (iconique (l'unité de disque), métaphorique (le réseau) et symbolique (la mappemonde).

Les mêmes problèmes de lecture apparaissent dans le signe

que dans le précédent : le mot « Panneau » s'oppose à l'image d'un dossier et les têtes de marteaux semblent des outils bien agressifs pour régler des problèmes de configuration.

Les exemples pourraient être multipliés mais ce petit échantillon permet de montrer combien la réputation de lisibilité immédiate de l'image, à la base de la proposition de concevoir des écrans *graphiques*, est usurpée. Les concepteurs recourent d'ailleurs de plus en plus systématiquement aux signes linguistiques pour expliquer la fonction exacte du signe.

De plus, la possibilité que chacun a, aujourd'hui, de créer des « pages écran » et l'existence de *bibliothèques* d'icônes augmente encore l'hétérogénéité et l'instabilité des signes. La porte ouverte, la page blanche, la mappemonde sont ainsi mises à toutes les sauces, et, en l'absence de règles lexicales et syntaxiques communes, ce nouveau système de signes tend à ne plus être qu'un pêle-mêle dont l'unique fonction est de désigner une zone de l'écran.

15. Pour nos informatrices, le réseau est un câble qui sort derrière l'ordinateur mais pas directement du disque. Il n'est pas bifide mais part vers la prise (qui ressemble à la prise de téléphone) dans le mur.

LE FATRAS SÉMIOTIQUE : RETOUR PARADOXAL À LA MÉMOIRE

L'écrit d'écran est composé d'un ensemble de signes complexe, d'éléments graphiques et textuels qui empruntent à des univers de référence très divers. La multiplicité des strates en présence rend sa lecture et sa compréhension difficiles. Pour devenir un lecteur averti, l'utilisateur doit en permanence prendre en compte un très grand nombre de paramètres tels que la place des différents signes à l'écran, leur environnement graphique, l'état du système, la métaphore à laquelle le signe fait référence. La plupart des personnes que nous avons observées ne possèdent pas toutes ces clés de lecture et ont dû développer des pratiques qui leur permettent de faire fonctionner le dispositif – souvent *a minima* – en faisant abstraction des éléments qu'elles n'arrivent pas à interpréter. Ceci passe souvent par la mise en œuvre de stratégies de repérage spatial, combinées à la mémorisation – et non à l'interprétation – des représentations graphiques présentes et qui fonctionnent alors plutôt comme un quadrillage de l'écran que comme un langage d'icônes.

Une étude complémentaire que nous menons actuellement et qui porte sur les représentations que les usagers se font de différents outils logiciels qu'ils utilisent, devrait permettre d'affiner ces premiers constats en mettant en regard les univers métaphoriques construits par les lecteurs, l'énonciation éditoriale des pages écran et les représentations des concepteurs.

MARIE DESPRÉS-LONNET