

## Revisiter les discours culinaires : l'*ethos* de Marmiton, du savoir au partage

L'acte culinaire se réinvente dans l'assiette et au cœur de dispositifs laissant librement la parole à tout un chacun, pour transmettre des savoirs autrefois consignés dans les livres de cuisine, et dans les antres familiaux. "Partager sa cuisine" prend ainsi une dimension collective dans le déploiement de supports polymorphes : concours télévisuels, blogs et webTv, mais aussi sites internet communautaires, magazines, et leur déclinaison sur smartphone et tablette. Le "faire soi-même" en cuisine est de plus en plus instrumentalisé et codifié comme un loisir, ou comme une performance. Loin du classique livre de cuisine, aux accents pédagogiques, les NTIC inscrivent les récits culinaires dans une dynamique créative de collaboration et de réseau, à l'image de Marmiton.

L'hyper-connectivité et l'identité numérique (Cardon, Heaton) impliquent une prolifération et une mutation des formes de discours qui transforment durablement les pratiques et les interactions (Goffman). La cuisine n'échappe pas au phénomène d'immédiateté et à l'impératif d'interactivité (Pignier). Une dimension communautaire et collaborative des échanges culinaires et gastronomiques prend forme et sens, à travers le partage de recettes, de conseils, de critiques, d'expériences. Au-delà d'une simple vision hédoniste du partage de la table (Boutaud), c'est une dimension rituelle et identitaire dans la valorisation des acteurs (Lardellier) qui s'affirme et renforce le lien social.

Transcrire une recette de cuisine en mots et en images, en *arts de faire* (de Certeau) et en saveurs est un acte de partage dont l'extension spatiale et médiatiques ouvre à une dimension collective et fédératrice. Faire la cuisine et transmettre ses astuces relève aussi bien du sensoriel, que du sensible et du symbolique quand on s'intéresse à l'instrumentalisation du récit culinaire, sous l'impulsion des NTIC, comme vecteurs de partage des savoirs en la matière.

Cet article propose une lecture des formes émergentes de discours culinaire, dans leurs dimensions sensibles et symboliques, mobilisées et portées par des communautés discursives (Maingueneau, Charaudeau, 2002). Peut-on affirmer que la production, en "amateur" (Flichy, 2010 ; Assouly, 2010), de savoirs culinaires s'accompagne nécessairement d'une dilution du sens et de l'engagement ? Si oui, avec quels effets ? Si non, comment cette production va-t-elle performer des formes plus complexes de signification et de lien social ? Notre hypothèse liminaire est que les communautés virtuelles de consommateurs s'approprient, transforment et réécrivent l'imaginaire culinaire (Souchier, Jeanneret, Le Marec, 2003).

Nous allons reprendre, dans un premier temps, l'évolution contextuelle de la production du discours culinaire vers les formes actuelles des dispositifs, conjuguant pédagogie et loisirs. La configuration des dispositifs sera explorée, dans un second temps, sous l'angle de la multimodalité et de l'interactivité (Pignier). L'enjeu est de rendre compte de l'instrumentalisation des outils et de la manipulation des codes, à travers l'exemple de Marmiton<sup>1</sup>, un média social (Stenger et Coutant, 2013) protéiforme et en mouvement, devenu une référence dans l'univers culinaire francophone. Sans procéder à une analyse approfondie de l'interface du site Marmiton.org, nous concentrerons notre attention sur les modalités figuratives et sur les logiques collaboratives de transcription des recettes grâce aux différents outils de communication de la marque.

---

<sup>1</sup><http://www.marmiton.org/> [consulté le 22.04.2014]

## 1. Le dispositif énonciatif du discours culinaire

Les discours culinaires se réinventent à mesure que les cultures fusionnent, et que les goûts s'affirment pour donner lieu à des savoirs partagés. Cuisiner et livrer ses astuces connaît une dimension double : celle de la transmission dans la sphère privée, et celle médiatisée dans l'espace public, au moyen de dispositifs évolutifs et interactifs, témoins et acteurs d'un nouvel engouement pour la cuisine<sup>2</sup>. Ainsi, la littérature gourmande s'enrichit continuellement, depuis G. de la Reynière et Brillat-Savarin, en démarrant d'une visée pédagogique<sup>3</sup>, pour évoluer vers une visée ludique<sup>4</sup>.

### 1.1. Évolution contextuelle du livre de cuisine : consigner une recette

Le renouveau de la cuisine devient le point de rencontre entre médias et grands chefs expérimentés, entre concours et amateurs éclairés. Faire la cuisine intègre une dimension sociale et ludique, sous l'évolution statutaire de l'acte culinaire de la tâche domestique, vers le loisir, ou vers la performance. La recette de cuisine est engagée dans des pratiques (Fontanille, 2008) fixée sur des supports consultables à tout moment. Ainsi, les phénomènes du loisir et de l'expérience culinaire donnent lieu à des associations étendues, entre forme et contenu. Transmettre une recette, c'est d'abord performer un langage codifié (de Certeau et al., 1994 ; Boutaud, 2010) pour que coexistent le geste et la sensation gustative à venir, grâce à la production du cuisinier. Faire la cuisine donne à réfléchir sur l'espace, à la fois physique et sensoriel (la cuisine), symbolique (faire sa cuisine) et sensible (siège de l'expérience culinaire et sensorielle). Si les livres d'instruction pour les filles du XIX<sup>ème</sup> siècle, ou encore les livres d'arts ménagers du XX<sup>ème</sup> siècle, se donnent une mission avant tout pédagogique, en utilisant un registre prescriptif, les supports récents et, donc, les formes contemporaines du discours culinaire opèrent un glissement vers le registre ludique, voire expérientiel.

La dimension de jeu dans l'apprentissage des techniques culinaires donne ainsi un nouveau souffle non seulement au contenu, mais également à l'expression tournée vers l'expérience, au-delà des instructions méthodiques (Boutaud et Chaumier, 2009) contenues dans les textes des recettes de cuisine. Il s'agit d'équilibrer divertissement et transmission pour dédramatiser ce qui peut s'apparenter à une corvée, ou initier un parcours de l'amateurisme vers l'expertise (Flichy, 2006 ; Assouly, 2010). Les supports des discours culinaires s'étendent, et la morphologie de la recette est à interpréter en fonction de sa surface d'inscription et de son contexte de production. La recette, comme objet, est une des parties prenantes d'une situation sémiotique (Fontanille, 2008) car la recette de cuisine s'inscrit dans une pratique sociale étendue. Dans ce contexte, les médiations des discours culinaires gagnent en notoriété, à travers des énonciateurs multiples. Citons à titre d'exemple les Grands Chefs cuisiniers et les journalistes spécialisés, les blogueurs et les émissions télévisées de concours culinaires, sans oublier les sites internet dédiés au partage d'astuces et de recettes. Tous ces acteurs participent au renouveau de l'imaginaire de la recette de cuisine, prenant la forme d'un parcours de la transmission à l'acquisition. La surface d'inscription de la recette conditionne un contrat narratif (Floch, 1990) autour du partage de savoirs culinaires, contrat qui suppose des compétences (transmission et apprentissage grâce à la recette), des performances (réalisation de la recette à partir des instructions), et enfin une sanction (confrontation/comparaison avec la photographie du plat, l'avis des convives, les commentaires de la communauté virtuelle, etc.).

---

<sup>2</sup>Cf. Le bilan des ventes du marché des livres de cuisine est jugé encourageant par les professionnels, avec 4 % des ventes totales de livres en 2012. Source S. Rouault, chef de groupe chez GFK Consumer Choice France.

<sup>3</sup>Cf. Larousse de la cuisine, livre joint à la cocotte-minute Seb, livres d'arts ménagers...

<sup>4</sup>Cf. Coffrets Marabout, co-branding entre éditeurs et marques, parutions en phase avec les tendances culinaires (Mugcakes, cuisines du monde, vegan...).

## 1.2. De l'oralité à l'écriture de la recette de cuisine

L'acte d'écrire ou de transcrire la recette de cuisine sur un support, quel qu'il soit, réunit usuellement un plan du contenu (vocabulaire, pratiques, gestes) et un plan de l'expression (images, rapport au goût, forme du support et du discours, etc.). Ainsi, le support peut être considéré comme l'espace figuratif de la recette de cuisine (Boutaud). Le processus d'écriture de la recette culinaire fige un contenu sur les axes synchronique et diachronique, dans un langage conjuguant quatre domaines : les ingrédients, les ustensiles et les récipients, ainsi que le déroulé des opérations avec les verbes d'action (de Certeau et al., 1994). La perte sémantique et l'interprétation de l'auteur viennent s'ajouter au processus de fixation d'un savoir-faire sur une surface d'inscription durable. Envisagée comme média de partage transgénérationnel et familial, l'oralité se voit dépassée par l'extension des supports du discours culinaire. Elle implique des détours créatifs et personnels que la transcription de la recette complexifie et retarde.

Écrire la recette impose de suivre un plan méthodique des opérations, par l'utilisation d'un registre linguistique adapté, pour initier une forme de contrat entre l'auteur et l'apprenti cuisinier. La variation et l'innovation arrivent ensuite, en fonction des statuts et des rôles des énonciateurs. Dans le même mouvement, l'extension des supports engage un phénomène similaire du côté des énonciateurs. L'ensemble prend forme *via* la dimension d'expérience textuelle (Fontanille, 2008) de la recette de cuisine fixée, avec sa fonction interprétative qui intègre des astuces et des bricolages, faisant figure de détour dans le parcours balisé de la recette. Dans la pratique, à partir d'une même recette, deux cuisiniers obtiendront des plats à saveurs différentes, ils pourront substituer un ingrédient par un autre, ou bien ils accorderont plus d'importance à un geste qu'à un autre. Le partage de la recette érige un répertoire de rapports sensibles à l'objet, dans sa diversité. Le discours culinaire, fixé sur un dispositif durable, ménage sa place à la sensation gustative par le plan de l'expression. Celui-ci est matérialisé par la plupart des visuels qui accompagnent désormais les manifestations des discours culinaires. L'écriture de la recette ancre définitivement les signes du patrimoine culinaire dans l'époque concernée. Consigner une recette, c'est la transmettre à une échelle collective et la rendre accessible à toute personne désireuse d'apprendre et d'expérimenter de nouveaux gestes, voire une empreinte culturelle gustative (Boutaud et Dufour, 2011). La patine et la connivence (Fontanille, 2001), et plus particulièrement la sémiotique de l'empreinte, expliquent le processus qui se déroule dans l'écriture de la recette de cuisine.

## 1.3. Du discours culinaire à la surface d'inscription

L'empreinte de l'énonciateur transparait dans le processus de consignation de la recette de cuisine. Il choisit les recettes à transcrire (plan du contenu) et l'explication du mode opératoire, de manière pédagogique ou ludique (plan de l'expression). L'ensemble relève de la praxis énonciative (Fontanille), et l'auteur de la recette intègre lui-même des strates individuelles sur l'objet traité. Ces strates vont de l'identification et du marquage de la recette de cuisine, à sa surface d'inscription, jusqu'à son empreinte. Le savoir-faire culinaire se convertit d'usage intra-culturel, ou intra-familial, en mémoire figurative (Fontanille et al., 2001) garante du partage. La question de la perte sémantique et de la subjectivité se pose dans le processus de fixation de la recette, dans un dispositif sensible. Les notions de trace et d'empreinte y sont particulièrement présentes. La trace est envisagée comme une donnée qui n'existe que par rapport à une autre, soit "la trace de quelque chose". L'enjeu de la signification fonctionne donc grâce à un filtre, celui de son référent. La trace de la recette de cuisine s'intercale entre le registre sensible, avec le contenu matériel, et le registre symbolique, par le degré de transmission, lequel implique l'énonciateur et tisse un lien social. Ainsi, transcrire la recette de cuisine de la tradition orale, vers le support écrit, relève d'une archive documentaire (Ricoeur, 2000) avec une portée sociale durable. Elle est le point de départ d'une longue tradition de discours culinaires associée à l'évolution des formes discursives. Notons l'association entre recette de

cuisine et espace numérique, comme surface contemporaine d'inscription. Elle complexifie le devenir du discours culinaire, au-delà de l'empreinte de l'énonciateur, et du registre sensible en jeu dans le processus de fixation d'un contenu. Les forums dédiés à la cuisine sont nombreux et ils ajoutent une dimension dialogique à la consignation de la recette. Des échanges autour d'une recette postée sur un forum se nouent entre les membres de la communauté, laissant des "traces résiduelles" (Galidon-Mélenec et al. 2011), complétées par d'autres. Le discours culinaire, à nouveau contractualisé, s'enrichit par l'ajout d'un volet de partage, tourné vers le même objet. Avec la multiplication et la complexification des dispositifs, la phase créative du discours et de la mise en forme relèvent de la trace, tandis que la valeur testimoniale de l'énonciateur se rapproche de l'empreinte.

## *2. L'ethos de Marmiton, entre savoir et partage*

Marmiton, acteur incontournable de l'espace médiatique français par sa notoriété et par sa fréquentation, s'avère être un dispositif représentatif des nouvelles pratiques collaboratives de consignation de la recette – texte et prétexte de nouvelles formes de lien social. Son espace figuratif balise l'imaginaire culinaire contemporain et les pratiques de ses publics rendent compte d'une nouvelle modalité de construction du lien social.

### *2.1. Un dispositif polymorphe et multimodal*

Le nom "marmiton" désigne, selon le Dictionnaire historique de la langue française, un "jeune aide de cuisine", chargé des plus bas emplois. Mais il désigne aussi, aujourd'hui, le plus grand répertoire de recettes de cuisine en langue française, avec plus de 62000 références déclinées sur des médias sociaux (Marmiton.org, Marmikid.org et différents réseaux sociaux) et des applications mobiles dédiées. L'histoire de Marmiton s'écrit en France depuis plus de quinze ans, et commence par la création d'un site internet en 1999. D'un simple espace de partage de recettes et d'astuces par, et pour les passionnés de cuisine, Marmiton.org devient une vraie entreprise un an plus tard, et développe (principalement grâce au bouche à oreille) sa notoriété et sa politique de marque, pour réunir déjà en 2002 plus de quinze mille recettes. Les usages influent et font évoluer l'interface de Marmiton. Ainsi, les rencontres virtuelles se convertissent, à partir de l'automne 2003, en rencontres réelles, orchestrées par les internautes eux-mêmes, partout en France, dans le but de valoriser et de partager, en toute convivialité, les pratiques culinaires. Le concept attire de plus en plus de professionnels de la restauration et du secteur de l'industrie agroalimentaire, qui deviennent désormais des partenaires officiels des événements régulièrement proposés par Marmiton. Le dispositif s'élargit davantage en 2006, avec la création d'un site internet entièrement dédié aux enfants et nommé – sans ambiguïté, et dans une optique d'internationalisation – Marmikid.org. L'entreprise intègre le groupe auFeminin.com et se diversifie fortement à partir de 2007 par la création des premières vidéos pédagogiques, ainsi que d'un espace de parole spécifique accordé aux blogueuses culinaires. C'est un premier pas vers une forme plus institutionnalisée de l'expertise de l'amateur, qui se poursuivra en 2008 par l'édition des premiers livres de cuisine et par la parution du premier magazine Marmiton dans les kiosques, à la veille de Noël 2010. Le format éditorial du site, fondé sur l'accessibilité et sur une certaine "démocratisation" des contenus, est donc un facteur clé de succès pour Marmiton, qui exploite de manière complémentaire les différents supports d'inscription de la recette (écran, livre, magazine) et les différentes formes de consignation (orale, écrite, mixte).

### *2.2. Une co-production interactive du savoir culinaire*

Au cœur du modèle discursif performé par Marmiton, on retrouve la co-production et le partage comme principes de base. La recette garde, sur le plan du contenu, sa forme canonique. Sur le plan de l'expression, la version de base est sans cesse modulée par les autres usagers, dont les interventions (textes et images) brassent et tracent émotions, critiques, remarques et

conseils (Merzeau, 2009). La forte présence sur les différents réseaux sociaux (comme Facebook, Twitter et Google+) augmente la présence de Marmiton sur les terminaux mobiles alors que l'organisation de jeux et concours en ligne stimule la participation à la production collective et interactive de contenus.

Nous considérons avec N. Pignier que l'interactivité joue un rôle essentiel dans le design des sites web, ce qui se vérifie pour Marmiton. Si l'interactivité concerne les propriétés dynamiques et les animations cinétiques des médias informatisés, l'interaction apparaît comme la construction d'une relation entre énonciateur et co-énonciateur impliquant l'internaute mentalement et physiquement (Pignier, 2004). La configuration globale de son dispositif permet à Marmiton de conjuguer les différents types d'interactivité avec l'interaction pour aboutir à ce qu'on pourrait appeler "sociale expérience" (Pignier et Drouillat, 2008, 49). Ainsi, le langage, les textes, les gestes, l'espace-temps et les rituels donnent forme et sens aux échanges (considérés ici comme des processus), jusqu'à matérialiser, lors de rencontres physiques, des formes de lien social spécifiques aux communautés virtuelles. On assiste ainsi à l'émergence de formes sensibles de communication, à l'intérieur d'un espace précisément figuratif.

### 2.3. Un partage convivial du savoir-faire culinaire

La mission que Marmiton entend défendre dans son discours institutionnel, est de "proposer au plus grand nombre des recettes, infos, menus, astuces, pour prendre toujours plus de plaisir à cuisiner !" Un positionnement qui repose donc sur des valeurs à la fois fonctionnelles (pédagogie, accessibilité) et hédonistes (plaisir, convivialité). L'acte de partager le plaisir de cuisiner et de faciliter l'accès du grand public aux savoir-faire testés et consignés par des amateurs (convertis en experts le temps d'une recette), renvoie à une valorisation conviviale (Bonnescu et Boutaud, 2012) du discours de Marmiton à plusieurs niveaux :

- figuratif et textuel (mots, images),
- fonctionnel et pratique (simplicité de navigation et facilité d'utilisation des interfaces et des supports),
- interactionnel et relationnel (communauté, blog, forum, rencontres, événements).

Si l'on se place dans la perspective de l'utilisateur, l'ensemble des interfaces et des supports de communication forgés par Marmiton devient un lieu d'expression de sa représentation énonciative, accompagnée d'une sensibilité sociale traduite dans son axiologie. Nous pouvons retenir que l'*ethos* de Marmiton réunit et agrège le convivial, le ludique, le pédagogique, le pratique et l'esthétique. Ici, le concept d'*ethos* désigne "une représentation morale non moralisante, imaginaire, de la marque et de ses adeptes" (Pignier et Drouillat, 2008, 52), un "lieu de jonction entre deux univers de production et de reconnaissance, l'un pré-supposant l'autre dans la co-construction, la co-énonciation du sens" (Boutaud, 2008, 217).

### *Conclusion*

Le processus de transmission de la recette s'incarne donc à l'intérieur d'un espace symbolique dont les frontières publiques et privées, domestiques et sociales, s'estompent. Faire la cuisine devient "dire sa cuisine", et la question de la trace (Galison-Melenec et al., 2011; Merzeau, 2009 ; A. Serres, 2002) intervient dans le processus de réécriture de l'expérience culinaire sur un support numérique. Le geste de partage fait basculer le registre matériel (sensoriel) dans le registre textuel (symbolique), dont l'énonciateur est d'abord l'interprète de la recette dans sa cuisine (sensible), avant d'en devenir l'auteur pour Marmiton et sa communauté discursive (Maingueneau et Chareaudeau, 2002).

Le processus de traçage de la recette permet une valorisation rituelle des différents supports, puisque le registre sensoriel du plat est consigné sur une surface d'inscription sensible, engageant ainsi toutes les compétences co-énonciatives et interprétatives des acteurs. L'utilisation

des écrans numériques en cuisine, malgré leur ergonomie et leur connectivité, n'implique pas l'abandon du livre classique. Toutefois, elle opère une évolution des interactions entre usagers, recettes et supports, ainsi qu'entre les membres des communautés discursives. La diversité et la complémentarité des dispositifs vus dans le cas de Marmiton attestent d'un déploiement créatif dans le partage du savoir culinaire, source de sociabilité et de convivialité. Le statut d'amateur augure une place méritée parmi les co-producteurs (ou contributeurs), au point de déplacer l'axe paradigmatique de la grille des compétences de l'expertise culinaire réservée aux spécialistes vers un amateurisme légitimé par les pratiques.

### *Bibliographie*

Assouly O. (dir.) (2010), *L'amateur : juger, participer, consommer*, Paris, Institut Français de la Mode-Regard, 175 p.

Bonescu M., Boutaud J.-J. (2012) « L'ethos de la convivialité, de la table à la tablette », *Interfaces Numériques*, vol. 1, n° 3, p. 453-470.

Boutaud J.-J., Dufour S. (2011), « L'indicible et l'indiciel : empreinte gustative et trace figurative », in Galinon-Melenec B. (dir.), *L'Homme trace. Perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS, p. 152-170.

Boutaud J.-J. (2008), « Les TIC et l'ethos. Postface », in Pignier N., Drouillat B., *Le webdesign. Sociale expérience des interfaces web*, Paris, Hermès-Lavoisier, p. 217-219.

Boutaud J.-J. (2005), *Le sens gourmand. De la commensalité – du goût – des aliments*, Paris, Jean-Paul Rocher, 200 p.

Cardon D. (2008), « Le design de la visibilité », *Réseaux*, n° 152, p. 93-93.

Cardon D., Delaunay-Téterel H. (2006), « La production de soi comme technique relationnelle », *Réseaux*, n° 138, p. 15-71.

Curien N., Fauchart E., Laffond J., Laine J., Lesourne J., Moreau F. (2002), « Forums de consommation sur internet : un modèle évolutionniste », *Revue économique* [en ligne], vol. 52, p. 119-135.

Flandrin J.-L., Montanari M. (1996), *Histoire de l'alimentation*, Paris, Fayard, 915 p.

Flichy P. (2010), *Le sacre de l'amateur, sociologie des passions ordinaires à l'ère du numérique*, Paris, Seuil, 96 p.

Fontanille J. (2007), « Signes, textes, objets, situations, formes de vie. Les niveaux de pertinence sémiotique », in Bertrand D., Costantini M., Dambrine S. (dir.), *Transversalité du sens. Parcours sémiotiques*, Paris, PUV, 240 p.

Galinon-Melenec B. (dir.) (2011), *L'homme trace. Perspectives anthropologiques et traces contemporaines*, Paris, CNRS, 412 p.

George E. (2002), « Dynamiques d'échanges publics sur internet », in *Internet, nouvel espace citoyen ?* Paris, L'Harmattan, p. 49-80.

Goffman E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 236 p.

Heaton L. (2013), « Formes et enjeux de la collaboration numérique », *tic&société* [En ligne], Vol. 6, N° 2, 1<sup>er</sup> semestre 2013, mis en ligne le 04 juin 2013, Consulté le 18 janvier 2014.

Jeanneret Y., Patrin-Leclere V. (2004), « La métaphore du contrat », *Hermès*, Les sciences de l'information et de la communication. Savoirs et pouvoirs, CNRS Éditions, n°38, p. 133-140.

Lardellier P. (2003), *Théorie du lien rituel. Anthropologie et communication*, Paris, Éditions L'Harmattan, 238 p.

Maingueneau D., Charaudeau, P. (2002), *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris, Seuil, p. 106-107, 661 p.

Merzeau L. (2009), « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n°53, p. 23-29.

- Paquienséguy F. (2012), « L'utilisateur/consommateur producteur de richesse », dans Agostinelli S., Augey D., Laurie F. (dir.), *La richesse des réseaux numériques*, Actes du colloque MÉDIAS 011, Aix-en-Provence, PUAM, p. 229-240.
- Pignier N., Drouillat B. (2008), *Le webdesign. Sociale expérience des interfaces web*, Paris, Hermès-Lavoisier, 224 p.
- Pignier N., Drouillat B. (2004), *Penser le webdesign. Modèles sémiotiques pour les projets multimédias*, Paris, L'Harmattan, 218 p.
- Rey A. (2006), *Dictionnaire historique de la langue Française*, tome 2, Paris, Dictionnaires Le Robert.
- Ricœur P. (1996), *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 424 p.
- Serres A. (2002), « Quelles problématiques de la trace ? ». Communication lors d'un séminaire du CERCOR, 13 décembre 2002, 14p.
- Souchier E., Jeanneret Y., Le Marec J. (dir.) (2003), *Lire, écrire, récrire. Objets, signes et pratiques des médias informatisés*. Paris, Éditions de la BPI, 350 p.
- Stenger T., Coutant A. (2013), « Médias sociaux : clarification et cartographie - Pour une approche sociotechnique », *Décisions marketing*, n°70, p. 107-117.