

## DE L'ETUDE DES USAGES A UNE THEORIE DES « COMPOSITES » : OBJETS, RELATIONS ET NORMES EN BIBLIOTHEQUE

Joëlle Le Marec et Igor Babou

In Emmanuel Souchier, Yves Jeanneret et Joëlle Le Marec [sous la dir. de] Lire, écrire, récrire – objets, signes et pratiques des médias informatisés, BPI/Centre Pompidou, 2003, p. 233-299

Qu'est ce qu'une bibliothèque ? Les sciences sociales nous l'ont fait apparaître, depuis quelques décennies, comme un espace, un lieu public de pratiques toujours changeantes. Nous proposons ici un point de vue plus articulé au projet historique qui a structuré la bibliothèque comme institution culturelle majeure : cette dernière peut en effet se concevoir comme une organisation matérielle et spatiale des connaissances traduisant à la fois une vision de l'organisation du savoir et une conception des moyens de sa communication. Une bibliothèque exprime en effet tout autant un ordre des connaissances, la normalisation de systèmes classificatoires et une conception de la relation au public. Cet espace du savoir peut être pensé à la lumière de la métaphore du « texte », son organisation constituant une syntaxe opérant sur des livres. Cette métaphore de la bibliothèque comme « texte » résulterait cependant d'une focalisation excessive et formaliste sur une étape supposée finale de l'organisation, la bibliothèque, au détriment de la description du processus qui y conduit. Si la bibliothèque est un « texte », alors, pour filer la métaphore, c'est à l'écriture de ce texte que nous nous sommes intéressés. Une écriture collective, jamais achevée, inscrite dans des matériaux hétérogènes et impliquant des usagers au statut incertain : le lecteur (individu) ou le public (collectif) de la bibliothèque, les bibliothécaires ou l'ensemble de l'institution elle-même.

Lors de l'ensemble du processus de « fabrication » de cette organisation de la connaissance, l'informatique, les réseaux de communication et des productions textuelles, numériques ou non, sont mobilisés. Si la numérisation des documents et l'informatisation des moyens de communication modifient le travail en bibliothèque, cette « révolution » numérique est loin de structurer la totalité du sens des dispositifs produits ou des pratiques mises en œuvre. Cette supposée révolution s'inscrit dans une dynamique du changement propre à l'institution bibliothécaire elle-même : la bibliothèque gère en effet une contradiction qui lui est propre entre la préservation de normes (représentation du savoir, description des fonds, etc.) et le discours sur l'innovation très présent dans le champ académique (en particulier dans les sciences de l'information) ainsi qu'au sein des pratiques documentaires des acteurs.

Pour étudier les usages des réseaux ou de l'informatique dans les bibliothèques, il convient de prendre en compte le contexte qui est défini par le terrain, au sens anthropologique du terme, dans lequel ils s'expriment. Le terrain étudié ici est la bibliothèque de l'École Normale Supérieure Lettres et Sciences Humaines.

Nous avons cherché à identifier, décrire et comprendre les processus qui permettent la matérialisation des formes d'organisation des savoirs exposés dans une bibliothèque. La place qu'occupent les réseaux dans ces processus apparaîtra sans qu'il soit besoin de la désigner *a priori* comme le point focal de l'étude. L'intérêt du choix de la bibliothèque de l'ENS Lettres et Sciences Humaines est triple. D'une part, il permet d'observer la

mise en place d'une organisation des savoirs à un moment où un désordre matériel et institutionnel a été introduit avec la délocalisation de l'ENS LSH lorsque cette dernière a quitté le site de Fontenay pour s'implanter à Lyon. Ensuite, lors de cette délocalisation, un processus d'informatisation ainsi qu'une rétro-conversion des fonds ont été engagés. Ainsi, notre terrain se caractérise par un ensemble de contraintes et d'invitations au changement qui mobilisent quotidiennement les acteurs. Enfin, dans la mesure où cette bibliothèque est de taille réduite, on peut espérer en avoir une vision assez globale.

Comment la bibliothèque réagit-elle à la désorganisation du fonds, au renouvellement de son personnel et à celui de ses usagers ? Comment mène-t-elle la numérisation de son catalogue engagée à l'occasion de la délocalisation ? Comment s'organise-t-elle autour de la classification Dewey nouvellement adoptée ? Comment réagit-elle au processus d'informatisation de l'ensemble de l'ENS LSH (nouveau système informatique, catalogue informatisé consultable en ligne, messagerie, etc.). Autrement dit, comment une organisation se construit-elle à partir d'éléments disparates et hétérogènes ?

Les modes d'organisation et de communication, savoirs, contextes, objets physiques, représentations mentales, routines et systèmes de valeurs étant étroitement imbriqués dans les tâches que réalisent les professionnels de la bibliothèque, nous avons réexaminé un certain nombre de notions ou de catégories pré-constituées qui empêchaient de découper dans cette hétérogénéité des unités plus pertinentes pour rendre compte de ce que sont les tâches analysées. Dans les représentations communes des professionnels, la bibliothèque fournit des catégorisations très fortes : ces dernières découpent par exemple un pôle de l'offre et un pôle de la demande. Elles structurent également les opérations et l'utilisation des documents du côté des professionnels (acquisition, indexation, prêt, livres, périodiques, notices, etc.) et du côté du public (recherche de référence, consultation du catalogue, lecture, emprunt). Dans le champ scientifique, sont de même isolées des catégories très puissantes qui, même problématisées, restent construites par les limites et traditions méthodologiques : l'« usage » est par exemple souvent saisi par la sociologie à travers des discours d'acteurs ou des comportements observés sans tenir compte de la circulation des textes, de même que les « textes » constituent pour la sémiotique une catégorie autonomisée en corpus et détachée des pratiques sociales.

Pour éviter ces pré-catégorisations, il fallait se mettre dans des conditions de recueil et d'analyse des données interdisant d'emblée le recours aux pré-catégorisations sociales ou disciplinaires des phénomènes : l'interdisciplinarité a été l'un des moyens privilégiés pour éviter ces pré-catégorisations.

## **1. LA MISE EN ŒUVRE DE L'INTERDISCIPLINARITE : UNE APPROCHE ETHNO-SEMIOTIQUE DES USAGES**

Une des particularités de la recherche proposée est le croisement de deux approches disciplinaires qui ont trop souvent tendance à s'exclure l'une l'autre : à la sémiotique serait attribuée le travail sur des corpus, alors que l'ethnographie des usages se verrait attribuer l'analyse des entretiens ou des observations. Nous avons pris nos distances avec cette partition des tâches : après tout, la constitution d'un corpus et son analyse est une pratique empirique, et des entretiens retranscrits sous forme de textes constituent un corpus. En termes d'organisation du travail de recherche, nous n'avons pas découpé les phénomènes observés en nous réservant l'un le terrain et les entretiens, l'autre le corpus et son analyse. Nous sommes allés en même temps sur le terrain, et nous avons travaillé en même temps sur le corpus. Mais surtout, c'est le cadrage théorique qui est interdisci-

plinaire. Pour des raisons d'exposition, nous allons toutefois détailler séparément les apports de chacune des approches.

## 1.1 Apports de l'ethnologie

L'ethnologie propose des techniques d'enquête<sup>1</sup>, mais le qualificatif « ethnologique » ou « anthropologique » est trop souvent mobilisé en sciences sociales pour dire que l'on a eu simplement recours à des techniques qualitatives au service de démarches exploratoires. Au plan purement méthodologique, nous avons été au-delà du recueil de discours lors d'entretiens, pour renouer avec une vieille tradition : celle de la collecte. La construction du savoir ethnologique a longtemps été fondée sur une appréhension des cultures et du savoir à travers leurs témoins matériels : le manuel d'ethnographie de Marcel Mauss comporte des éléments méthodologiques précis à ce sujet<sup>2</sup>. Depuis les années 70, l'ethnologie a largement abandonné la collecte systématique. Celle-ci redevient cependant une ressource dans des démarches qui ne sont pas dans le champ de l'ethnologie, mais qui s'en inspirent. Ainsi, Bruno Latour mobilise largement l'anthropologie pour l'intérêt qu'elle accorde aux objets. Notre travail offrira sans doute au lecteur un air de parenté avec le sien. Pour autant, nous serons très attentifs à des dimensions qui sont marginales dans les approches latouriennes, en particulier l'importance sociale des normes. Chez Latour, on trouve en effet une disqualification récurrente de la sociologie « classique » dans sa volonté d'accéder à des normes au profit d'un point de vue relativiste privilégiant le rôle des controverses ou des négociations entre les acteurs au sein de leurs réseaux sociaux<sup>3</sup>. Ce point de vue relativiste n'explique pas pour autant pourquoi certaines institutions sociales ont une pérennité plusieurs fois centenaire, comme c'est le cas pour la bibliothèque. Le label « anthropologique » est souvent réduit à la qualification d'une démarche délibérément modeste et ignorante *a priori*, qui permettrait de percevoir des dynamiques « micro », subtiles et complexes sans être ébloui par la puissance des cadres interprétatifs préexistants (les structures, les normes, les institutions). Mais c'est oublier que l'anthropologie n'est pas qu'une posture et une pratique : elle hérite d'un projet théorique, celui de saisir la dimension symbolique des objets sociaux. C'est au nom de cette ambition que les points de vue des individus accessibles par l'enquête sont replacés dans des matrices institutionnelles<sup>4</sup>. Or, on confond souvent les structures et les temporalités longues : abandonner comme le fait Latour la prétention à comprendre le social autrement que du point de vue des acteurs, c'est se limiter à des temporalités qui privilégient la perception du changement.

L'ethnologie nous fournit également des clés interprétatives. La question du rapport au changement dans les sociétés ainsi posée dans certains travaux, peut contribuer à sortir des perspectives trop étroites tracées par la sociologie de l'innovation qui se foca-

---

1. Nous avons mené une analyse ethnographique des pratiques de lecture/écriture savante en pratiquant en parallèle des entretiens, des observations et des collectes d'objets matériels (notes manuscrites, brouillons, plans de mémoires, *post-it*, fichiers informatiques, etc.). Pour aborder le terrain, nous nous sommes focalisés sur des « tâches » que nous demandions à nos informateurs de décrire et de commenter : procédure d'indexation d'un livre dans le cadre de la rétro-conversion du fonds, catalogue de nouvelles acquisitions, utilisation d'une base de données, aide aux utilisateurs, rédaction d'un mémoire par un normalien, etc. Des prises de vues photographiques ont également été effectuées, afin de garder une trace des conditions matérielles du travail des bibliothécaires et des étudiants.

2. Mauss, Marcel, *Manuel d'ethnographie*, Paris : Payot, 1967 [1<sup>ère</sup> édition : 1947]

3. Latour, Bruno, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris : La Découverte, 1993, p. 163-164.

4. Voir par exemple Geertz, Clifford, *Bali, interprétation d'une culture*, Paris : Gallimard, 1983.

lise sur les effets des changements technologiques depuis l'arrivée de l'informatique<sup>5</sup>. L'attitude des acteurs face aux changements apportés par les réseaux informatiques peut être vue autrement que comme une réaction à l'innovation en termes de freins ou d'appropriations. L'ethnologie permet d'éviter d'adhérer *a priori* à une conception du changement comme étant soit naturellement positif, soit de nature technologique : elle cadre les pratiques et les institutions étudiées dans des perspectives spatiales et temporelles élargies.

Des sociétés humaines ont pu structurer leurs institutions dans le but d'atteindre des états d'équilibre contre la pression du changement : certaines sociétés dites « sans histoire », se pensent dans un temps cyclique qu'il faut constamment conquérir contre la linéarité de « l'Histoire »<sup>6</sup>. Ainsi, dans les récits amérindiens, on trouve des mouvements de résistance passionnée à l'étatisation, dans des périodes où celle-ci aurait pourtant permis de résister efficacement aux envahisseurs : la perte d'un état d'équilibre pouvait être considérée comme une mort culturelle, préférable à une survie sous la forme d'un État « organisé »<sup>7</sup>. Bien sûr, nous n'avons pas affaire à des Indiens d'Amazonie. Nous y faisons référence dans la mesure où l'anthropologie a vocation fondamentalement comparatiste : la bibliothèque est une institution culturelle (au sens où elle renvoie à des valeurs et pas seulement à une organisation) et non un « simple » espace social peuplé de phénomènes observables que l'on pourrait analyser exclusivement comme terrain d'introduction des nouvelles technologies.

La stabilité n'est pas un état inerte par opposition à la dynamique du changement. Elle peut-être sous-tendue par des actions, mobiliser des efforts et des coordinations collectives complexes. Il y aurait un biais théorique à analyser uniquement ce qui change en présupposant que c'est là seulement que se situe l'action sociale. De plus, la confrontation entre stabilité et changement ne coïncide pas avec la confrontation entre stratégies des organisations et tactiques des acteurs sociaux. Nous partons de l'hypothèse que les individus peuvent coopérer pour la stabilité ou bien pour le changement, et que les organisations peuvent aussi bien promouvoir le changement que la stabilité. Nous cherchons à comprendre des processus en intégrant les interactions entre les changements et la stabilité.

Enfin, l'ethnologie permet d'organiser le travail d'enquête à partir d'unités socialement pertinentes pour les acteurs, en l'occurrence les tâches des professionnels. Nous avons donc rencontrés des bibliothécaires et des élèves en leur demandant de nous expliquer en quoi consistait leur travail et de nous détailler une ou plusieurs tâches dans lesquelles ils étaient impliqués au moment de l'enquête (catalogage, indexation, création d'une procédure, etc.). La collecte s'est organisée sur ces deux plans : environnement de travail, et objets mobilisés ou créés dans le cadre des tâches.

Les tâches ne sont cependant pas l'objet de la recherche. Elles fournissent le point d'entrée et les conditions de l'intercompréhension entre les chercheurs et les acteurs, et elles donnent accès à des ensembles complexes et hétérogènes d'entretiens, de situations et d'objets, qui sont ensuite réorganisés dans un cadre sémiotique. Nous ne sacrifions

---

5. Voir par exemple : Flichy, Patrice, *L'innovation technique, récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris : La Découverte, 1995.

6. Sioui, Georges E., *For an Amerindian Autohistory*. Montreal : McGill-Queen's University Press, 1992.

7. Clastres, Pierre, *La société contre l'État*, Paris : éditions de Minuit, 1974.

rien de leur hétérogénéité, mais nous nous décentrons par rapport aux catégories qui les organisent du point de vue des acteurs.

## 1.2 Apports de la sémiotique

Nous avons appréhendé l'ensemble des phénomènes observés en les articulant selon les trois registres de la signification identifiés par la sémiotique. La sémiotique de Peirce<sup>8</sup> considère que trois catégories d'analyse sont nécessaires et suffisantes pour décrire les différents processus de signification : les *qualités*, les *faits* et les *lois*. Ces trois catégories fournissent une grille de structuration des données issues de l'enquête en focalisant l'attention sur les articulations entre différents registres de phénomènes mis en jeu dans la bibliothèque. Cependant, nous ne cherchons pas à vérifier un modèle à partir d'observations, mais plutôt à partir d'un modèle pour ordonner et rendre visible le *détail* et les *enjeux* des processus. Ce qui importe est donc moins le modèle que le travail d'analyse et de repérage des articulations<sup>9</sup>. Nous y reviendrons après avoir rappelé la définition donnée par Peirce pour chacun des registres de la sémiotique.

La première de ces catégories, que Peirce baptise « *Priméité* », correspond au registre de la *qualité*. L'idée de « qualité » est définie non en référence au « beau », mais à ce qu'un phénomène peut avoir de spécifique indépendamment de toute relation. Il s'agit de la qualité abstraite de toute perception ou mémorisation : c'est l'impression vague et non analysée de quelque chose de *possible*, en dehors de sa *réalisation*. Peirce propose l'exemple de la possibilité pour une couleur d'être rouge, quel que soit le support dans lequel cette couleur s'incarne : il s'agit de l'idée de « rouge » en général, et non de la perception de tel ou tel rouge. C'est une qualité telle qu'on peut l'imaginer en posant le rouge comme couleur potentielle au sein du spectre colorimétrique, et non comme couleur perçue ici et maintenant. La catégorie de la qualité caractérise alors des phénomènes centrés sur des individus (et non sur des communautés), des phénomènes difficilement partageables car leur caractère potentiel les rend quasiment inexprimables : désigner tel ou tel rouge ferait perdre à l'idée de rouge en général son caractère potentiel et vague. Dans le cadre du travail des bibliothécaires, on trouve de nombreux phénomènes inscrits dans cette catégorie : en particulier les représentations et valeurs liées à la singularité des individus. Il peut s'agir également de la signification d'objets matériels : fiches documentaires, prises de note, fichiers informatiques, livres, etc. Ainsi, le code barre apposé sur la couverture d'un livre par un magasinier de la bibliothèque n'est utile que dans ce contexte, et ne « dira » rien si par mégarde il tombait entre les mains du responsable du rayon d'un supermarché. Ces objets comme ces représentations correspondent à des qualités qui prennent sens lorsqu'elles s'actualisent au sein d'une tâche ou d'une relation de communication : leur signification reste potentielle en dehors de cette mise en relation.

La seconde catégorie, la « *Secondéité* », correspond aux *faits* bruts, aux existants, aux phénomènes actualisés, aux événements spatio-temporellement déterminés et engageant une relation. Un fait, pour être établi, engage en effet forcément une relation, souvent de l'ordre de la comparaison : en tant que phénomène de pensée, une note basse ne peut être objectivement perçue comme telle que par rapport à une autre plus haute. La

---

8. Peirce, Ch. S., *Écrits sur le signe*, Paris : Seuil, 1978.

9. Cette interprétation de Peirce a été proposée et opérationnalisée par Igor Babou dans sa thèse. Voir Babou, Igor, *Science, télévision et rationalité – analyse du discours télévisuel à propos du cerveau*, 13 décembre 1999, université de Paris 7.

catégorie des faits caractérise donc des phénomènes ayant une structure dyadique. En outre, la secondéité est la catégorie de la lutte qui constitue pour Peirce un corollaire à l'idée de relation : toute relation, toute expérience d'un phénomène nécessite un élément d'effort, l'application d'une force, une contrainte. On trouve dans une bibliothèque bien des phénomènes qui consistent à mettre en relation des éléments, qu'il s'agisse de relations entre individus, entre objets ou entre objets et individus. Ainsi, pour les professionnels de la bibliothèque, l'action de vérifier une information documentaire, de corriger une erreur d'indexation, de comparer des textes recueillis sur le Web, etc. On peut également classer dans cette catégorie les procédés par lesquels la bibliothèque désigne un livre, attestant ainsi de son existence : son code barre, sa cote Dewey dans une base de données, la fiche cartonnée qui l'accompagne, etc.<sup>10</sup>. On peut enfin y regrouper les interactions sociales ou individuelles telles qu'elles s'expriment dans les entretiens, mettant en scène des représentations des divers usagers de la bibliothèque et qualifiant leurs relations. Exprimée en termes sociologiques ou ethnologiques, la secondéité, le registre des faits ou des relations, peut s'interpréter comme la catégorie qui met en scène la dynamique du changement : c'est l'équilibre des relations entre les acteurs d'un système qui imprime au dispositif qu'ils animent l'évolution de ses formes signifiantes<sup>11</sup>.

La *tiércéité* enfin, est le domaine de la pensée comme *signification* intentionnelle, mais aussi de la *loi*, des règles et conventions, des *habitudes*. La notion peircienne de signification est de structure triadique : « *Un signe [...] est quelque chose qui tient lieu pour quelqu'un de quelque chose sous quelque rapport ou à quelque titre. Il s'adresse à quelqu'un, c'est-à-dire crée dans l'esprit de cette personne un signe équivalent ou peut-être un signe plus développé. Ce signe qu'il crée, je l'appelle l'interprétant du premier signe. Ce signe tient lieu de quelque chose : de son objet* »<sup>12</sup>. Cette catégorie postule une relation entre intention, signes et usages : en effet, l'énoncé seul, le message, n'est crédité d'une efficacité que dans son contexte d'usage et dans la mesure où il vise son destinataire et tend à orienter intentionnellement sa conduite. Le concept principal de la tiércéité, est la notion de loi, de convention. C'est l'observation des régularités de la nature, mais aussi celles que notre expérience quotidienne (qui concerne tous les phénomènes, y compris ceux de la communication), qui nous permet d'élaborer des lois générales. En fonction de ces lois, nous adoptons des conventions qui nous font agir en conséquence, sans avoir à chaque fois à vérifier l'exactitude de telles lois : la convention rend compte aussi bien d'un processus historique que d'une pratique sociale. C'est l'inscription d'une habitude partagée au sein d'un collectif, un *interprétant final* ou un *habitus* selon qu'on préfère une terminologie sémiotique ou sociologique<sup>13</sup>. Dans le contexte de la bibliothèque, on trouve des normes qui donnent sens aux actions de ses usagers. Il peut s'agir de normes écrites liées à la bibliothéconomie (la classification

---

10. Tous les déictiques sont en effet seconds par rapport aux objets qu'ils désignent, et leur configuration en tant que signe est affectée par l'objet même qu'ils désignent. Un doigt tendu vers un objet ou un code-barre collé sur la couverture d'un livre relèvent alors, par delà leur apparente différence, d'un même processus sémiotique.

11. Il s'agit là d'une interprétation de la pensée de Peirce, et de son déplacement dans le champ de la sociologie. Cette hypothèse du registre de la secondéité comme catégorie du changement et de la relation entre logiques sociales et « textes » médiatiques a déjà été proposée et testée par Babou, Igor, *Op. Cit.*

12. Peirce, Ch. S., *Op. Cit.*, p. 121.

13. Rappelons que la notion d'*habitus*, popularisée par Pierre Bourdieu, est due à Erwin Panofsky (*Architecture gothique et pensée scolastique*, Paris : Éditions de Minuit, 1967. [Traduction et postface de Pierre Bourdieu. 1ère édition : 1951]), qui la construit sur des bases empiriques et conceptuelles que la sémiotique peircienne peut tout à fait intégrer au même titre que la sociologie.

Dewey, dont un exemplaire trône sur presque chacun des bureaux des bibliothécaires), à la hiérarchie des disciplines dans un établissement d'enseignement supérieur tel que l'ENS LSH (importance de l'agrégation) et à des modes d'organisation du travail (division du travail, partage des missions des bibliothécaires entre le service au livre et le service aux utilisateurs).

Le registre de la tiercéité est celui du collectif, de la norme comme partage d'information et de valeurs au sein d'un processus historique de communication. On peut interpréter la tiercéité comme le registre des structures : ce sont les phénomènes qu'il désigne qui assurent leur stabilité dans le temps aux dispositifs ou aux « textes » produits par les acteurs. C'est là que se joue l'intertextualité, ainsi que l'inscription des formes des textes dans des représentations et conventions sociales<sup>14</sup>.

Ces trois registres de la sémiotique sont interdépendants. On doit concevoir la *qualité*, les *faits* et les *lois* non comme des catégories séparées, mais comme une imbrication au sein des processus de signification : la tiercéité présuppose la secondéité qui présuppose elle-même la priméité.

La sémiotique dessine ainsi un cadre d'analyse global inscrit dans une axiomatique. Cette axiomatique a intérêt heuristique car elle indique *où* chercher dans la masse des pratiques et des discours. Elle ne prévoit rien de ce que l'on peut y trouver, pas plus qu'elle ne peut prétendre tout expliciter des processus mis en jeu. Elle précise des registres de pertinence pour l'analyse, et les possibilités d'articulations entre ces différents registres. On peut se demander, à propos de toute pratique signifiante, quelles sont les règles culturellement instituées qui s'y inscrivent, de quel type d'interaction socio-technique elle est issue, et comment les qualités spécifiques des éléments qui la composent, réelles ou imaginaires, y sont mobilisées. Si tout processus de communication est le résultat de la coprésence de qualités, de faits et de lois, alors sa compréhension peut s'opérer à partir de ces trois registres de la signification, registres qui permettent d'articuler l'individuel au collectif, et la dynamique du changement à la pérennité des structures.

La sémiotique ne se contente pas de définir trois catégories axiomatiques. Elle a produit un important travail de modélisation systémique des processus de signification qui repose sur une description fine des différents types de signes<sup>15</sup>. Ce cadre sémiotique articule des registres sans présupposer des liens de causalité simples et unidirectionnels au plan sociologique. Ainsi, lorsqu'on évoque l'insertion sociale des nouvelles technologies, il n'est pas rare d'opposer des institutions lourdes, récalcitrantes et normatives à des individus pionniers qui tentent de faire valoir leur rapport singulier à l'informatique. Parfois, au contraire, on oppose des institutions réformistes et ambitieuses à des individus résistants aux changements. Les deux figures co-existent et court-circuitent d'autres réflexions possibles sur les articulations entre les différents registres de l'action : ce qui se passe au sein d'un registre n'est pas nécessairement conditionné de manière univoque par ce qui se passe à un autre. Le cadre sémiotique permet de poser ces registres et de prévoir la nécessité de repérer leurs articulations, sans présupposer des causes, des effets ou des hiérarchies.

---

14. Là encore, cette interprétation a été testée, dans le domaine médiatique, par Babou, Igor, *Op. Cit.*

15. La vulgate sémiotique n'a retenu de cette complexité que la triade « icône-indice-symbole » qui rend compte de la manière dont un signe renvoie à son objet en mobilisant chez son interprétant une analogie (icône), une inférence causale (indice) ou une convention (symbole). En réalité, les processus de communication détaillés par la sémiotique de Peirce sont bien plus complexes que cette vulgate.

C'est dans ce sens que nous avons interrogé la bibliothèque comme un processus de catégorisation, une dynamique de connaissance inscrite dans la matérialité d'un lieu et au sein de pratiques professionnelles : par quelles procédures un dispositif tel qu'une bibliothèque universitaire se constitue-t-il en système de communication du savoir ?

## 2. LES COMPOSITES

Au plan méthodologique, les deux approches, ethnologique et sémiotique, permettent de considérer avec une égale attention les phénomènes qui ont trouvé leur inscription, et ceux qui ne sont ni inscrits ni symbolisés, mais qui se manifestent dans l'enquête, au moment des entretiens et des observations. En effet, nous sommes également sensibles à tout ce qui ne s'inscrit pas dans la production d'objets (par exemple les logiques d'acteurs, pour autant qu'elles ne soient pas systématiquement vues comme des rapports de pouvoir et des enjeux de domination). En ce sens, la combinaison des approches homogénéise les observables, sans aucune pré-hiérarchisation. De plus, elle permet d'entrer dans ces observables par des unités socialement pertinentes, les tâches professionnelles, tout en préservant la liberté d'analyser finement les unités ainsi construites, au moyen des trois registres sémiotiques.

Plus qu'une typologie des actes, des textes ou des représentations convoqués par les pratiques de lecture-écriture savante, ce sont des configurations hétérogènes et dynamiques qu'il s'agit de décrire : des « composites »<sup>16</sup>. Les « composites » caractérisent des situations au sein desquelles des individus mobilisent à la fois la signification d'objets matériels et des représentations, réalisent des actions et mettent en œuvre des systèmes de normes ou des règles opératoires. Ces *composites*, inscrits dans les trois registres de la sémiotique, ne peuvent être saisis que dans des unités socialement pertinentes pour les acteurs : dans le contexte de la bibliothèque, il s'agira de tâches. Ces *composites* sont dynamiques : les éléments, actions et normes qui les constituent forment des systèmes se transformant au cours de l'évolution des tâches effectuées par les individus. L'informatisation des textes et des pratiques de lecture-écriture en bibliothèque est l'un des facteurs, et non le seul, participant à ces transformations<sup>17</sup>. Un composite caractérise un ensemble de processus sociaux, techniques et sémiotiques mobilisés dans le cadre d'une tâche professionnelle décrite par les acteurs et observée à travers les objets qui sont produits ou manipulés à cette occasion. Les composites se distinguent de notions voisines comme celle de *média* et de *dispositif* car ils sont avant tout des savoirs incarnés dans des situations et des relations entre objets, discours et représentations. Ils sont proches de la notion de *texte* telle que développée par les chercheurs avec qui nous travaillons dans le cadre de cette recherche<sup>18</sup>. Ces composites constituent un cadre d'observation construit par la recherche, défini *a priori*, qui nous permet de déplacer la notion de représentation sociale (incluant les usages) en élargissant les dimensions prises en compte, tout en restant opératoire par sa focalisation sur une tâche précise. Cette articulation de catégories sémiotiques à un terrain et à une approche ethnologique a l'intérêt de pouvoir être mobilisée tant au niveau « micro » des tâches individuelles, qu'au niveau « macro » de la bibliothèque et de son environnement. C'est à l'intérieur

---

16. Voir Le Marec, Joëlle, *Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites*, Habilitation à diriger des recherches, Université de Paris 7, 9 mars 2002.

17. Afin de tenir compte de cet aspect dynamique, nous focaliserons nos descriptions sur diverses transformations liées au déménagement de la bibliothèque ou à son informatisation.

18. Voir Jeanneret Yves, « Informatique literacy : manifestations, captations et déceptions dans le texte informatisé », in *Spirales* 28, 2001, p. 11-32.

de cette notion de composite que nous nous placerons pour observer la mise en œuvre, informatisée ou non, des pratiques de lecture-écriture.

Précisons enfin que les ambitions classificatoires et systématiques se heurtant toujours au foisonnement des données recueillies, nous nous sommes réservé la possibilité de ne pas tout « expliquer » dans les termes des catégories de la sémiotique. Le travail d'observation et d'analyse sera poursuivi ultérieurement à l'étude présentée ici, et c'est par une compréhension progressive et modeste des phénomènes que nous souhaitons avancer sur la voie d'une théorisation de la notion de composite.

### **3. LE TERRAIN REALISE ET LE CORPUS RECUEILLI**

Des magasiniers à la directrice, 14 personnes travaillent à la bibliothèque. Une partie de la bibliothèque est consacrée à l'agrégation et son accès réservé aux membres de l'ENS (chercheurs, enseignants, élèves, auditeurs libres ou pensionnaires scientifiques étrangers). Une autre partie, la salle chercheurs, est ouverte aux enseignants, chercheurs et étudiants de troisième cycle des universités Lyon 2 et Lyon 3. La bibliothèque propose également une salle des périodiques, commune avec le SICD (bibliothèque de recherche associée). L'ensemble des collections couvre les domaines d'enseignement de l'école (lettres, langues, sciences humaines et sciences économiques et sociales), et est rendu disponible tant à partir d'un catalogue papier qu'à l'aide d'un catalogue informatisé en cours de constitution.

Après avoir rencontré collectivement la direction de la bibliothèque et le personnel du Centre d'ingénierie Documentaire de l'ENS, nous avons réalisé une série d'entretiens individuels. Nous avons interrogé six membres de la bibliothèque et trois étudiants lors d'entretiens semi-directifs longs :

- Une conservatrice, responsable chargée de l'organisation du travail de l'équipe de la bibliothèque et de la gestion administrative et financière des dossiers, en plus de l'accueil au public
- Une bibliothécaire chargée de la formation des utilisateurs en plus de son travail habituel d'indexation et d'accueil du public
- Une catalogueuse, bibliothécaire-adjoint qui travaille sur occasionnellement de l'indexation en plus de l'accueil du public
- Une personne chargée d'équiper les livres avant leur mise en rayons et travaillant au Prêt Entre Bibliothèque
- Une bibliothécaire responsable des acquisitions des monographies
- Un bibliothécaire du pôle périodique responsable de la facturation en plus de l'accueil au public
- Un étudiant en thèse logeant à la résidence interrogé à la bibliothèque
- Un étudiant en année d'agrégation interrogé dans son bureau à l'école, puis dans sa chambre à la résidence
- Un étudiant en maîtrise interrogé dans sa chambre à la résidence

Par ailleurs, travaillant à l'ENS LSH, nous avons été attentifs au quotidien à tous les événements et à toutes les interactions qui nous renseignaient sur la vie de la bibliothèque. Les entretiens et collectes réalisés avec les personnels de la bibliothèque, même peu nombreux, constituent un ensemble cohérent dans lequel sont explicitement articu-

lées les dimensions organisationnelles et matérielles des tâches. Ces dernières dessinent un système de relations, d'objets, et de normes que nous décrirons plus loin. En revanche, les étudiants interrogés nous ont décrit des tâches (rédaction d'un mémoire, réalisation de dossiers thématiques) qui prennent place essentiellement dans un système de normes académiques, qui sont institutionnellement portées par l'école et surtout par les enseignants qui sont les interlocuteurs de ces élèves. Traiter sur un même plan les entretiens des étudiants et ceux des professionnels de la bibliothèque, en prétendant unifier leurs différences par la focalisation sur l'usage de l'informatique comme dénominateur commun, aurait été contraire à notre démarche. De plus, nous avons fait l'hypothèse, au départ, que dans le système relativement clos de l'école, la bibliothèque serait un environnement *commun*, au double sens du terme :

- un lieu qui s'organise comme espace social singulier (la bibliothèque de l'ENS) par des liens de toutes sortes (interindividuels, institutionnels, professionnels), intervenant tout à la fois entre les personnels de la bibliothèque, entre les personnels et les enseignants, entre les personnels et les élèves, et enfin entre les élèves. Ces liens, pour être observables, devaient pouvoir s'exprimer et s'objectiver lors des entretiens et des collectes. Or, si les entretiens et les collectes menés auprès des personnels font apparaître explicitement et matériellement des relations et des circulations très denses qui se confirment et se répondent les unes les autres d'un entretien à l'autre, il n'en est pas de même dans les entretiens et les collectes effectués auprès des étudiants. Ceux-ci constituent autant de cas particuliers sans que soient perceptibles, au bout de trois entretiens longs, des représentations ou des références communes qui entreraient dans notre problématique. Ceci signifie que l'échantillon d'élèves interrogés aurait dû être beaucoup plus important<sup>19</sup>, pour commencer à saisir le rapport des élèves à la bibliothèque, avant même de commencer à analyser les tâches décrites.

- un lieu qui s'organise comme un espace public générique : la bibliothèque, laquelle pourrait être gouvernée par des systèmes de normes et représentations communes à son personnel comme à ses usagers. Envisager isolément les usages de la bibliothèque par les étudiants reviendrait à reconstituer un pôle de réception.

Pour toutes ces raisons, nous avons choisi de n'exploiter que le terrain des professionnels de la bibliothèque, nous réservant pour une étude ultérieure la possibilité de retravailler sur les pratiques des enseignants et des étudiants. En effet, le caractère innovant des choix théoriques et méthodologiques exposés plus haut justifie que nous nous concentrons sur un petit nombre d'observations.

Nous avons mené à deux chacun des entretiens. Il a été demandé aux informateurs de définir leur travail, d'exposer précisément une de leurs tâches, de commenter l'organisation matérielle de leur bureau et de nous parler de leur usage de l'informatique au cours de ces descriptions. Lors de ces entretiens, nous avons réalisé autant de photo-

---

19. L'école compte environ 400 élèves. Nous avons interrogé deux normaliens (dont un agrégatif) et un doctorant roumain en leur demandant de nous décrire leur travail de manière générale, puis de détailler une tâche, et enfin de nous décrire leur environnement de travail (bureau et ordinateur). Ces entretiens ont été réalisés dans les lieux où ces étudiants travaillent habituellement : à la bibliothèque pour l'un, dans son bureau et à son domicile privé (dans la résidence de l'ENS) pour l'autre, et enfin dans son studio à la résidence ENS pour le dernier. Des photographies ont également été prises et des documents de travail ont été collectés. Si le terrain correspondant aux pratiques des professionnelles de la bibliothèque est géographiquement circonscrit au périmètre dessiné par les bureaux, celui correspondant aux étudiants est bien moins localisable dans la mesure où ils travaillent souvent à leur domicile personnel. Les entretiens et observations réalisés auprès des étudiants ont cependant constitué un élément important de contextualisation.

graphies qu'il était nécessaire pour rendre compte de l'environnement matériel du travail des personnes interrogées (photos de la pièce, du bureau, de l'écran du PC et gros plans sur les documents disposés sur le bureau). Nous avons également demandé à ces informateurs de nous donner (ou de nous photocopier) les documents qu'ils utilisaient (*post-it*, *plannings*, *brouillons*, *sorties imprimées de fichiers*, etc.). Nous intégrons enfin à ce terrain des rencontres (non enregistrées) à la cantine, dans les couloirs, avec la conservatrice, la bibliothécaire ou le personnel du Centre d'Ingénierie Documentaire.

## 4. LA BIBLIOTHEQUE COMME COMPOSITE

Nous allons maintenant montrer dans quelle mesure la bibliothèque de l'ENS peut être décrite comme un composite. Nous examineront successivement (mais sans souci d'exhaustivité) comment se qualifient ses usagers<sup>20</sup> (priméité), ensuite les relations entre la bibliothèque et les institutions environnantes (secondéité), et enfin le rapport de cet établissement à l'institution bibliothécaire en général et à ses normes (tiercéité). Lorsque ce niveau « macro » du fonctionnement institutionnel aura été examiné et mis en relation avec le processus d'informatisation, nous décrirons le niveau « micro » des composites centrés sur les tâches professionnelles du personnel de la bibliothèque.

### 4.1 Le niveau *macro* du composite

#### 4.1.1 Représentations des usagers : une dimension identitaire

Les procédés de qualifications et de désignation mobilisés dans les entretiens par le personnel de la bibliothèque (pour parler de lui-même ou des lecteurs) vont constituer le point d'entrée privilégié de l'analyse de la priméité du composite. Il s'agit ici de décrire les représentations de l'identité des acteurs qui le composent, représentations qui nous intéressent dans la mesure où elles éclairent non pas la psychologie de tel ou tel individu, mais plutôt la manière dont la bibliothèque, en tant qu'institution, est aussi une représentation d'elle-même.

On constate tout d'abord que le personnel de la bibliothèque partage un certain nombre de « réflexes » qui révèlent son adhésion à une représentation commune du travail en collectif : il se désigne lui-même, majoritairement, par ses fonctions. Les noms ou prénoms des collègues de travail sont très rarement utilisés et les entretiens se caractérisent par une importante dépersonnalisation des désignations ainsi que par l'usage de périphrases : « *ma collègue* », « *la vidéothécaire* », « *la personne qui est à l'équipement* », « *c'est le conservateur* », etc. Cette dépersonnalisation du discours que les individus tiennent sur eux-mêmes dans le cadre de leur travail montre que la bibliothèque se représente comme une entité abstraite, chaque individu se mettant en scène au sein d'un ordre fonctionnel, participant ainsi à la reproduction de l'héritage séculaire du monde des bibliothèques : un savoir collectif, rationnellement organisé et anonyme.

Par ailleurs, chaque personne interrogée explique sa place dans la chaîne du livre, en prenant soin de positionner son travail par rapport à ce cadre général. Il y a un caractère souvent pédagogique dans les descriptions des tâches qui se transforment en exposés sur la chaîne du livre : VR : « *alors, bon : moi, d'abord, je suis magasinier spécialisé à la bibliothèque, donc au départ je m'occupe du traitement matériel des documents. Au*

---

20. Qu'il s'agisse de son personnel ou des lecteurs : nous avons déjà indiqué ne pas retenir la dichotomie « production-réception » qu'implique la distinction classique entre usagers (au sens de « lecteurs ») et bibliothécaires.

*départ. C'est-à-dire j'interviens à la fin de la chaîne documentaire, depuis l'acquisition jusqu'au traitement manuel des documents, donc ça consiste à porter à l'ouvrage... ».*

L'observation des pratiques montre cependant, comme on le verra plus loin, que des singularités liées aux individus sont à l'œuvre dans le travail quotidien : la construction d'une identité professionnelle anonyme et fonctionnelle se manifeste essentiellement comme une figure du discours des bibliothécaires.

On observe ensuite que la manière dont les bibliothécaires qualifient leur rapport au public s'organise autour de deux expressions récurrentes : le lecteur pose un « *problème* » et la fonction du personnel de la bibliothèque est de lui apporter une « *aide* ». La conservatrice de la bibliothèque associe systématiquement l'expression « *usager* » à celle de « *problème* », tandis que la bibliothécaire responsable de la formation des utilisateurs occupe l'autre pôle (« *l'aide aux utilisateurs* », leurs « *besoins* », « *rendre service à des lecteurs* », etc.). Entre ces deux pôles, c'est la notion de « *service public* » qui qualifie de manière souvent fonctionnelle les relations avec les lecteurs. Dans l'ensemble, il semble que le lecteur soit à la fois celui qui introduit du désordre dans l'organisation de la bibliothèque (lors d'une conversation à la cantine avec deux bibliothécaires, nous avons appris que l'indexation Dewey risquait d'être abandonnée à cause du problème qu'elle posait aux élèves), mais aussi le point focal de l'attention de l'ensemble du personnel qui se définit comme étant à son service. Cette tension entre l'ordre rigoureux souhaité pour la bibliothèque et les besoins des lecteurs semble donc structurer fortement les représentations des bibliothécaires. Mais, et c'est une nuance qui a son importance, dans le cas de la bibliothèque de l'ENS, ces besoins postulés dans les entretiens semblent n'avoir que peu de réalité empirique. En effet, une bibliothécaire exprime ainsi sa déception après avoir proposé une formation aux nouvelles technologies :

Et là aussi une grande déception, puisque sur les 3 thèmes que moi j'avais proposé, il y avait un premier thème qui concernait les périodiques et l'Internet, donc toute l'offre des périodiques en Sciences Humaines en ligne. On se disait quand on est arrivé, les collections de périodiques n'étaient pas à disposition des élèves, le pôle périodique n'était pas ouvert, c'était compliqué, et je pensais qu'en leur offrant tout de suite, dès la fin du mois de novembre, ces possibilités de pouvoir retrouver en ligne des revues, leur montrer comment on faisait, c'était leur rendre service. On avait l'impression que les périodiques allaient leur manquer, donc on leur donnait un outil. Eh ben patatras, y'a eu une étudiante hispanisante de 3<sup>e</sup> année, qui est venue, le reste c'était du personnel bibliothèque qui en profitait pour faire de la formation professionnelle. Donc, on reste un peu interloqué, alors pourquoi, est-ce que c'est parce que ça les intéresse pas, ou simplement parce qu'ils ne cherchent pas à s'informer ? Pourtant on a distribué de la doc., ça passe en ligne, mais... ou est-ce qu'ils ne se rendent pas compte, pour le moment... moi je me dis, peut-être de façon complètement irréaliste... quand j'ai été nommée ici, j'ai dit oh la la, mon Dieu, il va falloir vraiment être au top, on va avoir des étudiants qui vont être très exigeants, il va falloir assurer, quoi, hein, assurer... Et j'ai l'impression... y'a pas de demande, de curiosité.

Ce manque de curiosité des élèves s'explique en partie par un système informatique défaillant à l'époque de l'ouverture de la bibliothèque, mais la contradiction entre la rhétorique du « *besoin* » et le constat de l'absence de demande est frappant. Cette contradiction renvoie à la construction d'une représentation du lecteur comme personne ayant des besoins, en particulier des besoins de formation dans le contexte de l'informatisation de la bibliothèque et de l'accès à Internet. Une bibliothécaire explique ainsi :

Deuxième atelier, proposé en deux parties sur la consultation des catalogues des grandes bibliothèques, qu'est-ce qu'on trouve dans ces catalogues des grandes bibliothèques, quels sont leurs corpus, qu'est-ce qu'on y trouve, qu'est-ce qu'on peut y chercher, leur faire un petit peu un panorama, là aussi en se disant, c'est leur offrir des outils, hein, à mon avis ce sont des futurs enseignants chercheurs, ils ont besoin de ça... (*claquement de doigts*) personne ! Personnel de la bibliothèque, formation continue. (rires) C'est utile aussi ! Mais c'est pas l'objectif recherché. Et entre-temps – c'est quand même bizarre, y'a quand même un dysfonctionnement - j'ai une jeune fille qui arrive un beau jour dans mon bureau, et qui me dit voilà, j'ai besoin de retrouver ce qui a été écrit, je sais plus, sur... j'ai oublié... c'était peut-être... Aristote, je ne sais plus quoi, enfin... elle me dit, j'arrive pas à trouver. Elle a passé une heure et demie dans mon bureau, c'était exactement l'atelier technologique que j'avais fait quinze jours avant.

Dans la relation qui s'établit, dans les entretiens, entre la figure du lecteur et le personnel de la bibliothèque, ce dernier construit son identité professionnelle en mettant en avant le caractère indispensable de sa fonction de médiation entre les lecteurs et l'information. Cette construction d'une figure du lecteur en demande vient appuyer la légitimité professionnelle des bibliothécaires, même si l'attitude des élèves contredit cette idée d'un besoin. Comment expliquer, même partiellement, cette contradiction ?

Plusieurs facteurs interviennent sans doute, qui viennent se renforcer les uns les autres. L'analyse sociologique des pratiques dans les bibliothèques de lecture publique et les bibliothèques universitaires<sup>21</sup> a montré que l'occupation des lieux était loin de répondre au seul besoin de consultation de documents. Les occupants de la bibliothèque viennent parfois y chercher un lieu de travail confortable et y apportent leurs propres ouvrages. D'autres recherchent des modes de sociabilité culturelle qu'ils ne trouvent pas dans leur milieu professionnel ou privé. D'autres enfin viennent y chercher des ressources disponibles (consultation du minitel puis d'Internet, lecture de la presse). Les besoins des usagers sont loin de correspondre à l'idéal du lecteur tel que le rêvent les bibliothécaires<sup>22</sup>. Cet écart s'est aggravé avec la multiplication des offres de médiation dans l'espace des bibliothèques avec l'arrivée des NTIC : pour les usagers, l'interprétation de l'espace comme lieu de fourniture de ressources s'en trouve légitimée. Pour les bibliothécaires, la tension entre le service aux usagers et le maintien d'une homogénéité de l'offre est radicalisée. Même si la bibliothèque de l'ENS LSH n'est pas une bibliothèque de lecture publique, ce type de problème la concerne également.

Ajoutons à cela des tendances plus générales qui traversent l'ensemble de la société. Ainsi, on peut confronter la figure du besoin des usagers avec la construction médiatique de l'identité de l'internaute comme individu autonome s'appropriant les nouveaux médias dans une logique de refus de la médiation entre lui et l'information<sup>23</sup>. Par exemple, lorsqu'on constitue un corpus avec le supplément multimédia de *Libération*, on constate que l'utilisateur valorisé est celui qui se débrouille tout seul face à l'Internet, alors que le « neu-neu »<sup>24</sup>, dont il est de bon ton de se moquer, est une figure de ringard qui a besoin d'aide : les discours d'escorte du multimédia insistent en effet de manière ap-

---

21. Voir Barbier-Bouvet, Jean-François et Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre, pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Paris, BPI, 1986. Voir également Fichez, Élisabeth, Le Marec, Joëlle et Voghelaere (de), Nathalie, « Usages des réseaux en milieu universitaire : quelques articulations entre savoirs informels et normes académiques », in *Recherches en communication* n°15, Louvain La neuve, à paraître.

22. Voir Le Marec, Joëlle, « A la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques », in Agostini, Francis, *Sciences en bibliothèque*, Paris : éditions du cercle de la Librairie, 1994.

23. Voir Babou, Igor, Des discours d'accompagnement aux langages : les nouveaux médias, *Études de Linguistique Appliquée* n° 112, Paris, Didier Érudition, octobre-décembre 1998, p. 407-420.

24. Classiquement, sur les forums de discussion (Usenet), le terme de « neu-neu » est une insulte qui désigne un usager qui ne maîtrise ni la technique, ni les codes comportementaux en vigueur.

puyée sur la facilité d'accès à l'information et l'autonomie des usagers. Plus généralement, ces discours d'escorte visent à naturaliser l'information en la détachant de l'ensemble des médiations qui en assurent l'existence, comme s'il pouvait s'instaurer un rapport aux signes faisant l'économie de la structure d'un langage, débarrassé des institutions chargées de les organiser et de les faire circuler, et des dispositifs matériels permettant leur manifestation. Selon ces discours de sens commun, la communication entre les individus serait enfin libre, fluide, désambiguïsée, libérée des contraintes de l'interprétation : l'information serait une sorte de réel ontologique immédiatement perceptible. Ces discours d'escorte sont évidemment en contradiction avec l'identité que se construisent les professionnels de la bibliothèque comme médiateurs entre les usagers du réseau et l'information.

#### 4.1.2 La bibliothèque et ses relations avec l'extérieur

Nous ne nous attacherons ici qu'aux relations qui apparaissent explicitement dans le discours des personnes interrogées et qui, de ce fait, s'incarnent dans des opérations et des objets matériels. Deux pôles d'extériorité au moins apparaissent : l'ENS LSH et les autres bibliothèques. D'autres partenaires interviennent (les fournisseurs, les associations professionnelles, etc.) mais il n'apparaît pas de confrontations identitaires sur la base de valeurs distinctes, donc pas « d'extériorité » à proprement parler : les relations avec les fournisseurs par exemple, ne semblent jamais poser pas de problèmes particuliers en dehors des questions techniques (rapidité de livraison, suivi des commandes, etc.).

L'ENS LSH est très proche de la bibliothèque dans sa mission de stabilisation et de perpétuation d'un ordre du savoir historiquement construit. Mais pour cette raison même, il y a parfois confrontation entre les deux systèmes de pensée et les deux organisations qu'elles supposent. Ainsi, l'agrégation s'impose à la bibliothèque : elle détermine des priorités dans le calendrier des acquisitions, dans le rythme de l'indexation, et dans l'organisation topologique du fonds en salle de lecture. Cette contrainte s'oppose parfois à la volonté d'organiser le fonds et son évolution en se basant exclusivement sur la classification Dewey. La bibliothèque veut par ailleurs concrétiser dans des formalismes sa proximité d'intérêts avec les enseignants dans la constitution du fonds : les enseignants sont sollicités comme prescripteurs d'acquisitions. Est mis en place un système de correspondants d'acquisition par discipline, tant chez les bibliothécaires que chez les enseignants, et qui formalise la relation. La conservatrice se réserve cependant le droit et la responsabilité, au nom d'une vision globale de la collection, d'intervenir dans ce processus de sélection :

C. A. : Donc y'a un peu l'aspect management général du service, c'est la mission classique du chef de service, qui est susceptible d'intervenir sur tout et n'importe quoi. Et puis j'ai aussi une autre mission, qui est liée à la première, qui est d'être globalement responsable de la coordination documentaire, c'est-à-dire essayer de formuler une politique d'acquisition, avec les enseignants - au niveau enseignement, parce que la recherche c'est quand même un secteur très pointu où les acquisitions se font dans les labos, les labos achètent ce dont ils ont besoin-, mais au niveau plus général de la bibliothèque, y'a besoin je dirais d'objectiver les règles de fonctionnement, qui sont souvent implicites, mais il faut pouvoir se poser la question des objectifs, on achète pour qui, pour quoi, euh... Comme on peut pas acheter tous les documents y'a forcément une sélection, qui fait cette sélection, jusqu'à quel niveau on pousse les collections, tout ça c'est un ensemble de questionnements, et mon rôle là-dedans c'est un peu d'établir la méthodologie. [...]

Il y a un certain nombre de correspondants d'acquisition dans la bibliothèque, donc ils se mettent en place, et qui sont destinés à être des personnes qui vont dialoguer avec les enseignants, et au besoin faire des suggestions d'achats, établir des bibliographies, parce que pour l'instant la bibliothèque était surtout alimentée par les commandes des enseignants.

Donc on arrive à un niveau où il faut quand même évaluer les fonds, voir ce qui manque, et avoir quand même une vision synthétique globale, parce que... ça peut partir un petit peu dans tous les sens, donc il faut quand même avoir une cohérence, si vous voulez. [...] qu'est-ce que c'est que cette cohérence, comment on la définit, et puis que les règles soient claires aussi pour toute la communauté au niveau de l'école.

Les relations avec les autres bibliothèques marquent la spécificité de la bibliothèque de l'ENS LSH, mais aussi sa volonté de fonctionner comme un des éléments d'un système général des bibliothèques :

- La BNF est sollicitée via son serveur OPALE pour son rôle de gardien de la référence, elle permet la récupération de notices pour l'indexation du fonds ENS LSH.

- D'autres bibliothèques, très nombreuses, sont présentes à travers leurs sites web dans les signets des bibliothécaires. Elles permettent de constamment coordonner la vision commune : lorsqu'un problème spécifique se pose (indexation de cédéroms, création de la notice d'un livre rédigé en chinois) la bibliothécaire cherche dans le réseau ce qui se fait déjà, pour éviter la dispersion des façons de faire proposées d'une bibliothèque à l'autre. La mutualisation des formalismes apparaît comme une règle. Les bibliothèques constituent ici, toutes ensemble, des interfaces entre les documents et les usagers.

- D'autres bibliothèques sont présentes dans les répertoires avec leurs coordonnées (adresses, heures d'ouverture) : il s'agit des bibliothèques lyonnaises, notamment la bibliothèque municipale de la Part Dieu. Les bibliothécaires y envoient des élèves. Intervient ici le réseau des équipements de proximité désignés pour le service aux usagers.

#### **4.1.3 L'idée de bibliothèque comme norme**

La bibliothèque universitaire s'incarne matériellement dans l'espace (fig.1). Deux pôles se distinguent nettement : un pôle de l'offre (avec dans la salle est les épis 1 à 21, et dans la salle ouest les épis 1 à 10), et un pôle de l'usage (avec des rangées de tables à six places ou à deux places, chacune équipées de postes de lecture informatisée). La banque d'accueil est intégrée à la rangée des épis de la salle est. Elle est également dans l'alignement des épis en salle ouest.

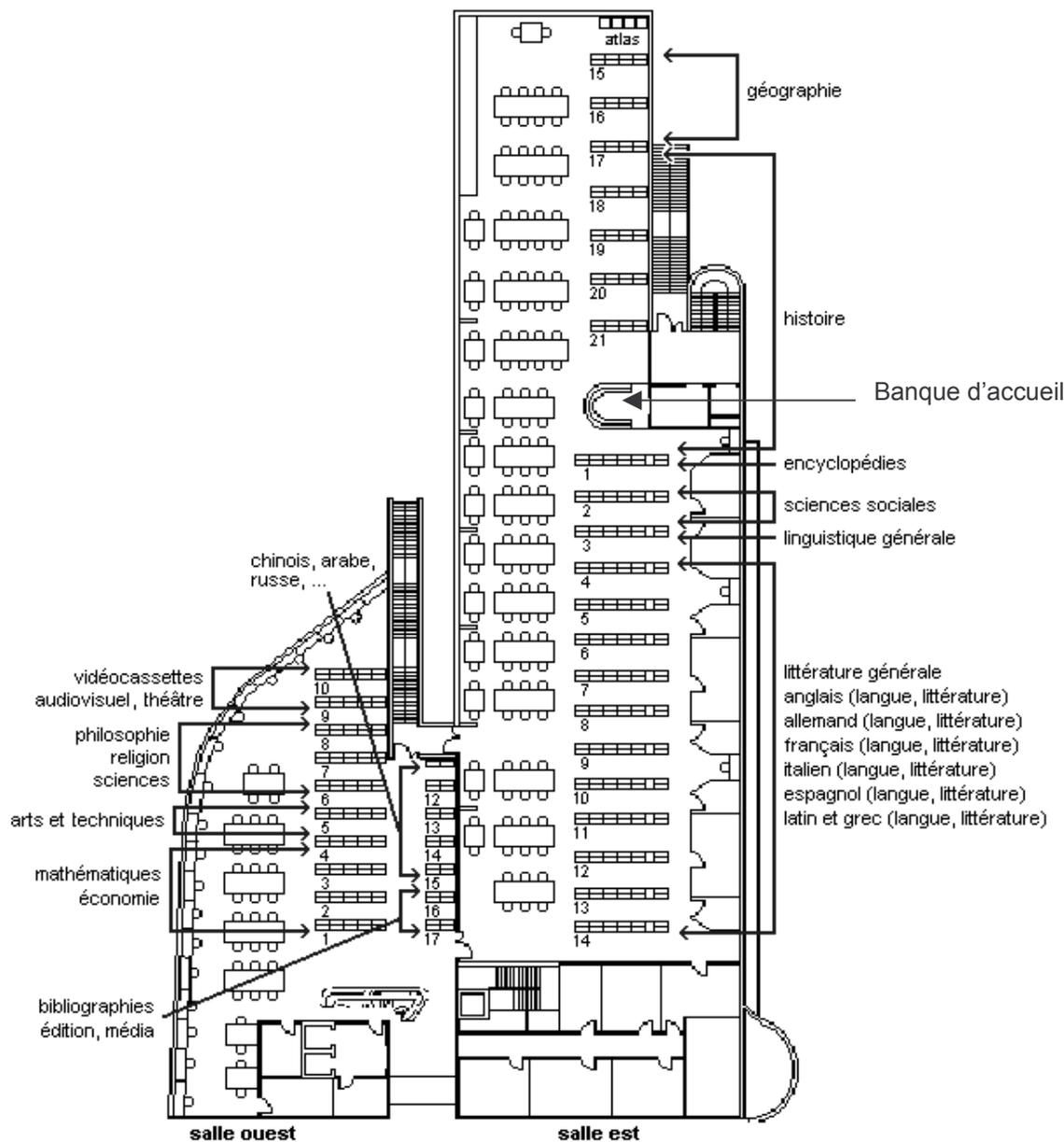


Figure 1: Plan général de la bibliothèque de l'ENS LSH

Les bibliothèques de lecture publiques ont en général choisi d'autres modèles dans lesquels tables et épis sont beaucoup plus imbriqués au service d'un espace de pratiques mises en continuité les unes avec les autres. Les livres sont alors partout présents sans être regroupés ensemble (BPI, médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie). Les bibliothèques de lecture publique s'opposaient en cela au modèle de la bibliothèque nationale où le fonds en magasin et la salle de lecture étaient presque totalement séparés, la borne d'accueil marquant la frontière entre les deux espaces. La bibliothèque de l'ENS LSH incarne la forme intermédiaire propre à l'université, mais particulièrement affirmée ici : lecteurs et livres sont en contact. Mais une partie des livres reste en magasin, et les territoires du livre et du lecteur sont totalement séparés.

Il y a eu ici volonté de l'architecte de séparer nettement les fonctions et de marquer le territoire des livres. Les bibliothécaires ont quant à elles rangé les livres en suivant la

classification Dewey<sup>25</sup>, à l'exception du fonds temporairement suscité par les sujets d'agrégation. Trois topologies se superposent donc : le plan au sol qui sépare les livres et les lecteurs, la classification qui ordonne les livres sur les épis, et l'ensemble des livres destinés à la préparation de l'agrégation dans une collection qui change chaque année en fonction des sujets du concours. Le plan de la bibliothèque garde alors la trace de trois logiques sociales qui s'affirment avec une égale autorité : conception architecturale, bibliothéconomie et logique locale de l'ENS LSH assujettie à l'enseignement en vue du concours de l'agrégation et aux habitudes héritées de la précédente bibliothèque.

Une spécificité notable de la bibliothèque ENS LSH réside dans le fait que toutes les places de lecture sont équipées d'un PC individuel. L'informatique n'est plus représentée par une série de postes en accès libre à l'entrée ou dans des salles annexes, ni par des postes isolés distribués dans l'espace de la bibliothèque. Une nouvelle norme s'affiche, prise en charge par la bibliothèque : l'activité de lecture-écriture passe par l'utilisation de l'informatique. Cette nouvelle norme n'est pas associée à un changement global des rapports de la bibliothèque à son public (qui impliquerait une légitimation visible des pratiques d'occupation de l'espace), ni à une modification des rapports aux savoirs. En revanche, c'est la pratique de lecture-écriture qui est invitée à se transformer.

Si l'on quitte l'espace de la salle pour s'intéresser aux écrans du site web de la bibliothèque, on trouve la bibliothèque virtuelle qui intègre des sites web et leurs notices au fonds de documents, des répertoires de liens nombreux, des outils bureautiques, des références aux postes de lecture assistée.

Il faut insister sur un point : la présence massive des outils informatiques à disposition des usagers ne s'effectue pas dans la foulée d'un ensemble de transformations culturelles et sociales au sein de l'établissement, elle n'en est pas le marqueur. Au contraire, la bibliothèque désigne avec autorité la place du lecteur, celle des livres, et la hiérarchie des disciplines. Les postes informatiques manifestent une radicalisation des modèles sous-jacents de l'institution des bibliothèques : ils instrumentent l'activité de lecture-écriture savante. Le poste informatique à chaque place est un peu l'analogue de la lampe qui équipe chaque poste de la BN pour instrumenter la pratique concrète de lecture. Est manifestée ici avec éclat la volonté de la bibliothèque d'être un lieu dédié, un dispositif de lecture-écriture structuré autour d'un ensemble de médiations techniques et institutionnelles (assistance aux lecteurs, formulaires de commande, etc.). Contre l'idée de la bibliothèque entièrement virtuelle accessible depuis le domicile privé grâce au web, la bibliothèque s'affirme comme le « vrai » lieu de la lecture savante, qui permet effectivement l'accès à La Bibliothèque comme utopie universaliste. La volonté des bibliothécaires d'harmoniser systématiquement les formalismes proposés par les différentes bibliothèques, et l'abondance de répertoires de liens vers des sites documentaires (toujours commentés), vont dans le sens de cette volonté de garder l'espace de la bibliothèque comme lieu public nécessaire aux pratiques savantes sans concurrence possible avec l'espace privé, et comme lieu physique d'accès à la bibliothèque universelle virtuelle promise par le web. Dans la mesure où l'informatique ne semble pas constituer le catalyseur d'un mouvement général d'innovation organisationnelle, sociale ou culturelle, il est alors important de s'attacher à la compréhension fine des processus, c'est à dire au niveau *micro* des composites tel qu'il apparaît dans les tâches des professionnels.

---

25. À la cotation Dewey se superposent d'autres classifications issues des collections de l'ancienne bibliothèque de Fontenay.

## 4.2 Le niveau *micro* du composite

Que deviennent les composites au niveau *micro* qui est celui des tâches décrites par les différents usagers de la bibliothèque ? Comment interpréter ce qui nous est donné à voir dans l'observation de ces tâches en suivant le découpage des registres sémiotiques ?

Les normes qui se manifestent concrètement dans les tâches et les environnements de travail relèvent pour nous du registre de la tiercéité.

À l'autre extrémité, au sein du registre de la priméité, on trouve des prises de position et des représentations que les personnes interrogées réfèrent à leur propre singularité, c'est-à-dire qu'elles désignent explicitement comme n'étant pas d'emblée justifiées ou contraintes par la dimension fonctionnelle de la tâche. Il s'agit de potentialités qui ne s'actualisent pas dans le travail des enquêtés, mais qui s'expriment dans le cadre de l'enquête. Nous ne rapportons en aucun cas les singularités à des dimensions psychologiques. Ce qui est important, c'est le fait que les enquêtés désignent eux-même ce qui est « hors-cadre » par rapport au système de normes et de relations qui régit leurs tâches.

En fin de compte c'est essentiellement dans le registre de la secondéité, et donc de la mise en relation, que nous nous situons. Du fait du protocole d'enquête (entretiens individuels dans les lieux de travail), nous observons nombre d'actions mobilisant des objets, mais peu de relations interindividuelles. Celles-ci sont évoquées par les enquêtés, mais ne s'actualisent pas sous nos yeux. La poursuite de cette recherche nous amènera, ultérieurement, à élargir nos observations aux réunions de travail collectives. Les relations entre individus transparaîtront cependant dans l'ensemble des analyses qui vont suivre.

### 4.2.1 Règles locales, règles globales : agrégation, management et bibliothèque

Dans notre enquête, nous avons remarqué que certains objets et certains thèmes étaient présents systématiquement dans tous les environnements de travail et dans tous les discours : c'est pour nous la marque des normes que de s'inscrire ainsi collectivement et matériellement.

Ainsi, sur pratiquement tous les bureaux, on trouve des outils informatiques, ou plusieurs volumes de la classification Dewey ainsi qu'un planning de service. Les outils et logiciels informatiques : ici, le PC, l'intranet de l'école, et les outils informatiques de traitement du livre sont devenus des objets aussi usuels que la papeterie et le téléphone. À la bibliothèque de l'ENS, le logiciel ABSYS est utilisé tout au long de la chaîne du livre, avec des codes d'accès différents selon la spécialité des personnels.

La classification Dewey organise plus généralement la bibliothèque. Elle relève de la bibliothéconomie et, plus fondamentalement, d'une structuration du savoir propre à la bibliothèque, qui fonde les processus de traitement du livre.

Le planning, quant à lui, réfère à des règles de management qui organisent le travail collectif et la division du travail, entre spécialisation et diversification, entre hiérarchie et autonomie. Une grande partie du personnel occupe une place dans la chaîne de traitement des livres, et assure également un service au public. Outre ces deux fonctions majeures qui organisent le travail dans toute bibliothèque, un autre volant de tâches spécifiquement nécessaires à l'organisation de cette bibliothèque-ci est réparti en fonction des compétences particulières et des souhaits de chacun (liens à l'ENS LSH, politique

d'acquisition, assistance aux usages, développement, liens aux autres bibliothèques, etc.). Une partie des tâches entre dans le système bien hiérarchisé de la bibliothèque, lorsqu'il s'agit du service de la collection et de la chaîne du livre. Une autre partie des tâches transcende tout au contraire la structure hiérarchique : il s'agit du service au public. Enfin, les pôles de spécialisation permettent de jouer entre ces deux systèmes de répartition en fonction des profils individuels : c'est ainsi que telle personne compétente en chinois est responsabilisée pour le fonds chinois. Telle magasinière qui adhère fortement à l'informatisation des tâches est responsabilisée pour le prêt entre bibliothèques.

Outre ces règles générales qui organisent toute bibliothèque, il existe à la bibliothèque de l'ENS LSH des règles locales : celles-ci sont présentes dans l'espace et les discours. Il s'agit des règles du fonctionnement de l'école, dont fait partie la bibliothèque.

L'école est un lieu d'enseignement et de production du savoir et la bibliothèque est asservie à cette mission en tant que composante de l'école. Les deux rapports au savoir qui s'y jouent génèrent des représentations et des usages qui peuvent être identiques ou antagonistes. Ils sont identiques dans la mesure où les deux institutions bénéficient d'un capital de légitimité égal, l'une à l'égard de l'autre : elles contribuent chacune à une mission analogue de maintien d'un classement séculaire des savoirs en disciplines et divisions universelles. Elles sont antagonistes dans la mesure où le concours d'agrégation est une priorité absolue qui vient perturber le cours du traitement des livres, voire le soustrait à la bibliothèque si l'enseignant fait jouer cette priorité pour obtenir un livre avant même qu'il ne soit traité et disponible.

Ainsi les enseignants ne sont pas seulement un public de la bibliothèque : ils sont prescripteurs d'acquisitions. Pendant la première année d'installation de l'école et de la bibliothèque à Lyon, les conservatrices mettent en place un système de correspondants qui formalisent les relations entre la communauté des enseignants et la communauté des bibliothécaires. C'est la discipline qui sert alors de référence partagée entre les deux communautés dans le projet de construction collective de la collection :

CA : « le principe qui est que les enseignants sélectionnent les collections ici n'est absolument pas remis en question » [...] « Il y a donc FS, qui va gérer, je dirais chapeauter un petit peu pour l'ensemble des langues, et la linguistique [...] la répartition s'est un peu faite en fonction des domaines de compétences des bibliothécaires, je dis bibliothécaire au sens générique du terme, par exemple VS connaît le chinois, donc elle est toute désignée pour le chinois, on a une italianisante, on a quelqu'un qui connaît bien l'espagnol, donc en fait on s'est réparti les domaines de compétences. Puis il y a les domaines, bon, comme certains... DR est plus sciences, audio-visuel... donc là on s'est réparti le plus possible en fonction au départ de la formation qu'on avait initialement. Parce qu'il faut quand même un peu connaître le domaine pour pouvoir le suivre ».

Les enseignants peuvent également interférer très directement dans la chaîne du livre, pour emprunter les ouvrages avant même qu'ils n'aient été traités :

IB : « Ca... c'est un prof qui est venu un jour, ici, et qui est parti avec des bouquins qui n'étaient pas encore traités, donc je les ai traités, mais en faisant les photocopies, et j'ai bien gardé tout ça [...] si on me demande ces bouquins, par exemple, si un étudiant les demande, puisqu'ils sont dans le catalogue, on pourra lui dire qu'ils sont prêtés [...] Donc là au moins on sait que les bouquins sont sortis chez cet enseignant ».

Mais par dessus-tout, c'est par l'agrégation que l'école interfère le plus fort dans le fonctionnement de la bibliothèque. Tous les enquêtés y font référence, de la conservatrice à la magasinière.

À la base, l'agrégation intervient physiquement dans la répartition des ouvrages de la bibliothèque avec la salle d'agrégation et interfère donc directement avec la vision d'ensemble du fonds et de la collection, au moment de la rétro-conversion des notices :

ES : Donc il faut tout refaire, il faut les reprendre, il faut mettre des vrais codes-barres, il faut relocaliser les collections, vous savez qu'on a des collections dans les magasins, on a des collections dans la salle d'agrégation, il faut tout relocaliser dans le catalogue, parce que tout était localisé en salle de concours. Donc moi j'ai pris en charge une partie de ce travail, sur les secteurs d'acquisition que je vais suivre. Ça permet d'avoir une vision de la collection, aussi. Voilà.

Une catalogueuse nous présente son travail, tout entier orienté vers la localisation précise de chaque exemplaire traité. D'emblée, elle fait elle aussi référence à une division de l'espace de la bibliothèque où est isolée la salle d'agrégation. Mais elle distingue en outre entre ouvrage et monographie d'agrégation.

IB : « Voilà, ça c'est la notice telle qu'elle apparaît sur le catalogue. Et ici on a un espace qui est consacré à l'exemplarisation de l'ouvrage, c'est-à-dire qu'on le situe dans la bibliothèque, on le localise, soit en salle concours, ou en magasin... voilà, les différentes possibilités, le type d'exemplaire, si c'est une monographie pour l'agrégation, ou si c'est un ouvrage... Donc ça c'est la discipline, donc c'est cette fameuse indexation Dewey [...] On met la cote, cette fameuse cote Dewey, et un code barres, ce qui permet d'avaliser en fait l'exemplarisation, l'exemplaire. Si on met pas de code barres, on peut rien faire ».

On retrouve chez la magasinnière la distinction nette entre les ouvrages d'agrégation et les autres :

V. R : voilà. Vous avez donc la cote au crayon à papier. Avec notamment des indications, à savoir, si c'est un ouvrage qui est au programme de l'agrégation ou pas.

Au fil de l'entretien avec la catalogueuse apparaissent les répercussions de l'agrégation sur l'organisation temporelle et spatiale du travail, ou plutôt la nécessité de l'inscrire par dessus le processus plus « neutre » de la chaîne du livre :

- Dans l'espace avec les étagères :

IB : « voilà, sur l'étagère, donc avec des priorités entre les ouvrages d'agrégation et les autres, qui ne se rangent pas au même endroit »

- Dans les documents qu'elle mobilise dans son travail :

IB « Là, c'est tous les programmes d'agrégation, quand on a un bouquin, qu'on a un doute, on peut regarder si c'est bien au programme... »

- Dans l'organisation temporelle :

Enquêteur « ça met combien de temps à peu près à partir du moment où ils sont sur cette étagère, pour les trouver dans BN Opale »

IB « tous les quart d'heure il y a des notices qui sont basculées, mais on attend en général une ou deux heures, et puis après... dans l'organisation du travail on essaie de le faire en début de semaine ou le matin, suivant l'arrivée des ouvrages, on a aussi cet impératif... Dès qu'ils sont basculés on fait en priorité tous les ouvrages d'agrégation, donc on essaie de le faire le plus rapidement possible [...] il faut compter à peu près trois jours entre le moment où l'ouvrage est arrivé ici et le moment où il en sort pour aller à l'Équipement ».

L'agrégation apparaît parfois non plus comme priorité fonctionnelle interférant avec le fonctionnement de la bibliothèque, mais comme un événement suscitant des initiatives et des intérêts culturels :

CA : « voilà, mais ça c'est à titre personnel. J'avais envie de lire la leçon d'agrégation correspondante »

Un très grand nombre d'actions, en particulier des travaux de production de documents, sont liées à la contrainte permanente d'aménager les formalismes bibliothéconomiques et informatiques très forts en fonction du contexte local (agrégation, déménagement, etc.). Il faut sans cesse trouver des manières d'ajuster, de compenser les décalages multiples entre logiques distinctes.

Un type d'initiative particulière entre cependant dans le registre des règles : en période de délocalisation et de changement, il y a une grosse activité de proposition et de création de procédures. Chacun tente d'inscrire des manières de faire qui lui semblent pertinentes pour améliorer l'organisation générale, pour qu'elles deviennent, à terme, des règles de travail collectif. C'est une des dimensions explicites de la fonction de conservatrice. Elle crée des procédures et des formalismes à tous les niveaux : groupes de travail, systèmes de correspondants, formulaires de bulletin, formulaires pour le Prêt Entre Bibliothèque, signalétique des épis en salle de lecture, etc. Lorsqu'une nouvelle situation surgit (circulation de l'information sur les formations, par exemple), une réflexion est engagée sur l'opportunité de formaliser une marche à suivre.

On retrouve cette activité de proposition d'inscription de formalismes nouveaux à tous les niveaux, elle n'est pas une prérogative exclusive de l'autorité hiérarchique. Par exemple, IB se crée des règles personnelles pour aménager son espace de travail (écran et bureau de son PC, bureau, étagères, chariots, etc.). Ces règles personnelles marquent tout à la fois des singularités qui sont explicitement posées comme n'engageant que la personne (le rapport distant à l'informatique dans les communications entre collègues du bureau) et des principes fonctionnels qui sont alors proposés aux autres (le goût pour une inscription dans l'espace physique des points d'articulations entre les tâches, de collègue à collègue). Ainsi, IB n'approuve pas le mail pour communiquer de bureau à bureau et elle exprime cette réticence comme une attitude purement personnelle, qui n'engage qu'elle-même. En revanche, elle revendique la possibilité d'inscrire spatialement des modalités interpersonnelles de communication le long de la chaîne documentaire, de bureau à bureau, pour une meilleure organisation collective : « *il faudrait qu'on ait une étagère métallique comme ça pour pouvoir visualiser... toujours par le moyen des petits papiers ce qui doit partir le plus vite à l'équipement* ». Elle propose ainsi la création d'un mobilier spécifique pour les ouvrages d'agrégation, qui permettrait aux collègues « entrants » de savoir où mettre les urgences et aux collègues « sortants » de savoir ce qu'il faut récupérer en priorité.

Ces constats montrent qu'une norme est l'aboutissement, sans doute temporaire, de l'empilement des registres sémiotiques : prenant appui sur les singularités des représentations et valeurs (priméité), elle se négocie et se légitime au sein de relations (secondéité) avant de s'inscrire matériellement comme un système collectif d'organisation (tiercéité). Il ne faut pas négliger le fait que toute norme, une fois instituée, peut « redescendre » toute la chaîne de ce processus, si elle est remise en cause à l'occasion d'un changement du contexte ou des acteurs. À travers l'ensemble de l'enquête, cette articulation entre trois registres apparaît clairement comme un processus dynamique, et non comme une typologie rigide des phénomènes qui seraient classés par niveaux et hiérarchisés. Rappelons ce qui avait été posé plus haut : le niveau des normes n'est pas une toile de fond fixe, la « structure », contre laquelle se déploierait l'inventivité des acteurs. Ce que nos observations montrent, au contraire, c'est une dynamique complexe entre des registres interdépendants et non une lutte entre des niveaux hiérarchiques.

#### 4.2.2 Singularités et potentialités

Nous l'avons dit plus haut, les modes de désignation de l'identité du personnel adhèrent fortement à leurs fonctions (très peu de prénoms et de noms). Or, ce rapport entre identité et fonction est collectif : les enquêtés s'efforcent tous, bien qu'interrogés en entretien individuel, de parler au nom de leur fonction (en tant que catalogueuse, en tant que conservateur) et de désigner leurs collègues également par leurs fonctions. Cet accord est selon nous lié à un *habitus* professionnel historiquement construit, propre à l'institution de la bibliothèque et qui constitue une culture partagée. Or, cette culture entre en confrontation avec une nouvelle norme, générale quant à elle, du rapport au travail : l'injonction de la réforme et de la modernisation de l'ensemble des pratiques professionnelles par les nouvelles technologies.

Dans notre enquête, les singularités individuelles revendiquées comme telles, s'expriment précisément dans l'espace de cette confrontation entre la « culture » professionnelle propre à la bibliothèque et un rapport aux nouvelles technologies identifié comme suscitant une « culture » informatique. Les contradictions pressenties sont alors assumées à titre personnel par les membres de la bibliothèque.

Par exemple, nos interlocuteurs sont parfois gênés d'avouer qu'ils n'utilisent pas le mail. Ils prennent en charge, à titre personnel, l'illégitimité anticipée de ces « résistances », leur discours oscillant alors entre « *je ne suis pas capable de...* » et « *je préfère...* ». Dans la citation qui suit, l'enquêteur lui-même anticipe le jugement négatif potentiel que comporte le fait de ne pas recourir à l'informatique et tente de désamorcer l'effet de sa question :

IB : « voilà, il faut qu'on... on prend bien soin, justement, de transmettre oralement, ou par écrit, le travail qu'on a laissé... »

Enquêteur : par écrit, ça prend quelle forme ? Est-ce que vous utilisez le réseau, est-ce que vous utilisez du papier, des *post-it* ?

IB : non, du papier, des *post-it*, on n'a rien de formel, on n'a **même pas** de cahier, on n'a pas de...

Enquêteur : et ça c'est... alors ça vient... est-ce que c'est... enfin, est-ce que c'est la mise en place de l'informatique qui n'est pas encore terminée au sein de la bibliothèque, ou c'est parce que les habitudes de travail sont comme ça, ou est-ce que peu importe, enfin...

IB : euh... oui, je pense que c'est parce que les habitudes sont comme ça... Mais bon, je sais que d'autres collègues communiquent par contre par fichier d'un bureau à l'autre. Chose que je ne fais pas... que **je suis pas capable de faire pour l'instant, et je sais pas si... si je préférerais pas** me lever, aller dans le bureau d'à côté, et dire voilà, j'ai ça à faire... »

S'excuser à titre personnel du fait de ne pas « encore » utiliser l'informatique est une modalisation que l'on retrouve dans plusieurs entretiens. Le caractère informatisé du travail apparaît d'ailleurs parfois comme l'état stable, final et légitime qui succèdera à des états provisoires définis comme « moins organisés » :

CA (à propos du circuit d'information sur les formations) : « Mais ça c'est un processus qui pourrait être mieux formalisé, peut-être [...] Bon, donc ça c'est des documents d'information générale, la ligne de service public, qui pour l'instant est distribuée sous forme papier... »

Pourtant, dans le même entretien, il apparaît clairement que des circuits qui sont stabilisés et organisés, comme le circuit d'un bulletin imprimé, sont en fait fort complexes et impliquent, outre le mail, bien d'autres modalités de communications entre collègues. Dans la citation qui suit, CA est extrêmement précise sur les différentes formes sous lesquelles circulent des documents, à la fois ceux qu'elles diffusent et ceux qu'elle reçoit, et ces formes sont toujours justifiées :

C. A. : « donc par exemple, là, mon dossier PEB a été rangé, donc je l'ai mis **sur le disque**, et en général d'ailleurs quand je range mes dossiers je les hiérarchise quasiment très très peu, parce que je préfère les voir tout d'un coup parce que sinon après, je trouve qu'on perd trop de temps. Donc là **j'ai un dossier avec différents fichiers**, par exemple on a mis au point le **bulletin**... alors en fait ce qui s'est passé c'est que je travaille avec une personne du service, V. R., pour faire ces **documents**, et aussi avec D pour lui soumettre les documents... Par exemple pour D je vais lui faire un **tirage papier** pour qu'elle le voie rapidement, pour qu'elle... si vous voulez je vais devoir avoir son aval pour dispatcher ces **documents**. Mais là j'ai travaillé avec V. R., qui dans un premier temps avait **recupéré sous forme Word un bulletin de demande**.

Enquêteur : elle l'avait récupéré d'une personne ?

C. A. : d'une personne qui travaille au SICD. Elle a pu avoir **le bulletin déjà saisi, et puis elle me l'a donné, je crois qu'elle a dû l'envoyer en fichier attaché**. A partir de là moi j'ai travaillé, donc **j'ai corrigé le bulletin, je l'ai remis en forme, j'en fais des éditions papier** au fur et à mesure, parce qu'on voit... pour avoir un coup d'œil, c'est vrai qu'on voit souvent mieux avec le papier la touche que ça a [...] **je donne une édition papier à V, je lui renvoie peut-être pas parce qu'après, ça encombre un peu les ordinateurs**, si on a des strates de fichiers on sait plus trop où on en est. Et puis soi-même quand on a changé on met 1, 2, 3, avec les différentes strates de documents... Donc là, par exemple, dès que je l'aurai mis au point, en fait je vais lui transmettre à elle puisque c'est elle qui va gérer le service, et faire remplir aux usagers le bulletin. **Donc je le mets en forme, je lui demande ce qu'elle en pense, je le soumetts à D.R, je l'ai même soumis à l'agence comptable, sous forme papier, hein, je l'avais pas envoyé... pour qu'il me dise... parce que ce bulletin-là va servir à la refacturation entre services**. C'est-à-dire, un service aura rempli ce bulletin, après il servira à l'agence comptable pour faire de la refacturation en interne [...] donc c'est là où je me préoccupe **du circuit du bulletin**...

Enquêteur : d'accord... donc, vous l'envoyez et eux, vous le renvoient annoté, ou...

C. A. : ben là en fait on l'a fait **sous forme papier**. J'ai demandé un rendez-vous à l'agence comptable directement, parce que j'avais besoin qu'ils m'expliquent de vive voix certaines choses, et donc **je lui ai soumis le bulletin sous forme papier**, parce que j'ai jugé que c'était peut-être plus facile pour lui de l'appréhender comme ça. Par contre, toujours avec l'agence comptable, suite à nos discussions, y'a eu une directive pour la facturation à l'intérieur de l'ENS, donc **il a transmis une note papier à tous les services, sous cette forme**, voilà, ça c'est un document qui est venu de l'agence comptable, mais **en même temps il nous a dit qu'il avait le document lui-même sur une disquette, donc je lui ai fait la demande et il me l'a renvoyé en fichier attaché, son modèle de facture [...] comme ça moi je vais pouvoir le récupérer, et le retransformer en fonction de nos besoins propres**. »

On constate bien, dans ces extraits, la tension entre une représentation de l'équivalence « informatique-rationalisation » et une réalité de l'organisation qui s'appuie sur l'hétérogénéité matérielle, spatiale et temporelle du travail. Cette réalité n'est ni plus ni moins « rationnelle » que les modes d'organisation proposés par l'informatique qui bénéficie pourtant d'une légitimité écrasante. Il est frappant de voir apparaître, chez les mêmes personnes, à la fois la description soigneuse et maîtrisée d'un rapport à l'hétérogénéité et un discours disqualifiant cette hétérogénéité au nom de l'idéologie du tout informatique.

Chez une autre bibliothécaire qui a travaillé plusieurs années à l'élaboration d'une bibliothèque virtuelle, la prise de distance par rapport aux nouvelles technologies est évoquée comme un choix personnel assumé. Fait marquant, ce choix est évoqué dès le démarrage de l'entretien comme un facteur décisif dans le changement professionnel qui lui a fait intégrer l'ENS LSH. Elle n'a en quelque sorte plus rien à prouver quant à sa maîtrise des nouvelles technologies en bibliothèques, à tel point qu'elle peut assumer totalement, à titre personnel, sa préférence pour la bibliothèque « traditionnelle » :

ES : « J'arrivais antérieurement de l'ENSSIB à Villeurbanne, l'école qui forme les conservateurs de bibliothèques, où j'avais passé 3 ans, et à l'ENSSIB j'avais été chargée de développer la bibliothèque virtuelle. Et quand je suis arrivé à l'ENSSIB, je venais de passer 10 ans à la BN, la Bibliothèque Nationale, puis BNF, où là je faisais un travail tout à fait classique de bibliothécaire, puisque je travaillais au département des périodiques. Donc je me suis formée aux nouvelles technologies en arrivant à l'ENSSIB. Et j'ai eu le désir... pourquoi est-ce que j'ai quitté l'ENSSIB au bout de 3 ans, pour venir ici à la bibliothèque de l'ENS, c'est une demande de ma part, hein, j'ai fait une demande de mutation parce que j'avais besoin de retrouver un travail, dirons-nous, traditionnel, entre guillemets, de bibliothécaire, j'avais envie de retravailler sur des collections, j'avais envie de travailler sur la réorganisation de bibliothèques, après 3 ans de travail sur une bibliothèque virtuelle j'étais un peu frustrée du contact avec les ouvrages, et même les lecteurs puisque la bibliothèque de l'ENSSIB était une petite bibliothèque. Donc j'avais besoin de retrouver le public, les collections, une bibliothèque, voilà ».

Enfin, une magasinnière de la bibliothèque a parfaitement intégré la dynamique générée par la nouvelle norme du *changement par les nouvelles technologies*. Lorsqu'elle décrit son travail, elle en vient tout naturellement, après la description du traitement matériel des ouvrages, à aborder l'informatique comme une rubrique naturelle, sans que ce thème ne soit introduit par l'enquêteur. De fait, dans le cours de l'entretien, l'informatique sera effectivement désignée comme une spécialisation professionnelle possible, donc comme une rubrique dans le répertoire des tâches :

VR : « donc ça, c'est mon travail de base, je m'occupe donc... j'utilise donc la codeuse. Sinon, j'ai tout un tas de matériel, à savoir des bandes de films, des choses comme ça, qui permettent de consolider l'ouvrage, ou de recouvrir la cote, pour que ce soit le plus solide possible. Maintenant, un ouvrage en tant que tel, surtout des ouvrages qui sont brochés, donc collés, il faut souvent les renforcer avec des bandes de ce type, parce que... c'est pour le rendre plus solide, quoi, en fait. Alors nous, ici, on ne couvre pas les ouvrages. On les couvre pas. Mais on pourrait éventuellement le faire. Mais bon... ça se pratique pas ici, voilà. Après, ils sont prêts pour être mis en rayon, directement. Et donc là, si vous voulez, mon travail ça correspond à la fin de la chaîne du livre. Je sais pas si vous avez vu toutes les étapes de l'acquisition jusque... voilà. Donc, je m'occupe de ce travail avec la codeuse. **Sinon, au niveau de l'informatique**, par rapport à ce travail, je peux m'en servir éventuellement, parce que bon, on est chargés également au niveau du matériel de voir ce qui nous manque, des trucs comme ça, donc moi je fais des tableaux sur une disquette, et quand je fais des commandes j'indique ce qu'il me faut, comme ça, ça me permet de savoir, à telle date j'ai commandé tel type de produit, de savoir un peu la fréquence des besoins, des commandes... voilà, déjà, je m'en sers pour ça ».

Elle développe d'ailleurs elle aussi un discours de justification lorsqu'elle évoque des étapes du travail sans recours à l'informatique, tout en exprimant clairement une adhésion sans réserve à la réforme des pratiques sous l'influence des nouvelles technologies. Même si elle ne connaît pas les systèmes et les noms, elle connaît le principe général de l'intégration des tâches :

VR : « Mais il faut dire que c'est vrai qu'au départ je connaissais pas le prêt inter, je connaissais pas trop, donc c'est vrai qu'au départ c'était un petit peu difficile de reprendre, surtout au niveau euh... reprendre ce qui était antérieur, les factures, les choses comme ça. Donc moi en fait si vous voulez, je travaille encore en manuel. Par contre pour le prêt inter, il existe un système de logiciel qui est géré par l'agence bibliographique, ça s'appelle prêt euh... je sais plus le nom... Bon, je pense que plus ou moins à long terme on va opter pour ce système. C'est-à-dire, l'avantage de ce système, c'est qu'il permet de tout gérer, le PEB, de la demande jusqu'à la facturation, quasiment ».

Elle entend prendre une place active dans ce processus, en saisissant toutes les opportunités de formation :

VR : « On doit me montrer justement un peu ce système, j'avais vu vaguement, mais vraiment pas travaillé avec, on doit prochainement me le montrer. J'ai une personne au SICD qui fait du PEB aussi, et qui devrait normalement avoir ce logiciel. Donc je serai peut-être susceptible de travailler avec elle [...] Au début, si vous voulez, j'ai un peu pris des informations à droite et à gauche, pour pouvoir me débrouiller, maintenant je le fais euh... ça va, j'arrive à m'en sortir avec les moyens que j'ai, c'est vrai que ... quand on connaît pas trop, au départ, le système, c'est pas toujours facile, mais après, avec une organisation ... on arrive à s'en sortir. Mais c'est vrai que bon, c'est peut-être bien de commencer aussi comme ça, pour voir aussi les étapes, et puis après pour pouvoir évoluer vers quelque chose de plus... »

De fait, la bibliothécaire responsable du service est en train de lui apprendre des techniques de fusion informatique. Dans le même temps, la magasinière prend la responsabilité du prêt inter-bibliothèques. Pour VR, les nouvelles technologies sont un moyen d'évoluer dans la profession mais elles sont aussi un moyen de faire pleinement partie, grâce à cette même perspective d'évolution, du système de la bibliothèque. Elle adhère entièrement à la norme du changement par les nouvelles technologies, mais elle adhère également profondément à la bibliothèque. La vision de son évolution propre est exemplaire : elle souhaite devenir un jour bibliothécaire adjoint (donc intégrer réellement le corps des bibliothécaires) dans la mesure où elle anticipe l'émergence d'une fonction nouvelle dans la bibliothèque traditionnelle : la spécialisation dans les nouvelles technologies :

VR : « J'ai commencé à travailler à Fontenay il y a deux ans et demi, et donc... donc je fais partie du corps des bibliothèques [...] Moi j'ai fait une formation avant, antérieure au concours, une formation un peu générale sur les bibliothèques, si vous voulez, donc ça m'a permis de réussir le concours d'abord, et c'est vrai que c'est un métier qui a tendance à évoluer, un petit peu. [...] Il évolue, et on nous demande beaucoup de tâches très différentes ; parce que c'est vrai qu'il est pas rare dans les grands établissements, que des personnes magasiniers peuvent s'occuper du prêt, du prêt inter, en l'occurrence c'est souvent aller chercher les documents ou les envoyer, alors que moi ici, j'ai quand même la chance de faire tout le circuit du PEB, de la demande jusqu'à la facture ».

Enquêteur : et à terme, vous avez parlé d'évolution, qu'est-ce que vous auriez envie de faire, en fait ?

VR : ben moi j'aimerais un peu évoluer, bon, devenir ou bibliothécaire adjoint spécialisé, ou quelque chose comme ça, faire du prêt inter, ça serait intéressant, pourquoi pas... Je suis très ouverte au niveau évolutif, c'est vrai que... je connais pas mal le circuit documentaire d'une manière générale, quand même, j'ai fait du catalogage mais... manuel, ça me plairait aussi de faire du catalogage, mais peut-être pas tout de suite, parce qu'il faut quand même que... Disons que par exemple le prêt inter je pense que c'est quelque chose qui m'intéresserait, parce que justement y'a ce côté informatique, connaître les bases de données nouvelles qui arrivent, donc les catalogues collectifs, tout ça... »

Les trois cas que l'on vient d'analyser constituent finalement trois figures de l'articulation ou de la confrontation assumée individuellement entre la norme du système de la bibliothèque et la norme du changement par les nouvelles technologies :

- Le premier cas est celui d'une personne bien intégrée au système de la bibliothèque, qui maîtrise pleinement sa tâche dans le cadre de laquelle elle manipule constamment des outils informatiques. Mais qui n'est pas intéressée par l'extension de l'usage de l'informatique dans ses relations avec ses collègues, et elle ressent un danger d'illégitimité et de marginalité potentielle par rapport à une norme, en adoptant cette position sélective et distanciée.
- Le second cas correspond à une personne qui assume parfaitement sa position distante à l'égard de la bibliothèque virtuelle, dans laquelle elle s'est trouvée impliquée plusieurs années, et qui est justement venue à l'ENS LSH pour retrouver un rapport direct aux livres, aux collections et aux lecteurs.

- Le troisième cas nous montre une personne qui adhère profondément à la norme du changement par l'informatique et qui compte fermement sur cette dynamique pour s'intégrer pleinement au « corps de la bibliothèque ». Le changement par les nouvelles technologies lui apparaît, dans le cas de l'institution, non pas comme une mise en cause d'un ordre ancien mais comme l'adjonction de nouvelles fonctions spécialisées.

L'expression explicite et volontaire d'une signification individuelle échappant, au moins partiellement, à l'insertion dans des rapports fonctionnels est également présente dans le cas des objets. Nous aurions pu désigner comme relevant de la singularité les objets personnels que l'enquêteur aurait repérés dans l'environnement de travail ou sur le bureau de l'ordinateur (cartes postales, dossiers personnels, fonds d'écran personnalisés, etc.). Nous aurions pu également classer dans ce registre de la singularité des situations que nous aurions interprété comme relevant d'un style personnel, à partir de comparaisons intuitives (différences dans la position de l'ordinateur sur le bureau, styles d'occupation de l'espace etc.). Nous avons préféré être attentifs aux micro-collections d'objets que les personnes ont choisit de nous confier. En effet, dans ce moment de l'enquête, les objets sont délibérément extraits de leurs contextes professionnels pour être mis à l'épreuve d'autres mises en relation possibles. C'est à ce moment qu'ils sont suspendus, hors relations, et qu'ils renvoient à leur caractère d'objets potentiels du point de vue singulier des personnes qui les sélectionnent avec nous : c'est dans ce sens qu'il est légitime de les penser dans le cadre du registre de la priméité, de la potentialité.

Ainsi VR est la seule personne de notre échantillon à nous avoir fourni des documents sans aucune mention autographe, entièrement issus de l'univers de l'informatique en quelque sorte. Ce choix recoupe son adhésion personnelle à l'informatique comme norme professionnelle. Ce n'est pas le cas des autres personnes, qui nous fournissent des collections plus hétérogènes, moins « intégrées » et très souvent annotées à la main. De même, elle est la seule à n'avoir aucun *post-it* collé à son écran ni ailleurs dans son bureau, alors que tous ses collègues les utilisent et qu'ils nous en ont donné des exemplaires.

#### **4.2.3 Objets en action**

Nous avons déjà commencé à évoquer une partie des relations multiples qui apparaissent dans les composites recueillis au moment de l'enquête : celles qui résultent de la confrontation entre des normes contradictoires. Le rapport à l'informatique est sensible : il produit un sentiment d'incompétence ou d'illégitimité chez qui se sent individuellement en décalage par rapport à la règle implicite du changement par les nouvelles technologies, et symétriquement un sentiment de compétence et de légitimité chez ceux qui y adhèrent. Il existe bien d'autres mises en relations qui ne s'inscrivent pas explicitement dans l'espace de cette confrontation : ce sont toutes celles qui sont actualisées dans des actions qui mettent en rapport des personnes et/ou des objets.

#### *Les objets mobilisés par les tâches*

Pour que la bibliothèque puisse être considérée comme un « texte » ou comme une organisation du savoir, il faut que de nombreux objets matériels soient créés, utilisés et mis en relation. On le constate à travers les descriptions des tâches par les bibliothécaires, mais les photographies prises lors des entretiens attestent également de configurations qui ne s'expriment pas nécessairement dans les entretiens.



Figure 2 : Vue d'ensemble du bureau de F. S.

On voit à l'arrière plan des tiroirs de l'ancienne bibliothèque de Fontenay avec leurs fiches papier qui doivent être converties en fichiers numériques.



Figure 3 : fiches papiers dans leur tiroir en bois.

La rétroconversion du fonds impose de multiples vérifications à partir de divers objets représentant chacun un livre : ici, des fiches papiers dans leur tiroir en bois. Le tiroir est lui-même segmenté par de petites fiches jaunes qui portent des indications correspondant à l'organisation topographique du fonds de l'ancienne bibliothèque de Fontenay. Plusieurs strates technologiques doivent cohabiter pour que ce travail soit possible : classeur manuel et fiches papier à côté de la souris du PC. Les fiches papier, dont la numérisation est sous-traitée par une société privée, servent à la vérification des informations de la base de données.

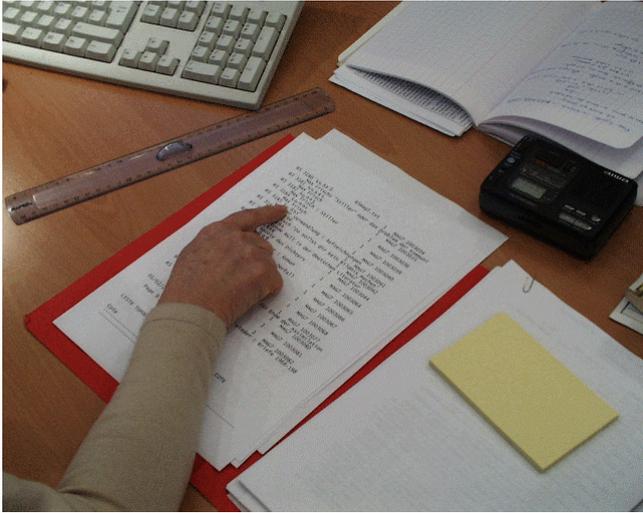


Figure 4 : vérification d'une référence sur un *listing*.

Avant d'être converties numériquement, certaines références bibliographiques doivent en outre être vérifiées à partir de listes papier. Chaque ouvrage est donc susceptible d'être représenté par divers signes : *listing* et fiche papier en particulier.

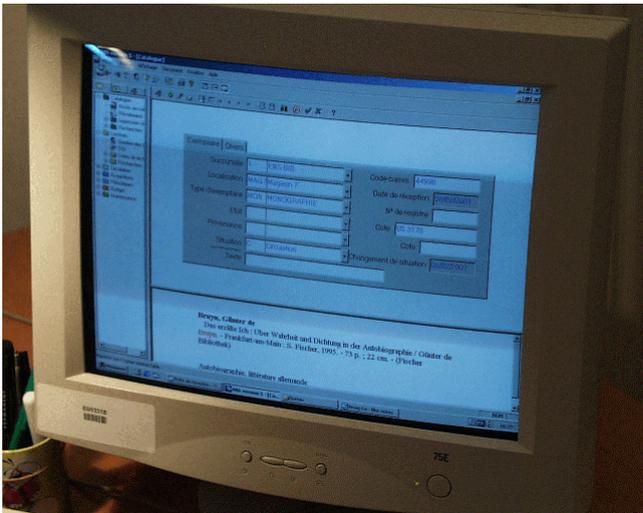


Figure 5 : une fiche documentaire informatisée.

On retrouve sur cette photographie le principe de la liste, cette fois-ci à l'écran. Si les nouvelles technologies s'imposent, elles ne révolutionnent pour autant pas certaines habitudes intellectuelles : trier, classer, autant d'opérations qui imposent encore de superposer des séries de mots.

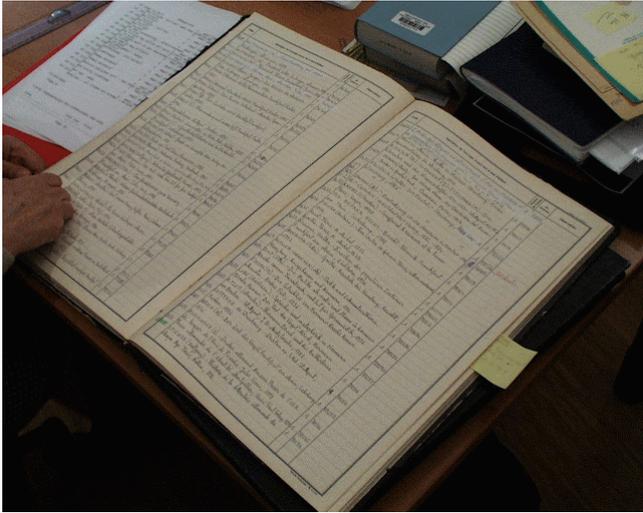


Figure 6 : l'ancien registre de Fontenay.

Un volume de l'ancien registre de Fontenay qui va être remplacé par une base de données : une liste va remplacer une liste. Il faut parfois trois signes (la fiche papier, le registre, une liste imprimée) pour vérifier l'indexation de l'ouvrage auquel chacun d'eux réfère. En dernier recours, en cas d'ambiguïté, c'est l'ouvrage lui-même qui sert de référence ultime : la matérialité et les objets resteront nécessaires même lorsque le fonds aura été entièrement informatisé.

### *Le post-it*



Figure 7 : *post-it* en situation.

Les *post-it* sont omniprésents dans tous les bureaux. Ils jouent un rôle essentiel pour la mise en relation des objets, des personnes, des actions ; ils rendent à la fois possibles ces mises en relation transitoires, quand celles-ci n'ont pas été intégrées d'avance dans la forme ou le programme des objets et des tâches. Mais c'est surtout lorsque que la forme ou le programme des objets et des tâches intègre déjà des mises en relation fixées d'avance, que le *post-it* intervient pour contourner les contraintes de ces mises en relations pré-programmées et trop sélectives, sans s'imposer pour autant. De ce point de vue le *post-it* est un objet intermédiaire entre une inscription et une expression qui n'a pas vocation à s'inscrire. Le *post-it* est au texte ce que le coup d'œil, tel qu'analysé par Vé-

ronique Nahoum Grappe<sup>26</sup>, est à la communication sociale. Le coup d'œil est en effet un acte de communication qui doit tacitement ne pas être pris comme tel. Il ne doit pas intervenir explicitement dans ce qui peut être reconnu comme étant advenu en tant que communication. *A posteriori*, il n'a pas besoin d'avoir existé dans le récit de ce qui s'est passé.

Les *post-it* sont évidemment des déictiques : ils désignent ce qu'ils proposent à l'action et à la relation. Mais ils opèrent eux-mêmes ces mises en relation en transformant continuellement le statut de ce à quoi ils s'attachent, pour rendre les choses convertibles entre elles : des espaces, des temporalités, des actions, des textes.

Ainsi, les *post-it* peuvent qualifier et structurer l'espace de travail : annotant les écrans, les étagères, les livres, etc., ils constituent des opérateurs de la métamorphose des espaces en discours (une étagère structurée par des *post-it* se constitue en discours), et des objets en objets plus complexes (un écran plus un *post-it*). Ils manifestent également qu'un livre n'est pas seulement un texte au sens classique et uniformément linéaire d'une conception littéraire, mais également un dispositif de lecture structuré par l'usage : on peut le segmenter, l'annoter, s'adresser par son intermédiaire à soi-même (pour un travail à venir) ou à d'autres (pour une tâche à transmettre).

Une étagère devient un document, une action s'inscrit comme texte, un texte est désigné comme action. Les *post-it* apportent une sorte de compensation sémiotique perpétuelle, discrète, dynamique. Ils créent de la connaissance par la mise en contact (registre de la *secondéité*) entre le texte qu'ils portent et le texte qu'ils désignent ou commentent. C'est en partie grâce à ce type de fonctionnement sémiotique (mise en relation par contact physique) qu'une norme comme la Dewey (registre des règles, de la *tiercéité*) peut s'inscrire dans la bibliothèque et s'appliquer aux objets-livres (monades sémiotiques : registres de la potentialité, de la *priméité*, dans le contexte d'une tâche d'indexation).

Soulignons encore une chose : pour qui s'intéresse à la manière dont l'informatique et les réseaux modifient les pratiques de lecture et d'écriture, le *post-it* apparaît nettement comme un objet qui intervient dans ces pratiques, compagnon discret de tout poste informatique.

Nous allons maintenant détailler des exemples d'usages des *post-it*.

#### *Le post-it lié aux objets (livres, écrans, mobilier)*

Les *post-it* sont des outils d'annotation : ils désignent les pages importantes d'un registre ou d'un ouvrage, ils en commentent le contenu. Ils matérialisent ainsi, fugitivement, une nouvelle organisation éditoriale de l'ouvrage opérée par un usager spécialisé, et de ce fait, ils inscrivent la relation entre ces « lecteurs » spécialisés (les bibliothécaires) et l'ouvrage, à un moment donné de son usage. On retrouve dans un des *post-it* placé sur la couverture d'un livre la double référence qui travaille l'intervention du bibliothécaire sur ce livre : la classification et l'agrégation : « A indexer – AGREG – et à basculer OCLC ».

Ils peuvent également fournir une représentation de l'ouvrage dans l'espace et dans la temporalité d'une tâche en cours (ainsi, ils peuvent servir à attirer l'attention sur une

---

26. Nahoum-Grappe, Véronique, « L'échange des regards », *Terrain*, « Le regard », 1998, 30, p. 67-82.

indexation à réaliser). Les *post-it* font alors partie des nombreux signes renvoyant à un ouvrage. Nous y reviendrons.

Ils peuvent également appareiller non plus le livre mais l'écran informatique : lorsque celui est éteint, subsistent souvent les *post-it* qui restent toujours lisibles entre deux sessions de travail à l'écran : ils peuvent ainsi maintenir un lien dynamique entre le contenu du PC et le reste du monde lorsque l'écran est éteint.

Enquêteur : « Vous avez des *post-it*... »

C. A. : « oui, parce que c'est un travail qui est lié directement à l'écran, c'est-à-dire ici il faut que je pense à la mise à jour de la rubrique actualités au niveau de la bibliothèque... »

On retrouve presque systématiquement des *post-it* couverts d'adresses URL autour des écrans, attendant de devenir ou non des signets dans des répertoires. Le *post-it* casse la logique temporelle binaire du PC (allumé/éteint), et le relie souplement, et également matériellement, à d'autres temporalités que celle de son fonctionnement technique.

Ainsi, sur l'écran d'IB, un *post-it* comporte une liste de noms de fichiers suivis d'une date. Les noms de fichiers comportent le prénom, un numéro d'ordre : « isa1.bn », « cath3.bn ». Le *post-it* maintient la continuité d'un état du travail en cours entre deux séances de travail à l'écran pour un même utilisateur. Il désigne à autrui le travail effectué pour que chacun sache constamment qui a fait quoi, de manière à rendre possible le travail collectif.

Ainsi, les *post-it* ne se limitent pas à commenter l'espace de l'écran ou du clavier. Ils opèrent continuellement des mises en relation entre l'environnement informatique, et son extérieur et prolifèrent littéralement autour du poste informatique : ils semblent prospérer à l'interface entre l'espace-temps ordinaire et hétérogène du bureau et le poste informatique. Alors même que l'informatique et les réseaux sont sans cesse célébrés pour leur capacité à rationaliser et économiser les articulations entre objets, temps et espaces, la présence des *post-it* manifeste clairement que cette homogénéisation et cette rationalisation sont illusoire.

#### *Le post-it lié aux tâches (temporalités et espaces de travail)*

Petits, pratiques et légers, les *post-it* sont également placés sur l'écran ou sur toute autre surface bien visible, pour organiser la temporalité du travail quotidien en désignant les tâches à venir ou les tâches en retard. Le cadre de l'écran informatique sert alors de support pour exposer ce qu'il ne faut oublier, un peu comme le tableau magnétique à la cuisine dans l'environnement domestique : « *Ne pas oublier de recoller les Diderot Studies* ».

Le bloc de *post-it* est si présent et indispensable sur le bureau qu'on a pu en observer des utilisations détournées : sur une des photographies, FS manipule le bloc et l'utilise comme règle pour souligner visuellement une ligne du registre sur lequel elle est en train de travailler.

#### *Le post-it et l'identité*

Les *post-it* ne se contentent pas de référer à des livres : ils constituent également une marque, là encore indicielle, de l'identité :

Enquêteur : « et là, c'est vrai, il y a vos autres utilisations, et puis tous les *post-it* qu'il y a sur votre ordinateur, c'est quoi ? »

V. S. : ah, oui ! (*rire*) ça, c'est... en fait, c'est la marque de mon territoire ! »

Enquêteur : « on peut les passer en revue ? »

V. S. : « donc on sait qu'il y a des *post-it*, et on sait que je suis là, quoi »

Inversement, le *post-it* peut constituer la trace du passage d'un collègue :

C.A. : « là alors, c'est quelqu'un qui m'a mis un *post-it* avec le site de l'académie de Lyon, je sais pas pourquoi. »

Enquêteur : « donc c'est quelqu'un qui vous a collé le *post-it*... »

C. A. : « oui, mais je sais pas pourquoi. (rire) »

Dans ces deux cas, référence ou marque d'identité, le *post-it* se définit comme un objet éphémère mais indispensable pour ouvrir des marges de jeu, de trois façons différentes au moins. En premier lieu, il relie souplement les singularités individuelles aux normes du collectif. En second lieu, le *post-it*, véritable « poisson pilote » de l'écran du PC, accompagne et compense les logiques intégratives de l'informatique. Enfin, le *post-it* relie ce qui a vocation à être inscrit définitivement et ce qui ne peut pas le rester (identité d'un intervenant anonyme, commentaire contextuel, etc.). Dans le cadre de notre réflexion sur les composites, le *post-it* est un objet particulièrement intéressant : il cumule nombre de fonctions différentes sans peser aucunement sur la matérialité des objets de connaissance et sur la formalisation des rapports sociaux.

À l'autre extrémité de la gamme des objets manipulés, très loin du modeste et informel *post-it*, on trouve le livre de la classification Dewey.



Figure 8 : la norme Dewey physiquement présente sur les bureaux

Trônant sur tous les bureaux de la bibliothèque lors de nos observations, on reconnaît à droite, sur le coin du bureau, deux exemplaires de la norme Dewey. La présence constante de cet ouvrage fait apparaître la manière dont une norme s'inscrit dans les environnements de travail : par la multiplication de ses répliques matérielles. Cet exemplaire particulier est annoté par F.S. qui y inscrit ainsi ses propres usages depuis plusieurs années.

On aperçoit également, sous une pile de documents papiers, le planning imprimé dont le modèle a été établi par la conservatrice et que l'on retrouve dans chaque bureau (parfois épinglé sur un mur). Ce planning réalisé avec un logiciel de traitement de texte est également accroché dans le tableau d'affichage du couloir. Il organise le travail du personnel et constitue la trace matérielle d'une autre norme à l'œuvre dans la bibliothèque : la division du travail.

C'est pourquoi ces deux objets participent du registre de la tierceité : repérés partout, ils manifestent l'existence et l'opérativité des normes collectives qui organisent le travail des bibliothécaires. Ces objets de référence inspirent quantité de figures ordonnées, mais dynamiques et sans cesse guettées par l'accident, la contingence, l'hétérogénéité : documents, situations, espaces mais aussi rythmes et routines. Ainsi, on l'a dit, la bibliothèque tente dans sa configuration spatiale même de reproduire la classification Dewey alors qu'elle doit sans cesse adapter celle-ci à d'autres structurations des fonds (héritage de l'ancien fonds de Fontenay), à la priorité de l'agrégation, mais aussi à la régulation permanente des écarts entre cette classification des savoirs abstraite qu'est la Dewey, et les divisions contemporaines de la production des savoirs. Par exemple, les ouvrages de la discipline « Sciences de la communication » sont éparpillés sous une multitude de cotes, car cette discipline n'existe pas dans la classification. Cette régulation s'opère par des interactions permanentes avec les enseignants-chercheurs pour tenter de maintenir la pertinence du compromis entre leur vision de la structuration des productions de savoirs en sciences humaines et sociales, et la vision proposée par Dewey.

Les documents qui sont échangés à l'occasion de ces rencontres entre bibliothécaires et enseignants-chercheurs sont des mises en forme vivantes, locales, de ce compromis entre la classification telle qu'elle se présente dans l'ouvrage de référence, lui-même parfois annoté manuellement, et la structuration des productions de savoirs mobilisées pour les besoins de la recherche et de l'enseignement. L'initiative de ces mises en forme vient des bibliothécaires : lors d'une réunion avec la section « Arts et sciences de la communication », elles proposent ainsi une liste imprimée (ensuite transmise en fichier attaché après la réunion) avec une proposition de sous-divisions dans la Dewey, pour identifier et coter des « paquets » d'ouvrages en communication, et réduire ainsi l'éclatement des cotes. Elles proposent de faire exister dans une certaine mesure des fonds « communication » dans la logique de la Dewey, même si les entrées se font par d'autres disciplines. En tant qu'enseignants-chercheurs, nous faisons une contre-proposition qui va dans le sens de la constitution d'une division disciplinaire créée par-dessus la Dewey en quelque sorte : pourquoi ne pas faire un regroupement même virtuel des ouvrages de notre discipline sous une rubrique « communication » dans le catalogue informatique lui-même ? Mais le compromis se fait sur une base différente : inscrire par la Dewey elle-même l'existence de « paquets » représentatifs de la communication. Les enseignants-chercheurs récupèrent le fichier pour y retravailler, en simulant la cotation d'un échantillon des ouvrages représentatifs de leur discipline. L'envie du recours à l'informatique oscille, dans cette interaction, entre la demande de création d'un espace virtuel spécifique de la communication, à côté de la Dewey mais accessible par l'interrogation du catalogue, et la proposition de travailler sur une extension de la Dewey sous forme de fichier imprimé, pour y simuler la place des ouvrages en communication.

### **4.3 Informatique, réseaux et bibliothèque**

#### **4.3.1 L'informatique et les composites**

Fichiers manuels, registres, *post-it*, norme Dewey annotée, livres : comme on l'a vu plus haut, la conversion d'une information du papier vers un système informatique demande une forte redondance informationnelle. La tâche d'indexation d'un ouvrage s'organise autour de multiples vérifications qui nécessitent de prendre appui sur des objets matériels : sans eux, l'informatisation serait impossible.

Prenons l'exemple du livre. Il ne se trouve pratiquement jamais sous la forme de l'objet nu, tel qu'il se présente après fabrication, en librairie par exemple (si l'on oublie l'étiquette autocollante du prix) et tel que notre imaginaire le reconstitue sans cesse. Sur les bureaux, il est soit présent concrètement mais fortement appareillé, soit représenté par de multiples documents (notices, occurrence dans une liste, brouillons, etc.). Même physiquement présent, il est appareillé pour l'indexation, le catalogage ou l'étiquetage. Tout le long de la chaîne du livre, il se charge d'objets et se dépouille d'autres : *post-it* et feuillets, annotations au crayon, tous ces objets dont il est hérissé disparaissent, remplacés par d'autres objets qui lui sont attachés plus fermement et qui font corps avec lui. En fin de chaîne, le livre porte de multiples traces qui le relient à toutes les représentations qui vont permettre de le rendre accessible à son futur lecteur, puis lorsqu'il sera emprunté, de lui conserver sa relation physique à l'espace de la bibliothèque dont il est un élément : code-barre, tampons, anti-vols. Il est à la fois porteur d'objets qui l'intègrent à un système plus vaste, et constamment situé dans des ensembles qui se modifient également : il arrive à la bibliothèque avec les commandes et accompagné d'autres ouvrages, il traverse les étapes de la chaîne du livre sur des chariots et des étagères qui le mettent en relation fonctionnelle avec d'autres livres. Il prend sa place sur une étagère et appartient visuellement à l'ensemble des dos de livres appareillés dont la série crée un objet propre.

VR : « je suis magasinier spécialisé à la bibliothèque, donc au départ je m'occupe du traitement matériel des documents. Au départ. C'est-à-dire j'interviens à la fin de la chaîne documentaire [...] mettre les estampilles, indiquer si l'ouvrage n'a pas de problème d'ordre [...] si les pages sont bien mises, de mettre un anti-vo, et d'apporter la cote à l'ouvrage, qui permettra de classer le document sur les rayonnages [...] quand il arrive, si vous voulez, il a déjà été traité au niveau du catalogage, l'indexation matière... donc il a été traité au niveau... je dirais intellectuellement, dans le sens où on a produit par rapport à cet ouvrage, on a produit un deuxième document, qui est en fait la notice de l'ouvrage, pour retrouver cet ouvrage, [...] Donc, moi ce que je fais, je regarde à l'intérieur de l'ouvrage, il y a donc la cote. Cette cote je dois la reproduire sur le dos de l'ouvrage. Donc avec le dos comme ça, en fait »

Enquêteur : « ça arrive sous quelle forme, c'est un petit carton, c'est crayonné dessus... ? »

VR : « alors si vous voulez, à l'intérieur, c'est crayonné dessus [...] vous avez donc la cote au crayon à papier. Avec notamment des indications, à savoir, si c'est un ouvrage qui est au programme de l'agrégation ou pas. Donc il m'arrive comme ça, et ensuite je dois donc apposer les tampons sur les tranches de l'ouvrage... Donc j'ai deux types de tampons en fait : j'ai un tampon comme ceci pour les tranches, et un tampon comme ceci, qui est plus rond, plus gros, pour l'intérieur des pages. Donc en général, je mets un tampon toutes les dix pages à peu près, ça dépend de la grosseur du document [...] ça marque comme quoi l'ouvrage est la propriété de l'École. Déjà. Mais c'est vrai qu'il faut pas l'estampiller, euh... faut le mettre en général toutes les dix pages, mais on en met peut-être deux ou trois, pas plus [...] Ensuite, donc, j'appose les 2 différents types d'anti-vols, c'est des bandes magnétiques d'une part pour les ouvrages qui sont brochés, et les ouvrages qui sont reliés. Donc brochés, ça veut dire collés, et les ouvrages qui sont reliés sont des ouvrages cousus, comme ça [...] là, après, je range les documents. Donc là, on le met à l'intérieur. Par contre, les bandes magnétiques sont différentes selon le type des ouvrages. Là par exemple, vous remarquerez que pour les livres qui sont brochés, donc collés, comme ça, c'est sur double face. Et elles sont plus longues [...] ça se colle... [...] moi je le mets ou à la fin, ou au milieu, en général. Donc il faut bien que ce soit bien apposé au niveau de l'ouvrage, de sorte que... on le voie pas, hein ! C'est le but. Et sinon, une petite comme ça pour les livres qui sont reliés. Voilà. Et c'est uniquement sur une face. Donc ça c'est la bande magnétique, ce qui fait que quand un ouvrage sort sans être démagnétisé, ça sonne au parking.[...] Donc aussi,, ce qu'il faut mettre dans l'ouvrage, il faut apposer une petite fiche retour pour le prêt. On la pose sur le début de l'ouvrage, avec ou sans coins. On peut mettre des coins aussi, éventuellement.

Par ailleurs, chaque livre existe sous forme de multiples représentations fonctionnelles qui occupent un espace particulier de la bibliothèque, en salle de lecture ou dans les

bureaux : ligne d'un registre, fiche dans un tiroir, notice informatisée du catalogue : le bureau de FS, décrit plus haut, réunissait sur le même plan de travail un grand nombre de ces représentations, y compris des ouvrages eux-mêmes.

### 4.3.2 Une tension entre hétérogénéité et intégration

La place de l'informatique dans l'ensemble des tâches professionnelles apparaît relativement paradoxale. Le sens commun attribue souvent à l'ordinateur des vertus d'organisation et de rationalisation du travail et des flux d'information, et l'on aurait pu s'attendre à observer, au sein de la bibliothèque, une intégration de l'ensemble des tâches, sans doute accompagnée d'un moindre recours à l'écrit traditionnel et au papier. Or, on constate au fil des entretiens et des observations que si l'ordinateur intervient bien dans le cadre d'une procédure globale de construction de l'organisation de la bibliothèque, il est aussi régulièrement utilisé comme un système d'enregistrement de documents finalisés qui sont préparés de manière traditionnelle (papier et crayon) sur des documents intermédiaires. Souvent, tout se passe comme si l'ordinateur était conçu comme un système de mémorisation finale des documents au sein d'une chaîne de traitement des documents dont il constituerait l'aboutissement, et non comme un système autonome de production de documents : les documents « transitent » par l'ordinateur, y sont enregistrés lorsqu'ils sont finalisés, puis en « ressortent » sous forme d'impressions papier. C'est ce que confirment la plupart des entretiens : lorsque l'on demande aux professionnels de la bibliothèque de décrire leurs usages du PC, leurs commentaires « dérivent » toujours vers l'extérieur du système informatique. On constate en effet, de manière récurrente, des références aux *post-it*, aux sorties imprimées, aux brouillons réalisés avant de rentrer une cote documentaire dans une base de donnée, sans oublier évidemment les livres eux-mêmes et l'ensemble de leurs documents d'accompagnement (factures, codes-barre, fiche de commande des enseignants, etc.). Il ne s'agit pas de résistance au changement, ni même de stratégies de contournement, ce qui serait du même ordre, mais semble-t-il de la conséquence du caractère intégré du travail sur ordinateur (où toute l'information est visualisée sur un seul écran), caractère qui s'oppose à l'hétérogénéité des tâches, à leur discontinuité dans le temps et dans l'espace, et à leur répartition au sein d'un collectif très marqué par la division du travail. Ces constats constituent autant d'arguments pour contrer le fantasme récurrent du « zéro papier », mais surtout ils permettent de moduler certaines ambitions d'une rationalisation technique et organisationnelle liée l'informatisation : la rationalisation informatique semble entrer en confrontation avec les réalités matérielles et organisationnelles du travail en bibliothèque.

Cette tension entre des tâches hétérogènes et modulaires d'une part, et un système informatique intégré et monoposte d'autre part, peut également se lire à un niveau plus global, celui de la circulation des documents à l'intérieur de la bibliothèque ou entre la bibliothèque et le monde extérieur. L'informatique occupe en effet différents nœuds du réseau de l'organisation et de la dynamique du travail, où elle remplit des fonctions distinctes :

- *Production de modèles de documents* appelés à circuler dans l'établissement (par exemple, un document de fusion sous *Word* qui se transmet de poste à poste, sous forme de fichier numérique, ou encore un planning de gestion du service public qui va être affiché sous forme papier dans chaque bureau ou dans un couloir).

- *Mémorisation d'une information vérifiée* (transformation matérielle et sémiotique d'un document au terme d'une élaboration parfois externe à l'ordinateur)
- *Réalisation de tâches très spécialisées* et récurrentes (comme la facturation) : ces tâches sont alors centrées sur un logiciel spécifique (utilisation du tableur *Excel*, par exemple), même si elles dépendent toujours de documents papier (comme les factures des fournisseurs ou des bons de commande).
- *Accès à des informations distantes* qui sont rapatriées dans le système documentaire de la bibliothèque (comme dans le cas des notices documentaires de la BNF qui sont copiées).
- *Communication professionnelle* : le mail et les fichiers attachés circulent de bureau en bureau
- *Facteur de mobilité professionnelle* : l'informatique apparaît clairement, dans l'un des entretiens, comme une opportunité d'ascension sociale dans la hiérarchie du travail par l'acquisition de compétences nouvelles et spécialisées. Pensée ainsi, l'informatisation de la bibliothèque détermine alors l'accès à des documents recueillis sur le web (information sur des concours, par exemple) et à une catégorie de signets spécifiques.

Aucune des fonctions listées n'est assumée de manière autonome par l'outil informatique : chacune est enchâssée dans un ensemble d'opérations qui mobilisent d'autres outils, d'autres supports, d'autres contextes.

En dépit de sa visibilité omniprésente tant sur les bureaux que dans les discours qui accompagnent sa pénétration sociale, l'informatisation du travail s'inscrit au sein de « niches » d'actions enserrées dans un réseau bien plus vaste de règles historiquement constituées (rapatrier des documents pour organiser une bibliothèque, diviser le travail), d'actions et d'objets matériels. C'est ce caractère composite des usages qu'il convient de restituer pour en comprendre la diversité des significations pour les acteurs.

Une autre dimension de la tension entre hétérogénéité et intégration apparaît : l'hétérogénéité de l'Internet comme système mondialement distribué tend à être réhomogénéisé localement. On constate en effet que, pour chaque livre, une notice informatique est créée localement, souvent à partir d'un copié-collé depuis la notice correspondante disponible sur le serveur OPALE de la BN (ou d'autres serveurs). Cette pratique de duplication de l'information s'inscrit dans une économie un peu paradoxale du réseau Internet qui est propre à l'usage qu'en fait la bibliothèque : en effet, le numérique semble favoriser la multiplication des copies de documents alors qu'il serait possible de se contenter de pointer vers des informations disponibles à distance. Cette importante pratique de duplication de l'information multiplie d'autant les tâches à réaliser. Comme à l'époque de la bibliothèque d'Alexandrie, où les livres qui arrivaient au port étaient copiés ou confisqués<sup>27</sup>, le rapatriement local d'une information produite à l'extérieur est un enjeu persistant : à l'heure de la « révolution » numérique, une bibliothèque reste un lieu qui construit son identité dans une logique de collection, même si cette logique semble quelque peu contradictoire avec l'ambition d'un partage généralisé de l'information.

---

27. Baratin, Marc et Jacob, Christian [sous la Dir. de], *Le pouvoir des bibliothèques : la mémoire des livres en Occident*, Paris : Albin Michel, 1996, p 52.

Si l'information est systématiquement dupliquée pour être recrée localement, on constate dans le même temps des pratiques d'élimination de documents pour éviter les doublons localement :

I. B : « sachant que c'est des notices... des ouvrages qui risquent d'être rétro-convertis, donc on fait des petites notices, pour pouvoir ensuite les effacer si c'est rétro-converti.

I. B : [...] quand l'ouvrage arrive ici, ma collègue qui travaille à l'Acquisition fait une notice d'acquisition sur support informatique, et moi je dois l'annuler, pour la faire disparaître du catalogue. Pour que les étudiants ne voient plus que la notice construite, et pas seulement ce petit bout de notice d'acquisition [...].

Enquêteur : oui... Et elle vous sert, la notice ?

I. B : non, elle me sert pas du tout. Mais enfin je pense que ça lui sert surtout à elle, pour pas racheter plusieurs fois les mêmes ouvrages, par exemple. Là, je pense que ça peut lui servir. »

On voit apparaître ici une articulation entre la volonté de rapatrier et dupliquer des documents (afin de leur assurer une présence autonome au sein de la bibliothèque), et une volonté d'éliminer chaque doublon (pour assurer l'unicité de chaque document). Ceci confirme qu'à l'intérieur de la bibliothèque de l'ENS LSH s'exprime le modèle de La Bibliothèque en général dont elle est une actualisation.

#### 4.3.3 Strates d'écritures : de l'écrit d'écran aux écrans de papiers

Nous avons vu apparaître un objet dont l'analyse permet de réfléchir aux écrits d'écrans dans la perspective décrite plus haut, d'une tension entre intégration et hétérogénéité dans le rapport à l'informatique.

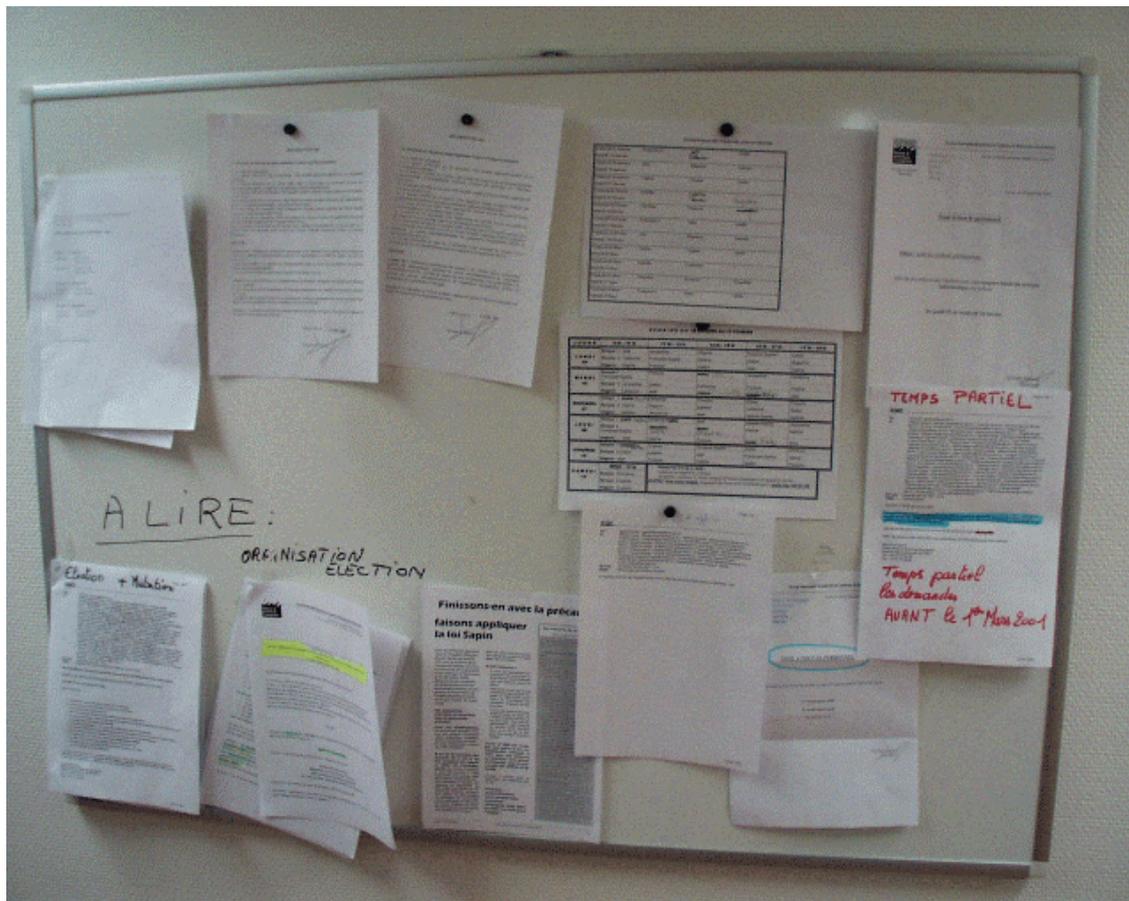


Figure 9 : panneau d'affichage.

Il s'agit d'un panneau d'affichage situé dans le couloir qui conduit aux bureaux des bibliothécaires. Le panneau d'affichage constitue une sorte d'unité éditoriale : il est placé pour être vu par à l'ensemble du personnel et il signale à l'attention de tous un ensemble de documents temporairement fixés à sa surface. Ces documents sont partiellement organisés et hiérarchisés sur le tableau, lui-même annoté au feutre (« à lire : organisation élections » au-dessus d'un ensemble de documents). Le tableau expose un certain type de documents : des circulaires administratives émanant de l'école, des documents syndicaux, le planning de service public, et un ensemble d'information qui sont pour la plupart des mails imprimés et annotés à la main. Ces mails ont eu pour la plupart des destinataires multiples (responsables de services pour l'ensemble de l'école et de la bibliothèque par exemple). Un des destinataires a imprimé le mail et l'a transformé en document destiné à l'affichage.

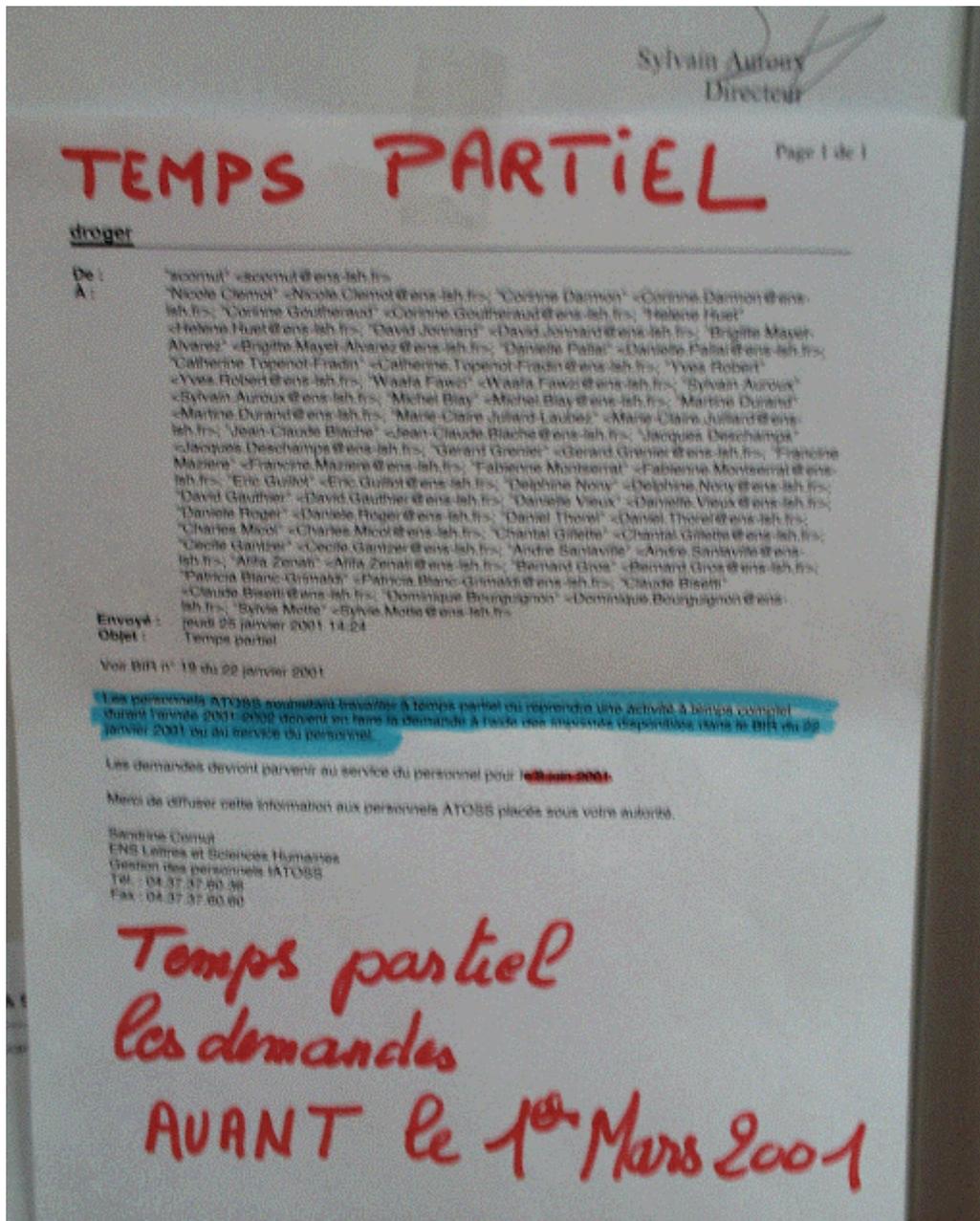


Figure 10 : e-mail annoté.

Le document est désormais annoté de diverses manières : soit titré (« *temps partiel* » ou « *élections + mutations* ») soit souligné, entouré, raturé, surligné, soit complété par une information rapportée à la main, qui « dynamise » un document particulier (« *les demandes avant le 1<sup>er</sup> mars 2001* »).

Plusieurs transformations sont en jeu :

- des mails personnels peuvent être affichés et exposés à la vue de tous
- des impressions de mails sont retravaillées par l'annotation et le surlignage
- une succession temporelle de mails reçus est transformée en représentation spatiale sous la forme d'un ensemble cadré. Des mails qui se sont succédés dans le temps sont regroupés, quitte à ce que soient rajoutées manuellement des indications relatives à la temporalité propre d'un des mails (« *1<sup>er</sup> mars 2001* »). Rappelons qu'il est très difficile de voir en même temps deux mails sur un écran informatique, ce que permet leur impression et leur regroupement sur un tableau.

Ce que met en évidence ce tableau d'affichage, c'est une recontextualisation des mails dans un espace topographique qui socialise l'information en la rendant partageable au sein d'un espace collectif : celui du couloir et celui des autres documents. Cette pratique « éditoriale » transforme une succession temporelle (celle de l'arrivée des mails personnels) en une contiguïté spatiale, et redonne de l'hétérogénéité spatiale et typographique là où l'écran informatique a tendance à homogénéiser la présentation des textes. En fin de compte, ce panneau d'affichage, en dépit de sa rusticité, donne une visibilité à un collectif (l'équipe de la bibliothèque) et aux relations sociales qui l'organisent : existence d'une hiérarchie, de groupes syndicaux, d'une extériorité (les collègues de l'ENS LSH, par exemple).

Il s'y joue d'une part la tension entre les exigences d'un fonctionnement collectif et le fonctionnement de la messagerie électronique qui diffuse l'information sur des postes individuels, et d'autre part la tension entre l'exigence d'une hétérogénéité des interventions effectuées sur chaque document (surlignage, annotations au crayon à papier, au feutre ou au stylo) et le fonctionnement de l'écriture à l'écran, qui « aplatit » un grand nombre de traits. Ceux-ci font en effet image au premier coup d'œil pour qui passe devant le tableau : les commentaires sont apportés par une ou plusieurs mains identifiées par le style d'écriture, ils trahissent le caractère impérieux, autoritaire, discret, ou pressé du geste d'écriture, ils expriment les rapports hiérarchiques entre un texte et un commentaire inscrit par-dessus, etc.

Les entretiens apportent d'autres éléments sur le rapport au mail, et les tensions dans lesquelles celui-ci est pris. Cette fois, ce n'est plus une configuration spatiale qui manifeste cette mise en tension, mais une circulation. Au cours de l'entretien, CA reconstitue le circuit d'une information qui a fait l'objet d'un mail. Celui-ci a été imprimé par une personne qui le lui a déposé sur son bureau. CA va ensuite traiter cette information par téléphone et oralement avec les collègues concernés.

CA : alors voilà, ça c'est un mail qui m'a été transmis, parce qu'on avait demandé le programme des formations pour les personnels [...] j'ai trouvé le papier ce matin sur mon bureau, c'est DR qui a dû me le mettre, et donc là je faisais un peu le point sur les stages avec les différentes personnes qui sont censées suivre ces stages. Donc les personnes en fait je les ai contactées oralement. Je leur téléphone, je leur dis, bon, qu'est-ce que tu as retenu, je vais mettre les noms comme ça. Donc ça c'est le calendrier de stage, j'ai noté les personnes.

On est ici à l'opposé d'une circulation purement numérique de l'information. Le mail s'intègre à un processus socialisé et contextualisé de circulation et de traitement oral l'information.

Cependant, même si le recours au mail s'insère dans des configurations ou des circulations souples et complexes qui répondent à des normes sociales et professionnelles bien plus qu'à une logique informatique, on retrouve pourtant la référence à l'existence d'une norme informatique qui se substituerait à d'autres modes de faire. La concurrence entre normes professionnelles ordinaires et norme informatique potentielle se manifeste soit par des paradoxes dans le discours, soit par une disqualification spontanée de modes de faire « artisanaux ».

Ainsi, on sent parfois des hésitations quant à l'efficacité des différents modes de diffusion de l'information, le tableau ou la messagerie électronique. Dans la citation suivante, il faut s'assurer à la fois que tout le monde regarde dans sa boîte aux lettres, mais dans le même temps grâce à ce type de diffusion, on pourra éviter de perdre du temps à s'assurer que tout le monde a bien vu le tableau :

Enquêteur: Est-ce que vous communiquez entre vous, en dehors de ces réunions ?

CA : oui, beaucoup, oui. Il y a beaucoup de communications informelles [...]

Enquêteur : par e-mail aussi ?

CA : alors l'e-mail pas tellement, pour le moment... à la bibliothèque il n'y a pas de communication globale avec les e-mails. Mais par exemple pour la réunion, c'est un truc auquel je pensais, on affiche la réunion, et du coup on pourrait faire un e-mail collectif. En s'assurant que tout le monde effectivement, regarde sa boîte aux lettres. Et ça je pense qu'il faut faire comme ça, parce que sinon on perd quand même du temps à s'assurer que la personne a vu le tableau...

Dans cet énoncé, l'efficacité supposée de la communication informatisée met en cause l'efficacité de procédures ordinaires, alors même qu'elle reste potentielle et nécessite vérification. La supériorité de l'informatique sur toute autre technique va de soi alors même qu'elle se déploie dans l'espace de pratiques professionnelles efficaces. Les personnes disqualifient souvent, parfois sur un mode humoristique (« *j'ai noté ça sur un post-it, c'est bête hein ?* ») le fait d'utiliser des *post-it*, de téléphoner, de se déplacer au motif que ces pratiques seraient obsolètes puisque des substituts informatiques réputés plus efficaces existent déjà. Mais dans le même temps, le vécu professionnel contredit cette propriété supposée de l'informatique : par exemple, tout mail un peu long est systématiquement imprimé pour être intégré à des pratiques professionnelles qui nécessitent, individuellement et collectivement, que les choses soient rendues visibles à des places précises et sous des formes différenciées<sup>28</sup>.

Dans certains cas, ce vécu professionnel pourra être interprété par certaines personnes comme étant une résistance personnelle, le fait de manies ou d'incapacités regrettables. Le vécu professionnel est alors transféré dans l'espace des singularités intimes, pour permettre à la norme informatique de se déployer légitimement sur un plan collectif.

---

28. Voir la citation suivante : « Quand je reçois un mail un peu long, mon premier réflexe, j'imprime. Je ne lis jamais un mail long sur l'écran. Donc dès qu'il va dépasser... ça, j'imprime automatiquement. Je n'arrive pas à me concentrer pour lire un message. Je suis plutôt dans la logique voir ce que je reçois, puis archiver, et lire après à tête reposée. Ou de ne pas lire ! ». Là encore, à côté de justifications professionnelles, on retrouve la disqualification de son propre rapport à l'informatique (« je n'arrive pas à me concentrer »).

## 5. CONCLUSION

Y a-t-il réellement un paradoxe à ne pas avoir focalisé l'attention de notre étude sur l'écran informatique et ses rapports à l'écrit dans le cadre d'un programme de recherche sur les pratiques de lecture-écriture à l'heure des réseaux ? Peut-être comprendra-t-on mieux notre position, qui a été celle d'un refus d'une telle focalisation, à partir d'une analogie : qui songerait aujourd'hui à pratiquer une sociologie du crayon pour analyser les pratiques d'écriture en bibliothèque ? Personne, bien entendu ! Mais pour peu que le crayon, dans une civilisation passée ou à venir, apparaisse comme le vecteur d'une rationalisation du social, nul doute que des générations de chercheurs produiraient qui une thèse sur les « freins et résistance à l'appropriation du crayon en milieu universitaire », qui un rapport sur « les modalités de l'insertion sociale du stylo bille dans l'économie informationnelle des institutions patrimoniales », qui, enfin, une ethnographie compréhensive intitulée « nouveaux regards sur la prise en main du porte plume dans les pratiques d'écriture domestiques »... Cela dit, si une telle civilisation existait, nous serions tout de même amenés à prendre en compte le « rapport au crayon » sans pour autant nous sentir obligés de prendre cet outil comme seule unité d'analyse. Il se pourrait alors que de courageux chercheurs le prennent malgré tout pour objet d'étude afin de démontrer que le crayon n'est pas seulement un objet technique mais renvoie à une multiplicité de pratiques imbriquées. Réinjecter la complexité des processus détruits par l'unité d'analyse choisie sans modifier cette dernière nous semble une entreprise risquée. Celle-ci ne pourrait que réifier ce contre quoi elle souhaiterait lutter : se centrer sur le crayon pour montrer qu'il n'est pas socialement central. Pour savoir si le crayon est central ou pas dans la dimension symbolique de pratiques de lecture et d'écriture socialement pertinentes, il vaut mieux ne pas le constituer en objet d'étude mais voir comment et sous quelle forme il se manifeste dans la complexité prise elle-même comme objet. C'est ainsi que nous avons choisi des unités d'analyse qui postulent le fait que nos objets de recherche sont complexes.

Cela dit, quittons l'analogie pour rendre justice aux recherches sur les usages des nouvelles technologies d'avoir justement cherché à complexifier les objets dont elles étaient prisonnières. Ce faisant, elles ont contribué à déplacer les questionnements et les objets d'analyse<sup>29</sup>. Il en a été de même avec l'analyse du texte à partir des œuvres littéraires : il a fallu se décentrer par rapport à l'écrit littéraire et à la question de l'auteur pour réussir à analyser le « texte » dans toute sa complexité, à la fois sociale, discursive et matérielle. Foucault a ainsi proposé des unités d'analyse du discours dissociées des dimensions empiriques de la production des énoncés (l'auteur, l'œuvre, le livre)<sup>30</sup>.

L'interdisciplinarité entre ethnologie et sémiotique est particulièrement adaptée à ce projet, lequel ne s'épuise pas dans cette étude. La complémentarité des approches ne consiste ni à additionner des démarches, ni à les compliquer l'une par l'autre, pour donner l'illusion du complexe par la méthode elle-même<sup>31</sup>. L'approche de la complexité consiste à faire apparaître les relations dynamiques entre les phénomènes conçus

---

29. Leur terminologie reste cependant centrée sur les objets techniques : « usages des NTIC », « appropriation des réseaux », etc.

30. L'équipe parisienne constitue des unités d'analyse qui permettent de se décentrer de l'œuvre classiquement posée comme objet par l'analyse littéraire.

31. Jean Louis Le Moigne distingue ainsi le caractère compliqué ou hyper compliqué des phénomènes de leur étude en tant que phénomènes complexes. Voir Le Moigne, *La modélisation des systèmes complexes*, Paris : Dunod, 1993.

comme des processus, et non à décrire ces mêmes phénomènes comme des assemblages d'unités, éventuellement multiples, dont on rendrait compte au moyen de typologies et de hiérarchisations compliquées. La notion de composite nous permet plutôt de casser un certain nombre de représentations communément associées et qui incarnent des systèmes de valeurs : croyance dans le progrès technique ou défense des usagers, critique des normes ou célébration du changement, etc. Ainsi sont trop souvent associés, parfois implicitement, les normes, les structures, les contraintes, l'immobilisme et le niveau macrosociologique des institutions. À l'opposé sont agglomérés la variété, la psychologie individuelle, l'incessante évolution des technologies, le bricolage adaptatif des usagers et le niveau microsociologique des approches dites « compréhensives ». L'approche du complexe par les composites consiste à désolidariser minutieusement ces associations, tout en repérant de nouveaux regroupements et d'autres dynamiques. Par exemple, on voit comment le niveau des normes et celui des actions interagissent constamment. On constate également à quel point les discours sur les nouvelles technologies et les pratiques qui les mobilisent sont des choses très différentes, pouvant fonctionner indépendamment voire se contredire. Le dire ne suffit cependant jamais pour construire une connaissance : c'est la description du détail des processus qui importe.

Un dernier résultat est important. Les composites font apparaître comment diverses modalités d'existence du savoir et des représentations (contenus mentaux, discours, disciplines, objets techniques, objets usuels, livres, etc.) sont mobilisés dans des tâches précises, et dans une multitude d'ajustements, d'actions, de créations, de destructions, de transformations éphémères. Or, ces opérations incessantes sont précisément destinées à produire une représentation stable et lisse des savoirs, collectivement disponible et opératoire : elles créent les conditions de leur propre oubli. Ces deux rapports au savoir coexistent dans notre recherche sans s'affronter : une mémoire efficace (le savoir tel qu'il est présenté en bibliothèque) nécessite à la fois l'amnésie sociale de ses conditions de production, et la mobilisation infatigable d'objets, de relations et de normes, sans cesse en mouvement et vivants. Faire ce constat au plan scientifique n'invalide pas le processus par lequel une représentation stable du savoir s'institue en permanence.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Babou, Igor, *Science, télévision et rationalité – analyse du discours télévisuel à propos du cerveau*, 13 décembre 1999, université de Paris 7.
2. Babou, Igor, Des discours d'accompagnement aux langages : les nouveaux médias, *Études de Linguistique Appliquée n° 112*, Paris, Didier Érudition, octobre-décembre 1998, p. 407-420.
3. Barbier-Bouvet, Jean-François et Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre, pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Paris, BPI, 1986.
4. Clastres, Pierre, *La société contre l'État*, Paris : éditions de Minuit, 1974.
5. Fichez, Élisabeth, Le Marec, Joëlle et Voghelaere (de), Nathalie, « Usages des réseaux en milieu universitaire : quelques articulations entre savoirs informels et normes académiques », in *Recherches en communication n°15*, Louvain La neuve, à paraître.
6. Flichy, Patrice, *L'innovation technique, récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris : La Découverte, 1995.
7. Geertz, Clifford, *Bali, interprétation d'une culture*, Paris : Gallimard, 1983.
8. Jeanneret Yves, « Informatique literacy : manifestations, captations et déceptions dans le texte informatisé », in *Spirales* 28, 2001, p. 11-32.
9. Latour, Bruno, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris : La Découverte, 1993, p. 163-164.
10. Le Marec, Joëlle, « A la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques », in Agostini, Francis, *Sciences en bibliothèque*, Paris : éditions du cercle de la Librairie, 1994.
11. Le Marec, Joëlle, *Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites*, Habilitation à diriger des recherches, Université de Paris 7, 9 mars 2002.
12. Le Moigne, *La modélisation des systèmes complexes*, Paris : Dunod, 1993.
13. Mauss, Marcel, *Manuel d'ethnographie*, Paris : Payot, 1967 [1<sup>ère</sup> édition : 1947]
14. Nahoum-Grappe, Véronique, « L'échange des regards », *Terrain n°30*, « Le regard », 1998.
15. Baratin, Marc et Jacob, Christian [sous la Dir. de], *Le pouvoir des bibliothèques : la mémoire des livres en Occident*, Paris : Albin Michel, 1996.
16. Panofsky, Erwin, *Architecture gothique et pensée scolastique*, Paris : Éditions de Minuit, 1967. [Traduction et postface de Pierre Bourdieu. 1<sup>ère</sup> édition : 1951].
17. Peirce, Ch. S., *Écrits sur le signe*, Paris : Seuil, 1978.
18. Sioui, Georges E., *For an Amerindian Autohistory*. Montreal : McGill-Queen's University Press, 1992.