

# Tristesse du numérique

« Dans cette pièce enchantée, les questions sociales les plus compliquées étaient mises en chiffres, exactement totalisées et définitivement réglées – ou l'eussent été si seulement ce résultat avait pu être porté à la connaissance des intéressés. »

(Charles Dickens, *Temps difficiles*<sup>1</sup>)

« 4 000 contacts et pas un ami. »

(Olivier Gourmet, dans *L'exercice de l'état*<sup>2</sup>)

## Internet, un droit de l'homme ?

### La technologie, facilitateur de droits

Dans une lettre au *New York Times*, Vinton Cerf, co-inventeur du protocole TCP-IP et l'un des créateurs de l'internet, et qui ne saurait donc être suspecté de technophobie, indique que, à son sens, le droit à l'accès à internet n'est ni un droit de l'homme, ni un droit civique : « *La technologie est un facilitateur de droits, pas un droit en soi* » et « *L'accès à internet n'est... qu'un moyen d'obtenir quelque chose qui le dépasse* », avant que de conclure : « *Améliorer l'internet n'est qu'un moyen, quoique important, d'améliorer la condition humaine. Cela doit être fait en considération des droits humains et civiques qui méritent respect – sans prétendre que l'accès en soi relève de ces droits*<sup>3</sup>. »

Les bibliothèques ont été parmi les premières institutions à s'approprier les technologies informatiques, puis numériques et depuis, même si, on le verra plus loin, « on » se complait à déplorer leur retard en la matière,

elles s'adaptent à ces techniques de plus en plus rapidement, et peuvent être à l'avant-garde de certaines anticipations à venir – on le verra sans doute assez vite avec l'importance des métadonnées dans la mise en œuvre du web sémantique.

### La face sombre de l'informatique

Ce dynamisme a ses avantages, mais il a aussi ses revers : une relative incapacité – partagée d'ailleurs, on le verra aussi, par d'autres partenaires de l'environnement d'accueil des innovations informatiques – à mettre en question, en perspective, en « quarantaine » pourrait-on dire, des technologies qui sont spontanément, aveuglément acceptées ; une relative faiblesse à interroger les expériences passées, désormais nombreuses et importantes, même pour une science et une culture « jeunes », celles de l'informatique, qui permettent pourtant de relativiser les bienfaits, souligner les manques et les inconvénients et, surtout – ce devrait pourtant être une évidence – s'en inspirer pour le développement présent et futur de l'informatique en bibliothèque.

L'introduction de l'informatique et du numérique en bibliothèque comporte aussi une face sombre, que l'on se propose, ici, d'interroger. Ce simple souci d'interrogation, on n'en doute pas, posera problème à ceux et celles qui peuvent même considérer

#### YVES DESRICHARD

Enssib

yves.desrichard@enssib.fr

Yves Desrichard est rédacteur en chef du BBF.

- Il a été demandé à chaque auteur de rassembler dans sa contribution l'ensemble des arguments à charge ou à décharge sur le sujet considéré. En l'occurrence, il convient de lire ce texte en regard de : « Vive le numérique ! », p. 24-28.

1. Traduction d'Andrée Vaillant, Gallimard, 1985.

2. Film de Pierre Schoeller, 2011.

3. Pour l'article original : [www.nytimes.com/2012/01/05/opinion/internet-access-is-not-a-human-right.html?\\_r=4&pagewanted=all](http://www.nytimes.com/2012/01/05/opinion/internet-access-is-not-a-human-right.html?_r=4&pagewanted=all)  
Pour la traduction : [www.internetactu.net/2012/01/16/l'accès-a-l'internet-n'est-pas-un-droit-de-l'homme](http://www.internetactu.net/2012/01/16/l'accès-a-l'internet-n'est-pas-un-droit-de-l'homme)

l'accès à internet comme un droit de l'homme. Pourtant, ce qui provoque l'étonnement à la lecture de la lettre de Vinton Cerf, ce n'est pas la réponse qu'il apporte à la question posée, c'est le simple fait qu'on puisse, sérieusement, poser la question.

## Haine publique

### Le privé, c'est cool

Tout le monde connaît désormais cette étude d'OCLC<sup>4</sup> qui montre que seulement 1 % des étudiants (qu'on aimerait bien connaître, cela dit) choisissent de commencer une recherche documentaire par le catalogue ou le portail de la bibliothèque, tandis que tous les autres le font avec un moteur de recherche, Google ou (celui-ci n'est pas hégémonique aux États-Unis comme il l'est chez nous) un autre.

Certes, cette domination traduit la praticité au moins apparente de l'outil, dont on sait par ailleurs les travers et les manques (système d'indexation opaque, personnalisation des requêtes qui peut être un mal ou un bien, comportement simpliste des utilisateurs, etc.). Mais elle traduit aussi, à un niveau supérieur, une réalité dont la mainmise de quelques grands services, tous américains, qui trustent désormais l'essentiel des requêtes et surtout du temps passé à utiliser internet, offre le constat cristallisé : l'entreprise privée est cool, le service public est dépassé.

Même la publicité, ailleurs (journaux papier, télévision) vilipendée, semble ici acceptable, qui fonde de toute façon le modèle économique de certains des géants du web comme Google, hors leur capitalisation boursière. Beaucoup d'outils informatiques, dits « gratuits », ne sont pleinement utilisables qu'à la condition d'accepter, dans des proportions variables, de la publicité<sup>5</sup>. De

toute façon, celle-ci est considérée, et Google en est le plus parfait exemple, comme l'une des compensations légitimes de ladite gratuité, faisant fi, ou plutôt voulant le faire accroire, de l'obstination têtue des modèles économiques de la publicité qui, bien entendu, n'est pas gratuite, et payée par le consommateur, d'une manière ou d'une autre.

Ce qui, ailleurs, est accueilli avec une certaine hostilité, ne semble pas susciter les mêmes préventions dès lors que cela permet d'obtenir, au moins illusoirement, la gratuité de certains produits et de certains services. Plus subtil encore, on en vient même à considérer que tout ce qui est gratuit doit contenir de la publicité, délégitimant ou entachant de suspicion non seulement et bien sûr les services payants, mais encore... les services gratuits sans publicité, comme bon nombre des services et des contenus proposés par les bibliothèques.

### Le lapin d'Alice

Même s'il faudrait étayer cette prévention par une analyse sociologique, systématique, à la fois qualitative et quantitative, des discours et des postures, chacun se rend bien compte que la prégnance globalisée des services informatiques privés consacre la puissance de l'entreprise privée sur la sphère publique, avec laquelle, sur ces sujets, les comparaisons sont systématiquement défavorables. Vue par la doxa médiatique<sup>6</sup>, l'administration semble toujours en retard d'une (r)évolution informatique, et sommée, à chaque nouvelle « avancée », de se plier à ces injonctions, sous peine d'être taxée de « ringardise », de « friolité », de « méfiance », de « conservatisme » qui, selon les tenants de la doxa, sont, de toute façon, les caracté-

ristiques du pouvoir de l'État par rapport à celui des entreprises privées.

Pour autant, et c'est là le sarcasme et le paradoxe de la chose, le « combat » pour la modernité de l'État est une cause perdue d'avance, puisque le retard<sup>7</sup> est une antienne utilisée depuis maintenant des décennies pour stigmatiser l'intervention publique, et pour l'accompagner dans son déclin de plus en plus évident. Car, plus l'État se « modernise » (au sens de la doxa bien sûr), plus il ne le fait pas assez, et plus le « retard » qu'il s'efforce de combler devient, pour les adeptes, criant.

L'exemple des attermoissements informatico-pédagogiques (qui perdurent) du ministère de l'Éducation nationale vient spontanément à l'esprit, ou, plus ancien, le « plan informatique pour tous<sup>8</sup> » comme synecdoque d'effets qui, encore une fois, ne sont pas tous nécessairement maléfiques – mais que, dans leurs réussites ou dans leurs échecs, on n'interroge de toute façon pas. Comme le lapin d'Alice, l'administration continue à courir, en proclamant son retard. Que ce retard soit réel ou non, accablant ou non, semble secondaire ou, plus exactement, posé comme principe.

À rebours de ce souci, l'ironie des évolutions est à son comble quand, comme le note Danièle Linhart dans une analyse qui ne porte pas précisément sur les entreprises informatiques<sup>9</sup>, les sociétés telles que Google, Facebook ou même (ironie des ironies) Microsoft, par le biais de la « Fondation Bill et Melinda Gates », s'efforcent de se teinter d'un vernis de service public ou, mieux, universel – tout en préservant bien sûr, voire avant tout, la capitalisation boursière qui, aux esprits chagrins, pour-

4. Cathy De Rosa et al., *Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership*, Dublin, OH, OCLC, 2005. En ligne : [www.oclc.org/ca/fr/reports/pdfs/Percept\\_all.pdf](http://www.oclc.org/ca/fr/reports/pdfs/Percept_all.pdf)

5. Le *Bulletin des bibliothèques de France* n'échappe pas à la « règle », qui propose sa

version feuilletable sur un site qui accueille de la publicité.

6. La doxa est un ensemble d'opinions, de présuppositions, sur lequel se fonde toute communication sur un sujet donné. Elle concerne l'ensemble des domaines de l'activité humaine, sauf essentiellement les mathématiques et les « sciences dures ».

7. Voir le livre de Julie Bouchard, *Comment le retard vient aux Français*, et sa critique dans le *BBF*, 2008, n° 3, p. 109-110. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0109-004>

8. Le plan informatique pour tous (IPT), lancé en 1985, devait permettre d'initier les 11 millions d'élèves du pays à l'outil informatique et de soutenir l'industrie nationale, mais ne rencontra pas le succès escompté.

9. Danièle Linhart, « Comment l'entreprise usurpe les valeurs du service public », *Le Monde diplomatique*, septembre 2009. En ligne : [www.monde-diplomatique.fr/2009/09/LINHART/18115](http://www.monde-diplomatique.fr/2009/09/LINHART/18115)

rait représenter l'essentiel de leurs objectifs<sup>10</sup>. Alors que, dans le même temps, les organismes publics, eux, s'efforcent, au pire de singer, au mieux d'imiter, les « succès » en terme de management ou d'image de marque des dites sociétés.

### Des courants technophiles

Les bibliothèques échappent d'autant moins à cette règle que, comme on l'a noté en préambule – et pas seulement pour le déplorer – il y existe, depuis toujours, des courants technophiles qui ont fait, par exemple, qu'on y a utilisé les systèmes de gestion de bases de données plus rapidement que dans d'autres professions et que, bien souvent, aujourd'hui encore, leurs gestionnaires sont à l'avant-garde des innovations technologiques, sur le mode de l'enthousiasme et/ou sur celui de la contrainte.

De l'enthousiasme à être, le plus souvent, dans les premières vagues d'adoption des nouveautés techniques ou servicielles ; de la contrainte, de ce que tant pour ce qui est des collections que pour ce qui est des services qu'elle offre, la bibliothèque est désormais en lutte frontale avec l'entreprise privée, là où, avant l'ère numérique, cette lutte ne se faisait que sur des « niches » bien spécifiques. Il ne s'agit pas, par ce constat, de nier l'intérêt de cette « lutte », qui peut être stimulante pour les équipes et pour les équipements. Il s'agit de souligner le fait qu'elle est rarement, en matière de communication, égale, puisque nourrie de présupposés pour lesquels l'extase est toujours du côté de l'entreprise privée, et la commisération toujours du côté du service public, y compris, souvent, chez les professionnels eux-mêmes.

## La dictature de l'accès

### Tout, tout de suite

Au moment de la préfiguration de ce qui était encore la Très Grande Bibliothèque, avant de devenir la Bibliothèque nationale de France, dans une diatribe célèbre, Élisabeth Badinter, usager assidu des bibliothèques, demandait qu'on lui fournisse la documentation dont elle avait besoin, « tout, tout de suite ». Des années plus tard, on peut, d'une certaine manière, la considérer comme exaucée ou, à tout le moins, exauçable. Chacun s'est habitué à pouvoir obtenir, à peu près instantanément, à peu près n'importe quoi. C'est un bien. Mais chacun s'est aussi habitué, de ce fait, à vivre dans l'éternel présent de l'obtention, sans plus le souci de la conservation de son passé ou de l'anticipation de son futur documentaire – même si, évidemment, cette notion d'immédiété a contaminé tous les secteurs de l'activité humaine concernés par l'informatique et la documentation numérique. Dès lors, il n'est plus question de collecter. Il n'est plus question que d'accéder, à tout, et tout de suite, donc.

On mesure encore mal dans les bibliothèques, sauf dans celles (comme la Bibliothèque nationale de France) habituées à gérer des « temps longs », voire très longs, combien le passage de la collection à l'accès va bouleverser et les modes de fonctionnement et les légitimités des établissements, s'il se poursuit au rythme actuel.

Et pourtant, en bibliothèque, cette dictature de l'accès n'a pas que des avantages, même s'ils sont posés comme tels<sup>11</sup>. D'autant plus que cette dictature de l'accès se double d'une dictature de l'abondance, jusqu'à l'absurde, qui illustre bien le propos parvenu à son point d'achèvement de Marshall McLuhan, « le médium

*est le message* ». C'est l'abondance qui est le message, et plus le produit ou le service. Une bibliothèque mettra en avant les milliers de périodiques et d'ouvrages dont elle dispose, sans plus s'assurer de l'adéquation entre cette offre et les publics auxquels elle s'adresse. De la même manière, aussi bien en termes de catalogues (Worldcat) qu'en termes de bibliothèques numériques (Google Books), c'est cette même dictature de l'abondance qui est célébrée, aux dépens d'offres nationales fonctionnellement plus pertinentes, que ce soit les catalogues (Système universitaire de documentation – Sudoc, Catalogue collectif de France – CCFr) ou les bibliothèques numériques (Gallica, bibliothèques numériques régionales). On connaît, certes, l'adage : « *Qui peut le plus peut le moins.* » Mais, dans une époque et une civilisation si soucieuses de leur avenir, l'adage est outrageusement consumériste, prônant le gaspillage comme fait acquis (à l'heure où les ressources se raréfient), peu pertinent économiquement ou intellectuellement – c'est l'infobésité qui guette, désormais, l'utilisateur, là où, autrefois, c'était le silence (l'absence de réponse) qui l'effrayait.

### L'âge du contrôle de l'accès

De plus, et les bibliothécaires doivent moins que d'autres l'oublier, comme le note Richard Stallman<sup>12</sup>, l'âge de l'accès est celui du contrôle de l'accès, dont le client a rarement la maîtrise, que ce client soit la bibliothèque ou l'utilisateur final. Le plus souvent, c'est le fournisseur qui contrôle l'accès et, dans tous les cas, il y a forcément une relation de dépendance continue dans le temps (jusqu'à la fin de l'accès) qui n'existait que rarement dans le monde des collections physiques. En d'autres termes, les documents numériques posent la

10. Facebook devrait être introduit en bourse en 2012, et les responsables de Twitter y songent. Et il est à peine besoin d'évoquer la fabuleuse capitalisation boursière de Google et de Microsoft.

11. Même si seuls les mauvais esprits verront dans l'annonce faite par la Bibliothèque du Congrès d'un archivage exhaustif de Twitter, outil numérique par excellence de l'instantané, plus une opération de communication réussie qu'une avancée scientifique majeure, cette annonce pose la question de l'articulation entre un outil dont le sens ne peut être compris que dans le temps court et son archivage dans un temps « long ».

12. Richard Stallman, programmeur et militant du logiciel libre, est à l'origine du système d'exploitation GNU. Voir notamment son interview sur *ActualLitté* : [www.actualitte.com/actualite/lecture-numerique/acteurs-numeriques/richard-stallman-refuser-l-ebook-pour-proteger-nos-libertes-26551.htm](http://www.actualitte.com/actualite/lecture-numerique/acteurs-numeriques/richard-stallman-refuser-l-ebook-pour-proteger-nos-libertes-26551.htm)

question de l'acquisition différée, en l'espèce de l'acquisition aux fins d'« archives » quand l'accès continu n'existe plus, sans que ce mode spécifique d'acquisition n'aille vraiment de soi.

Encore n'a-t-on pas tout vu, puisque la mode (l'informatique fonctionne beaucoup par modes) est au « cloud computing », à « l'informatique dans les nuages » (l'informatique fonctionne beaucoup par métaphores poétiques), c'est-à-dire à sous-traiter le stockage des données et même des programmes sur des serveurs et des unités de stockage déportées, de préférence géants. Beaucoup, malgré la doxa, soulignent les dangers qu'il peut y avoir à confier ainsi à des prestataires extérieurs des informations et des services vitaux. Mais, aux premières générations informatisées de bibliothécaires français, de tels progrès rappelleront des programmes qui eurent leur valeureuse heure de gloire, comme Libra<sup>13</sup> ou Sibil<sup>14</sup>, mais qui furent abandonnés, aussi, parce qu'ils présentaient certains inconvénients majeurs en termes de disponibilité, selon l'application, des données ou des services.

Comme le note Olivier Ertzscheid dans un billet dont on gage que, dans quelques années, il aura valeur prophétique<sup>15</sup>, il y a quelque danger à confier sa « mémoire » à des sociétés qui ont pour principale sinon unique préoccupation la rentabilité financière des services qu'elles proposent, et qui ne s'embarrassent pas plus d'états d'âme quand il s'agit de supprimer des services à succès, mais sans profit, que quand il s'agit de faire jouer les concurrences entre pays pour l'accueil d'entreprises, ou entre salariés quand il s'agit de délocaliser. Ce genre de peur fut à l'œuvre quand Yahoo! s'interrogea sur l'idée de supprimer le ser-

vice de partage de signets Delicious<sup>16</sup>, et alors même que les mêmes incertitudes règnent sur le site Flickr<sup>17</sup> – et pourquoi pas, demain, Google Books<sup>18</sup> ?

Enfin, le contrôle d'accès de l'utilisateur final est désormais largement industrialisé, sans que les établissements aient toujours leur mot à dire, par le biais par exemple des annuaires LDAP<sup>19</sup> des bibliothèques universitaires, où les permisivités d'accès aux ressources électroniques sont essentiellement déterminées par des contraintes et des caractéristiques qui sont largement exogènes aux pratiques documentaires, car principalement liées aux contraintes d'inscription à l'université, et ne pouvant matériellement pas prendre en compte les éventuelles spécificités personnelles de tel ou tel « usager ». Par ailleurs, dans les bibliothèques de collectivités territoriales, on sait que les modalités d'accès aux ressources internet sont plus souvent déterminées par le service informatique de la collectivité que par la bibliothèque elle-même. Il ne s'agit de stigmatiser ni les uns (centres de ressources informatiques des universités, services informatiques municipaux...) ni les autres. Il s'agit simplement de constater que l'avènement des ressources et des services numériques déporte, parfois gravement, à une instance de décision et de mise en place autre ce qui, dans le monde physique, relevait essentiellement des choix politiques de l'établissement.

## Collections sous contraintes

### Un régime d'acquisition contraignant

De cette infiltration de la pensée privée dans l'idéologie publique ténue, d'une manière générale, le régime d'acquisition des ressources nu-

mériques, infiniment plus complexe et plus contraignant que son « corollaire » physique, dont les obligations, pourtant, ne sont pas minces.

Pour ce type de documents, les acquisitions sont si délicates, tant dans leurs formes (procédures) que dans leurs contenus (« attentes » vis-à-vis du prestataire), qu'on a parfois recours à des prestataires privés (à l'exemple de l'Abes) comme aide aux acquisitions<sup>20</sup>. Chacun a en outre bien conscience de ce que, dans la plupart des secteurs d'acquisition, et au fur et à mesure que les besoins documentaires sont de plus en plus majoritairement numériques, c'est le prestataire qui impose ses attentes et ses besoins.

Ainsi, dans le monde physique, la mise à disposition de bouquets de revues serait assimilée à de la vente forcée, et le choix pour certains fournisseurs de livres numériques qui imposent le nombre de prêts autorisés d'un document, le nombre d'accès simultanés, l'étendue géographique des accès, etc., à une série de clauses abusives<sup>21</sup>. Ici, ou de manière marginale, personne ne s'offusque de ces attendus qui, pourtant, sont en fondamentale contradiction avec les principes les plus intangibles de l'administration publique.

Là encore, il ne s'agit pas, à tout prix, de défendre une légitimité qui donnerait aux bibliothèques, sur les œuvres qu'elles acquièrent, tous les droits, au risque de tous les abus. Mais il s'agit de souligner que, en la matière, le numérique apporte des surcroûts de contraintes qui ne font pas forcément souhaiter l'avènement, prédit de toute façon inéluctable, du livre numérique : à partir du moment où les considérations juridiques, techniques, informatiques, dictent les contenus achetés et fournis, c'est que le renversement de la révolution numérique ne se fait pas qu'en faveur des bibliothèques et de leurs collections.

13. Libra (Logiciel intégré de bibliothèque en réseau automatisé) était le système de catalogage partagé du ministère de la Culture, principalement destiné aux bibliothèques centrales de prêt (BCP), dans les années 1980.

14. Sibil (Système informatisé pour les bibliothèques de Lausanne) avait été créé par la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne en 1971. Les programmes comme les données étaient centralisés.

15. [www.echans.fr/Le-jour-ou-YouTube-fermera,14081.html](http://www.echans.fr/Le-jour-ou-YouTube-fermera,14081.html)

16. <http://delicious.com>

17. [www.flickr.com](http://www.flickr.com)

18. <http://books.google.fr>

19. À l'origine protocole d'interrogation et de modification d'annuaires, LDAP – Lightweight Directory Access Protocol – est devenu une norme pour les systèmes d'annuaire.

20. La problématique, louable, des consortiums est différente. Mais la nécessité de structures fédératrices mais étrangères aux établissements peut en soi interroger.

21. Qui, il est vrai, s'imposent et fleurissent dans un contexte juridique qui, pour les documents numériques, est plus incertain et, là encore, plus complexe que dans le mode physique.

## Le recul de la collection

Si, on le constate, c'est l'accès qui est privilégié, ce privilège implique un balancement, celui du recul de la bibliothèque en tant que collection, ou, pour être moins pessimiste, d'une indétermination croissante de sa justification par ce biais principal.

Avec le numérique, c'est la notion même de collection qui est éclipsée, non pas tant parce qu'elle présuppose une cohérence, géographique, thématique, destinatrice (pour quels publics ?) aux modes de collecte, de gestion et de conservation des collections, que parce qu'elle entretient l'idée que « le passé a un avenir », en d'autres termes que la consommation des biens culturels et scientifiques ne se réduit pas aux documents du présent<sup>22</sup>. Or, on l'invoque, cette idée a de moins en moins de sens dans le monde numérique.

## Logiciels « libres » ?

Les générations « anciennes » de professionnels, en gros ceux et celles qui ont commencé à exercer leur métier quand il existait encore des catalogues sur fiches, c'est-à-dire à une époque où aucune fonction bibliothéconomique n'était informatisée, se souviendront sans doute que les premières vagues d'informatisation ont donné naissance à des solutions « maison », c'est-à-dire à des applications informatiques développées et programmées en interne pour répondre aux besoins « spécifiques » d'un établissement, avant que l'on ne se rende compte que des logiciels généralistes, certes « propriétaires » en ce que commercialisés par des sociétés sans possibilité d'intervention directe sur le code source, étaient une solution plus rentable à la résolution de problèmes et à l'informatisation de procédures et d'informations qui étaient proches d'un établissement à l'autre.

22. Voir l'article d'Emmanuelle Bermès et Frédéric Martin, « Le concept de collection numérique », *BBF*, 2010, n° 3, p. 13-17. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>

Ceux-là peuvent rester songeurs en contemplant le développement indéniabla des logiciels « libres », c'est-à-dire ceux qui permettent d'intervenir directement sur le code source. L'emploi même du mot « libre » dans un contexte comme celui-là<sup>23</sup> soulève les mêmes perplexités que l'interrogation sur l'accès à internet comme droit de l'homme et liberté fondamentale. La principale différence entre les solutions « maison » de l'ancien temps et les solutions « libres » des temps nouveaux, que beaucoup s'accordent à trouver décisives, est que, désormais, on peut « partager » sa « maison » avec celle des autres, en d'autres termes que les développements d'une « maison » peuvent servir aux autres maisons – « librement », gratuitement, s'entend.

Se développe lors un cycle qu'on peut difficilement trouver vertueux : d'une part, les sociétés commerciales développant des solutions « propriétaires<sup>24</sup> » perdent des marchés, et par conséquent les moyens financiers d'améliorer leurs produits, ce qui entraîne une nouvelle contraction de leurs marchés, etc. ; d'autre part, les logiciels dits « libres » sont développés par des sociétés spécialisées tout en nécessitant explicitement des compétences informatiques importantes en interne<sup>25</sup>, une façon comme une autre d'en revenir à « l'ancien temps », où les développeurs avaient tout pouvoir dans le développement et la maintenance des systèmes, alors qu'on pensait, pourtant, le temps de cette dépendance comme heureusement révolu. On pourra, au choix, invoquer la « servitude volontaire » de La Boétie, ou se réclamer de Labiche en remplaçant « mariage » par « développement de programmes » : « *Le mariage, c'est*

23. Qui vient, on le sait et pour part, de la confusion qui existe en anglais sur les différents sens du mot « free », à savoir « libre » mais aussi, voire surtout dans ce contexte, « gratuit, réutilisable ».

24. De moins en moins cela dit, car s'appuyant par la force des choses sur des standards ouverts, notamment ceux du web définis par le consortium W3.

25. Comme cela est parfaitement exposé dans le livre de Claire Scopsi et Jean-François Ferraille, *Mener un projet Open Source en bibliothèque*, Éd. du Cercle de la librairie, 2007.

*résoudre à deux des problèmes qu'on n'aurait jamais eus tout seul.* »

## Médiation numérique ou mise à distance du public ?

### Entre médiation et convivialité

Si elle contraint les collections et modère les services, la révolution numérique bouleverse aussi, profondément, les relations entre les professionnels et les publics. Ce bouleversement, à notre sens, s'agence dans deux tentations qui peuvent être complémentaires si les moyens sont suffisants pour les développer en parallèle et en cohérence, ou antagoniques si les moyens manquent.

D'un côté, et ce n'est pas notre sujet, la mise en valeur conviviale de la bibliothèque comme « troisième lieu » physique de l'usager<sup>26</sup>, ni domicile, ni travail, ou celle de « learning center<sup>27</sup> », ni salle de cours, ni bibliothèque, en tout cas une forte emprise physique (bâtiments et personnels) de la médiation. De l'autre, la médiation numérique. Celle-ci s'agence essentiellement dans une mise à distance des utilisateurs qui, au fond, n'est pas si différente de celle revendiquée, mais moquée, pour les bibliothécaires, par Umberto Eco dans *De biblioteca*<sup>28</sup>.

On sait que les bibliothécaires ont longtemps été brocardés, épinglés, et le sont encore, pour leur prétendue absence d'empathie avec leurs usagers, absence d'empathie physique – le bibliothécaire, qui est une femme, est timide, complexé, effacé, fuit les contacts humains pour se réfugier derrière ses activités et ses compétences techniques – et intellectuelle

26. Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n° 4, p. 57-63. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

27. Suzanne Jouguelet, *Les learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche*, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2009. En ligne : [http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport\\_Learning\\_Centers\\_7-12\\_RV\\_131336.pdf](http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf)

28. L'échoppe, 1986.

– le bibliothécaire, qui est une femme, a beaucoup de mal à parler et à raisonner comme certains des usagers de «sa» bibliothèque, qui, d'une part ne maîtrisent pas les codes socioculturels propres de l'établissement (horaires, classement, descriptions, répartition des espaces, comportements), d'autre part ne maîtrisent pas les codes socioculturels tout court de la classe sociale à laquelle appartient la bibliothécaire<sup>29</sup>.

### De fausses réponses

À ces travers, la médiation numérique donne de fausses réponses et de mauvaises solutions. À la pesanteur, parfois relative, de l'espace physique et de son appréhension par l'utilisateur, on substitue celle de la machinerie complexe à mettre en œuvre pour la médiation numérique, machinerie matérielle (écran, unité centrale, clavier, réseau, consommation électrique, etc.) et logicielle (protocoles et logiciels nécessaires pour assurer la médiation) – ce qui nous conduit à la fausse illusion de la médiation numérique intellectuelle, qui ne change rien, mieux si l'on peut écrire, qui aggrave les conditions de la médiation, en stigmatisant un obstacle le plus souvent présent, et toujours pour beaucoup (pour de plus en plus ?) infranchissable, une maîtrise courante de l'écrit, qui borne à cette connaissance et à sa maîtrise les limites, déjà sérieuses, de l'empathie : ni l'apparence, ni l'attitude, ni le ton, ni le retour oral du «médiaté» ne sont là pour permettre au bibliothécaire d'adapter son discours et d'optimiser ainsi le service rendu à l'utilisateur.

Il semble d'ailleurs assez paradoxal que la bibliothèque, à laquelle on reproche de faire une place encore trop importante à l'écrit par rapport aux autres médias, souhaite développer de manière si ardente, si urgente, si décisive, une forme de médiation qui, il est vrai dans ses travestissements les plus rudimentaires, est biaisée par toutes les contraintes et les

dangereuses de l'écrit (anonymat, plagiat, malveillance, etc.).

### Une nouvelle légitimité

Osons une hypothèse un brin perverse : les professionnels trouvent dans la médiation numérique un moyen de raffermir leur autorité et leur légitimité en «condamnant» leurs utilisateurs à l'usage d'un média (important certes, mais parmi d'autres) que, de par leur origine et leur formation et, le plus souvent, de par leurs goûts, ils maîtrisent mieux qu'aucun autre. À cette valorisation du professionnel répond... celle de l'utilisateur : «À cette figure nouvelle du bibliothécaire médiateur numérique correspond un usager – au centre de l'attention – «averti» des potentialités du web, sélectif, rapide, exigeant, partagé entre plaisir, utilité, adepte du dialogue (à distance) et friand de nouveaux services<sup>30</sup>.»

Pourquoi n'a-t-on jamais vraiment considéré l'utilisateur physique avec de telles aptitudes, et pourquoi diable l'utilisateur virtuel, numérique, se trouverait-il ainsi et malgré tout soudainement paré de toutes ces vertus, sinon parce que, pour que la revalorisation du bibliothécaire médiateur numérique fonctionne, il faut que fonctionne aussi, à rebours, la revalorisation de l'utilisateur virtuel, d'autant plus précieux, comme le stigmatiserait malicieusement Eco, qu'il n'est pas là et n'a pas les moyens de réagir en direct<sup>31</sup> ? Et pourquoi faut-il justement attendre que l'utilisateur soit à distance pour qu'il se retrouve «au centre de l'attention» ? D'autant plus que, là encore, la figure a son revers : le rejet progressif de populations qui ont déjà du mal à se faire une place en bibliothèque, ceux et celles, et il en existe encore, qui ne maîtrisent convenablement ni l'écrit ni l'informatique – et qui, plus que d'autres peut-être, mériteraient d'être «au centre de l'attention».

30. La citation n'est pas, à dessein, sourcée, son auteur n'étant évidemment pas en cause.

31. Ou alors en mettant en œuvre un dispositif technique encore plus contraignant et qui, de toute façon, ne change pas fondamentalement ces perceptions.

## Dictature de la gestion

### Le vertige des métriques

Dans un lumineux essai, *Le vertige des métriques*<sup>32</sup>, Hubert Guillaud rappelle que l'informatique, ce sont avant tout des chiffres, et que «rien ne [le] fatigue plus depuis quelque temps que les chiffres». En effet, il est indéniable que, comme l'abondance stérile évoquée plus haut, les services informatiques disponibles en bibliothèque sont de grands pourvoyeurs de données statistiques, tant sur les tailles des contenus/contenus (milliers d'ouvrages, d'images, de notices, etc.) que sur leur activité d'utilisation (consultations, téléchargements, etc.). Comme le dit H. Guillaud, «le numérique s'affirme face au réel par le vertige de ses métriques, qui semblent renvoyer au réel le miroir de son insignifiance». Autrement dit, c'est par «l'extase statistique<sup>33</sup>» que le numérique impose sa suprématie, mais aussi une dictature de l'indifférenciation de l'utilisateur, réduit à ses traces, à ses comportements, à ses profils, qu'on peut exploiter, même si les bibliothèques ne semblent pas, en la matière, aussi avancées que Google, Amazon ou Facebook. C'est l'achèvement de la «standardisation de la personnalisation» qui est le paradigme serviciel de l'entreprise du XXI<sup>e</sup> siècle, tel qu'il s'exprime et trouve une voie concrétisée d'achèvement par exemple dans les centres d'appel où des opérateurs obéissant à une procédure, et épiés par un superviseur, appellent par leur nom des correspondants situés à l'autre bout du monde.

### Une gestion technocratique

Cette utilisation irraisonnée des métriques peut être d'autant plus dangereuse quand elle nourrit le projet politique de l'établissement, dont la mise en œuvre cède le pas à une gestion technocratique, essentiellement informatique et juridique, transformant aussi l'image du personnel d'encadrement. Le bibliothécaire doit être

29. En témoigne, à son corps défendant pourrait-on dire, le roman de Sophie Divry, *La cote 400*, Les Allusifs, 2010.

32. [www.internetactu.net/2011/07/28/le-vertige-des-metriques](http://www.internetactu.net/2011/07/28/le-vertige-des-metriques)

33. L'expression est d'Olivier Ertzscheid, citée par Hubert Guillaud dans son article.

désormais expert, rompu aux logiciels libres, aux archives ouvertes, à la négociation avec les consortiums, et seul ce modèle semble légitime.

Certes, le métier ne se réfugie plus que très marginalement derrière ses légitimités techniques (règles de catalogage et d'indexation) mais, ironiquement, d'une part celles-ci ont été remplacées par des légitimités plus outrageusement techniques encore (formats du web, modèles de métadonnées, gestionnaires automatisés d'accès, etc.), d'autre part les dites spécificités techniques de « l'ancien temps », qui constituaient la compétence des catégories « inférieures » dans les établissements, se sont développées désormais à un tel niveau de sophistication (par exemple celles liées au web sémantique) que leur compréhension et leur usage sont réservés à des experts pointus en nombre restreint, et qui agissent et interagissent dans des cénacles qui leur sont particuliers – contribuant là encore à renforcer le sentiment sinon la réalité d'une gestion technique, parfois loin de la réalité des établissements, reproches qu'on entendait déjà aux premiers temps de l'avènement informatique en bibliothèque.

### Beaucoup d'illusions

Enfonçons, si cela est possible, le clou : de nombreux professionnels admettent maintenant que l'idée de proposer aux usagers d'annoter le catalogue, d'y adjoindre avis et commentaires, à la façon dont cela se pratique (avec succès, il faut le reconnaître) sur certains sites privés comme, aux deux extrêmes, Babelio<sup>34</sup> ou Amazon<sup>35</sup>, ne fonctionne pas. Le catalogue, on le sait et on l'a répété, n'est, de toute façon, pas ou peu utilisé : pourquoi, par quel heureux paradoxe, le serait-il plus, de proposer non pas seulement de le consulter, mais aussi de l'alimenter ? Voilà bien une injonction illusoire propre aux courants technophiles évoqués plus haut.

De plus, on sait bien que les outils dits coopératifs, comme Wikipédia<sup>36</sup>,

sont en fait alimentés par une minorité d'utilisateurs/créateurs (qui, dans le cas de Wikipédia, sont qui plus est et dans leur écrasante majorité des hommes), et que l'immense majorité des utilisateurs ne sont que des « cueilleurs »... Il en est de même en bibliothèque, et des dizaines d'années d'expériences sont là pour le prouver. Ce n'est, aucunement, péjoratif ou injurieux que de l'écrire. Le public est là pour utiliser services et collections. Il devient même, on le déplore souvent, de plus en plus et simplement consommateur. Pourquoi, s'agissant de services numériques, deviendrait-il, d'un coup d'un seul, « consommateur », comme l'assène un néologisme qu'appréciant tant les « fils de pub » ? Mystère ? Non, parce que, une fois de plus, on croit résoudre ou faire évoluer un comportement humain avec une solution technique. Les faits, cependant, sont têtus.

### Conclusion

Dans un texte consacré aux conditions de mise en place d'un blog au sein d'une bibliothèque, on trouve cette phrase : « Avec le blog, le personnel paraît accessible aux lecteurs et humanise le service rendu<sup>37</sup>. » Tout, dans cet énoncé, révèle la candeur avec laquelle l'informatique et l'avènement numérique sont traités en bibliothèque. Son auteur ne semble pas y voir les prémices de l'oxymore que, pourtant, elle contient. Comment peut-on penser qu'un service rendu par le biais d'une machine sera « humanisé » ? Comment peut-on écrire que le personnel semblera plus accessible par la gestion d'un mini-site web qu'il ne peut l'être par des actions de communication « en présentiel », comme on se sent obligé de qualifier, désormais, des actions qui ne passent pas par l'outil informatique<sup>38</sup> ? Notons aussi que tout est dans le « paraître », qui est parfois l'essentiel du but à atteindre.

Personne ne niera que l'informatique, le document numérique, les réseaux, sont de véritables et bénéfiques révolutions pour les bibliothèques, et peut-être même plus pour les bibliothèques que pour bien d'autres secteurs de l'activité humaine.

Personne ne niera, aussi, que leur développement relève le plus souvent de cette « destruction créatrice » qui assure la prééminence du modèle capitaliste, développant sous d'autres formes, abâtardies, ce qu'il a contribué à faire disparaître, créant ainsi des « réseaux sociaux » remplis d'« amis » là où la notion même d'amitié semble caricaturée, et où l'existence même, et l'épanouissement, de réseaux sociaux informatisés viennent signifier que les structures sociales et relationnelles proprement dites (on veut écrire d'être humain à être humain) semblent pour le moins menacées.

Ce balancement, qu'il faut parfois énoncer, tant il paraît absent, à l'observateur pourtant attentif, du discours médiatique tout-venant, semble une raison suffisante pour ne pas pousser ces révolutions jusqu'aux extrémités dogmatiques, parfois coûteuses, parfois sans objet ni efficacité, où elles entraînent. Résister, c'est aussi agir. ●

Mars 2012

34. [www.babelio.com](http://www.babelio.com)

35. [www.amazon.com](http://www.amazon.com)

36. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

37. La citation, une fois de plus à dessein, n'est pas sourcée.

38. On aura remarqué, du coup, le risque de dévalorisation de telles actions, placées d'emblée en infériorité d'avec la médiation ou le service numérique.