

# Redécouvrir le document

Jérôme Bertonèche

DIRECTEUR ADJOINT  
DRT-CNDP

*Sur les conditions dans lesquelles la documentation se met à l'heure des TICE, un point de vue critique, accompagné de deux propositions.*



Si la documentation est au cœur des TICE, en est-elle pour autant à l'heure des TICE ? Est-elle pleinement intégrée, a-t-elle trouvé sa place ? Considérer que c'est le cas revient à dire qu'il faudrait aujourd'hui en mesurer les effets, comme si cela allait de fait.

C'est justement sur cette notion d'implicite qu'il convient de s'interroger, sur ces implicites au pluriel, parce que nombreuses semblent être les confusions, parce que ces implicites réduiraient la documentation à une seule de ses acceptions : l'accès généralisé et sans détour aux documents.

## De quelques confusions

### Réduire la documentation à la notion de ressources

Le terme même de « documentation » a tendance aujourd'hui à disparaître au profit de celui de « ressources », l'étude lexicologique des textes actuels (politiques, économiques, institutionnels de tout genre et commerciaux) serait à ce sujet fort instructive.

Le terme « ressources » a aujourd'hui une indubitable omniprésence. Il s'agit, semble-t-il, d'offrir *sans détour* des ressources aux élèves, aux enseignants, voire aux parents ; la quantité de textes depuis peu sur les nouveaux *espaces de savoir*, les espaces numériques de travail qui s'adressent aussi aux enseignants, l'ouverture du monde éducatif sur la vie publique, aux parents, aux associations, la participation de plus en plus importante des collectivités locales en sont autant de témoignages.

Loin d'être anodin, le choix même du terme « ressources<sup>1</sup> » est symptomatique. Le lexique économique semble aujourd'hui avoir fait une

OPA sur l'ensemble des champs de la société, notamment sur celui qui nous concerne.

Les textes qui, depuis le début des années 90, nous vantaient (voire nous vendaient) la révolution numérique insistaient sur la nécessité de donner accès à l'information. Il s'agissait de nous montrer l'émergence d'une nouvelle société, voire d'une nouvelle civilisation, qui par les TIC allait apporter le bonheur aux hommes<sup>2</sup>, créer une nouvelle forme de démocratie (car directe, où chacun pourrait s'exprimer), offrir une formation toute la vie, et surtout fonder une économie nouvelle parce qu'immatérielle<sup>3</sup>. On retrouvait là la rhétorique classique des discours utopiques sur les enjeux du progrès technique<sup>4</sup>.

Tant et tant de textes de tous ordres dans une vague déferlante technophile qui frisait la technomania, voire la technopathie. S'interroger sur les enjeux et les réalités des transformations évoquées revenait à prendre le risque d'être taxé de technophobie ; le nouveau monde numérique, parce que binaire, ne pouvait être que manichéen.

L'expression « offrir des ressources » est devenue un leitmotiv fort utile qui permet de faire l'impasse sur la complexité et les difficultés des stratégies d'apprentissage en répandant la confusion entre accès et appropriation, entre information et savoir, parce qu'il engage à relayer le discours habituel de l'efficacité du dispositif sur la médiation humaine.

De plus, le terme même de « ressources » regroupe un grand nombre d'acceptions fort diverses : chiffres et/ou statistiques, plus proches de la notion de données ; images, textes, sous différents formats ; adresses, dates, plus proches de la notion d'information, etc. Le tout illustrant la porosité des concepts d'information, savoir et

1. De « ressources documentaires », on abrège de plus en plus souvent en « ressources ». La suppression de l'adjectif est révélatrice de simplification réductrice.

2. L'ouvrage de Mark Dery, *Vitesse virtuelle : la Cyberculture aujourd'hui* (Paris : Éd. Abbeville, 1997), propose à ce sujet une étude intéressante de phénomènes émergents aux États-Unis. Le succès du livre et l'existence de traductions, notamment française, montrent combien ces espoirs traversent l'ensemble du monde occidental.

3. Il n'est d'ailleurs pas étonnant de constater que Jean-Marie Messier se consacre au sujet, notamment dans son livre *j6M.com* (Hachette, 2000), tout comme Alain Minc (*www.capitalistes.fr*, Grasset, 2000) par exemple. La quantité de publicités (tous médias confondus) est colossale jusqu'à l'éclatement de la bulle Internet, si bien qu'on peut parler sans exagérer de matraquage.

4. Les ouvrages de P. Flichy (notamment *L'imaginaire d'Internet*), de D. Wolton sur Internet, ceux d'Habermas, de P. Ricœur, de J. Ellul sur le progrès technique doivent à mon sens faire partie des bibliothèques de ceux qui s'interrogent sur les TICE.

connaissance, dès lors que l'on s'intéresse aux réseaux.

Et pourtant... l'immatérialité de la ressource numérique est un leurre<sup>5</sup>, l'immédiateté et la transparence, deux mythes auxquels on continue à s'accrocher inexorablement<sup>6</sup>. Non, la machine, malgré tous ses efforts, ne remplace pas la médiation humaine; non, les moteurs de recherche n'échappent pas aux hommes, même si leurs interfaces jouent sur le registre « simplicité-rigueur-efficacité<sup>7</sup> ».

Abonder dans ce sens en déclarant, par exemple, que seuls les annuaires sont le fruit d'un travail humain, c'est, quant aux moteurs, faire l'impasse sur les décisions humaines hautement stratégiques et commerciales qui ont été prises dans le choix des modalités de traitement, de prise en compte des mots-clés, des métadonnées, des liens sponsorisés, ou encore de restitution des résultats selon des critères qui échappent souvent aux usagers. L'existence du « *J'ai de la chance* » de Google est significatif. Car on n'offre pas des ressources « sans détour ».

### Confondre quantité et qualité<sup>8</sup>

Si l'ensemble des portes d'accès au savoir se livre à une course effrénée à l'exhaustivité, s'il s'agit de tout recenser et le plus vite possible, c'est parce qu'un argument commercial non négligeable répond ici au désir de maîtriser le monde. Dès lors, face aux difficultés économiques que rencontrent rapidement les outils de recherche (ou plutôt leurs conseils d'administration), le marketing entre en scène et impose rapidement son concept de niches. Il faut identifier des publics cibles et, grâce à l'hyper-réactivité permise par le Web, offrir<sup>9</sup> et réactualiser des entrées, faciliter l'usage<sup>10</sup>.

Mais, au grand détriment des usagers-clients, les sites portails vont faire évoluer leurs entrées de classification à leur gré ou au gré des clics de leurs publics. Tel annuaire, tel portail qui ciblaient les jeunes étudiants peuvent s'adresser quelques jours plus tard aux actifs plus âgés et surtout plus consommateurs<sup>11</sup> et, de fait, changer sans crier gare leurs entrées de catégories.

Si bien que, lorsque les institutions s'engagent dans l'offre de services « ressources », elles bénéficient des compétences de documentalistes qui s'efforcent d'échapper aux confusions ci-dessus décrites. Ainsi, si les rénovations d'Éducluc et d'Éducasource connaissent des délais que nous sommes les premiers à regretter, c'est parce qu'il nous semble essentiel de faire le choix de la sélection

plutôt que de l'exhaustivité, c'est parce qu'il importe de concevoir des bases de données interopérables dans l'intérêt des usagers; c'est aussi parce que les choix d'interfaces et de langages d'interrogation sont significatifs pour l'heuristique et les usages qu'en feront élèves et enseignants.

### Reconnaître la documentation comme processus

On réduit souvent la documentation à la mise en accès des documents. Là encore, des études précises sur les représentations des publics quant à la documentation seraient fort utiles. Le grand public, souvent non utilisateur<sup>12</sup>, semble réduire les tâches du documentaliste à des compétences innées liées au sens de l'ordre et à celui de l'accueil. Comme s'il ne s'agissait « que » de ranger, classer et accueillir des publics... Méconnaissance (pour ne pas dire mépris) de la difficulté et de l'importance de la chose, méconnaissance aussi de ce que l'on appelle justement le *back office*, qui, par définition, ne se voit pas mais mérite précisément d'être connu, non pas seulement parce qu'il convient de revaloriser le métier mais surtout parce que ce déni a aujourd'hui des répercussions importantes.

Depuis des siècles, le monde des bibliothèques s'interroge sur les classifications. Contrairement à ce que l'on peut penser, celles-ci n'émergent pas d'elles-mêmes, elles sont le fruit de travaux complexes, et souvent représentatives du monde socioculturel dans lequel elles sont nées. Voilà des siècles que bibliothécaires et documentalistes travaillent d'arrache-pied à définir, appliquer et faire appliquer des normes de catalogage, d'indexation ou de cotation, non pas pour

constituer un monde à part autoréfé-

rent cherchant à se créer des techniques et langages spécialisés, mais bien dans l'intérêt des usagers.

Et voilà que l'Internet naissant (même s'il semble extrêmement répandu et à bien des égards efficace, il n'a qu'une trentaine d'années<sup>13</sup>) semble oublier l'existence des

autres médias et notamment du livre, en occultant les techniques constituées pour son traitement documentaire et, bien plus grave, les sciences du document.

En effet, les quelques analyses, en termes documentaires, des moyens de recherche et d'accès aux documents et aux informations sur le Net montrent qu'il est le fruit d'informaticiens et de spécialistes des télécommunications qui n'ont pas toujours pris la mesure, voire qui n'ont pas

5. Chaque enseignant confronté aux complications des dispositifs techniques en sait quelque chose: ordinateur qui ne fonctionne pas quand il le faut, salle non occultée, écran en panne... Où réside l'immatérialité?

6. Jeanneret Yves. « Les technologies restent résolument à penser », *Sciences humaines*, mars-avril 1999, n° 24 hors série: « La dynamique des savoirs », p. 22-25.

7. Voir l'interface de Google, par exemple.

8. Le monde des TIC est coutumier du fait. Les revers de boîtes de CD-Rom vantent la présence de milliers de photos de textes, d'images, comme gages de qualité du produit. Il faut aller toujours plus vite, plus loin grâce à Internet, copier toujours plus de données sur les supports, etc.

9. « Offrir » encore et toujours (sans mettre de côté cependant le contre-don), la fidélisation du client passe par là, tout comme celle au mythe « service ».

10. Il s'agit d'appliquer, après le « *Ya qu'à taper un mot* », le « *Ouvre la porte qui te va* » car les annuaires croient savoir ce que nous cherchons.

11. Bertonèche J., « L'internet bibliothèque: accéder au savoir ou se l'approprier », *Spirale*, octobre 2001. n° 28: « Nouveaux outils, nouvelles écritures, nouvelles lectures ».

12. On remarquera à ce sujet que les études de satisfaction sur les médiathèques interrogent essentiellement les publics déjà usagers et rarement les non usagers.

13. C'est l'esprit d'un travail d'historiographie d'Internet que j'ai entrepris parallèlement.

14. Bertonèche, J., « 2 pommes + 2 poires = 4 fruits ». *L'École des lettres*. 2002.

15. Otlet, P. *Traité de documentation: le livre sur le livre*. Bruxelles: Éditions Mundaneum, 1934.

pris connaissance, des outils et travaux des spécialistes du document.

Les annuaires (qui ont constitué de pseudo-classifications) sont le fruit de soucis essentiellement marketing, ou remettent souvent en cause les principes de classifications hiérarchique et sémantique enseignés à nos élèves<sup>14</sup>. Les moteurs de recherche vont à l'encontre des principes des logiciels documentaires, ne connaissent pas de normes de description ou découvrent depuis peu l'intérêt de travailler sur le *Dublin Core* ou le *LOM*.

Aussi, les documentalistes dans nos établissements ont une nécessité d'hyper-réactivité par rapport aux évolutions constantes des langages d'indexation. La chose n'est pas simple, d'autant qu'ils ont à former leurs élèves et à sensibiliser leurs collègues.

### Reconnaître les dimensions d'expertise dans la documentation

#### Pour une « documentique »

Il s'agit donc de reconnaître les compétences en terme de techniques documentaires. Cataloguer et indexer ne sert pas seulement à retrouver le document mais à lui offrir une plus-value. Dans la masse considérable de documents proposés aujourd'hui, que ce soit sur papier, hors ligne et en ligne, la visibilité n'est pas suffisante, il faut encore être vu.

La dimension « processus » de la documentation commence à être reconnue et redécouverte notamment sur le Net. La nécessité de travailler en partenariat avec les documentalistes apparaît enfin avec les travaux actuels sur les normes et standards, les réflexions légitimes sur les plans de classement en ligne, etc.

C'est cette perspective que je propose d'appeler *documentique* (terme souvent utilisé en Belgique, et en France pour la gestion électronique de documents), mais elle ne peut être dissociée complètement du travail sur le document.

#### Pour une « documentologie »

Si l'on doit prêcher pour une documentation qui ne soit pas seulement un ensemble de techniques, il ne faut pas occulter non plus l'approche scientifique du document telle que P. Otlet avait commencé à l'entrevoir avant la Seconde Guerre mondiale.

Notamment dans son traité de documentation<sup>15</sup>, il avait certes un regard quelque peu utopiste envers une documentation qui consiste « à offrir sur tout ordre de fait et de connaissance des informations documentées : 1. universelles quant à leur objet ; 2. sûres et vraies ; 3. com-

plètes ; 4. rapides ; 5. à jour ; 6. faciles à obtenir ; 7. réunies d'avance ; 8. mises à la disposition du plus grand nombre », et ce sont ces espoirs que l'on retrouve dans les discours sur les bienfaits d'Internet.

Cependant, Otlet donne une dimension scientifique au traitement de l'information, ouvre par sa « documentologie » la bibliologie de l'époque à tous les documents, puisqu'il évoque aussi les débuts de la télévision dans laquelle il fonde beaucoup d'espoir.

Être expert en documentation consiste aussi à savoir que, si les discours technologiques doivent être des logos de la technè, donc des discours sur la technique, ils sont également empreints de techniques de discours. Faire la médiation des TICE implique donc de décrypter, d'interpréter les enjeux et les procédés de ces discours.

Si la prise en compte de l'histoire des supports, ou la médiologie notamment, nous apprend que l'évolution des moyens de pensée conditionne l'évolution des modes de pensée, si de ce fait on a tendance à séparer l'édition sur papier de l'édition numérique, parce qu'on ne publie pas sur le Net comme on le fait sur papier, si on semble ne pas traiter l'information numérique comme on le fait avec un livre, ce qui reste toujours commun à chaque approche, c'est la perspective du document.

C'est donc à cette interrogation redevenue nécessaire sur le document que j'invite, parce que, me semble-t-il, cette notion est moins évidente que jamais. Bien plus, elle est entachée de confusions et d'implicites.

Redécouvrir le document implique de s'interroger sur la notion d'unité documentaire que la description et l'indexation de pages web rendent aujourd'hui difficile, de s'interroger sur son énonciation, les conditions de son existence et de sa réception, en gardant toujours à l'esprit que ce qui fait le document, c'est le regard qu'on pose sur lui et non une prétendue ontologie. ●



« ... ce qui fait le document, c'est le regard qu'on pose sur lui... »