

Documental activity, an ergologic perspective

L'activité documentaire, une perspective ergologique

Thibaud Hulin
Attaché Temporaire d'Enseignement et de Recherche
Bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon
Domaine scientifique de la Doua
20, avenue Albert Einstein
69621 Villeurbanne Cedex – FRANCE
Laboratoire d'Informatique en Image et Systèmes d'Information
Equipe SILEX : Supporting Interaction and Learning by Experience
UMR 5205 CNRS / INSA de Lyon / Université Claude Bernard Lyon 1
Bâtiment Nautibus
Campus de la Doua
8, bd. Niels Bohr
69622 Villeurbanne Cedex - FRANCE
hulin.thibaud@gmail.com

Abstract : As testify used vocabulary, contemporary training for a future librarian introduce progressively the question of the work by the way of corporate culture rather than the concrete work, the activity. I suggest to substitute this external approach, that meet necessary resistance in the job, for an intern approach by analyzing in first the notion of activity, then the one of documentary activity, concerning a public or a private service. Because of the originality of this approach, the analysis of the activity require first an inquiry on our cultural heritage, the history of ideas. It shows that the activity respond imperfectly at a logical or conceptual questioning, because the activity is anterior to all conceptualization. However, activity study can use ordinary language resources to give rise to ergology, understand as the joint between knowledge provided by experience, disciplinary knowledge, and debates about values around the activity. Thus, in any qualities about research on fundamental concepts of the documentary activity, those researches invariably improve to divide and reduct the wealth of abilities and how-know invested, however chosen the approach may be : cultural, representational, deductive or inductive. And to give a concrete form at our ergologic approach of the librarian job, I describe few examples of application in a situation of work. So, the documentary ergology invite to renew studies on the work in library while keeping up knowledge come from concrete practice.

Résumé : Comme en témoigne le vocabulaire employé, les formations contemporaines sur le métier de bibliothécaire introduisent progressivement la question du travail en s'inspirant de la culture de l'entreprise plutôt que du travail concret, l'activité. Je propose de substituer à cette approche externaliste, qui se heurte forcément à une certaine résistance du métier, une approche internaliste en analysant d'abord la notion d'activité, puis celle d'activité documentaire, qu'il s'agisse d'un service public ou privé. En raison de l'originalité de cette démarche, l'analyse de l'activité suppose d'abord une enquête sur notre patrimoine culturel, l'histoire des idées. Celle-ci montre que l'activité répond imparfaitement à un questionnement logique ou conceptuel, car l'activité précède toute conceptualisation. Cependant, son étude peut s'appuyer sur les ressources du langage ordinaire afin de donner lieu à une ergologie comprise comme l'articulation entre des savoirs issus de l'expérience, des savoirs disciplinaires, et des débats sur les valeurs en jeu dans l'activité. Ainsi, quelle que soient les qualités des recherches sur les concepts fondateurs de l'activité documentaire, celles-ci conduisent invariablement à diviser et à réduire la richesse des habiletés et des savoir-faire mis en œuvre, que l'on choisisse une approche culturelle ou représentationniste, déductive ou inductive. Pour donner une forme à notre approche ergologique du métier de bibliothécaire, je décris quelques exemples

d'utilisation en situation de travail. L'ergologie documentaire invite ainsi à renouveler les études sur le travail en bibliothèque tout en conservant les connaissances issues des pratiques concrètes.

Introduction

Malgré les efforts et la qualité du travail fourni, ni les outils ni les savoirs dont disposent les bibliothécaires ne permettent aujourd'hui de poser la question du travail dans sa spécificité.

Du côté des savoirs, on insiste traditionnellement sur les contenus et les objectifs qui sont le propre du métier. Avec le temps cependant, les formations initiales prennent davantage en compte la question du travail, mais en prenant comme référence l'entreprise. Par exemple, en 2008, l'École Nationale Supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques de Lyon enseigne en master des modules de « Gestion et conduite de projets » ou la « mémoire d'entreprise » (ENSSIB 2008, 5). Dans le cadre de la formation continue, l'attention au travail est renforcée. Ainsi, le même institut propose, dans la rubrique « établissement et management » des formations suivantes sur l'évaluation par les tableaux de bord, la spécificité organisationnelle, l'encadrement, la gestion et la motivation des équipes, la conduite de projet ou le management. Le travail est donc bien une préoccupation pour les formateurs, qui utilisent souvent un vocabulaire issu de l'entreprise. Par exemple, la modernité les obligerait à parler de management plutôt que de gestion. Cependant, on ne trouve pas de module entièrement consacré à la réflexion sur l'activité ou aux questions ergonomiques.

Du côté des outils dédiés aux bibliothécaires, la question de l'utilisabilité est récente, qu'il s'agisse du logiciel et de l'organisation.

Pour ce qui est des logiciels, les concepteurs d'interfaces de Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque qui ont longtemps été austères, commencent seulement à prendre en compte des problématiques liées au design, à la simplicité ou à la convivialité des interfaces. Par exemple on peut comparer le passage de la version 2 à la version 3 du logiciel libre Koha, qui a attendu huit ans pour faire l'objet d'une « refonte de l'ergonomie » (Poulain et Laurent 2007, 5). Ainsi, malgré la profusion des normes et des standards relatifs à l'utilisabilité qui assaillent les concepteurs d'interfaces numériques depuis longtemps, on constate que la complexité des bibliothèques numériques ne les rendent pas si simples que cela à utiliser (Lompré 2007).

Pour ce qui est de l'organisation, officiellement, l'ergonomie dans les bibliothèques renvoie à la clarté de la signalétique, l'accessibilité des documents ou même la convivialité du mobilier. Officiellement, l'ergonomie comme discipline vise pourtant « la compréhension fondamentale des interactions entre les êtres humains et les autres composantes d'un système, et la mise en œuvre dans la conception de théories, de principes, de méthodes et de données pertinentes afin d'améliorer le bien-être des hommes et l'efficacité globale des systèmes » (Société d'ergonomie de langue française). Ce décalage problématique est similaire aux difficultés que rencontrent les ergonomes pour proposer une réflexion sur le long terme, entre science et pratique, qui se poursuive au-delà du temps de l'audit.

Si donc les questions longues sur l'activité sont relativement absentes malgré le besoin croissant, comment envisager les conditions du travail en documentation, l'ergologie documentaire ? À partir de quel patrimoine culturel ou scientifique doit-elle implanter ses racines ? Comment peut-elle renouveler les conceptions documentaires contemporaines ? Enfin, comment le travail documentaire peut-il bénéficier de cette perspective au quotidien ?

L'ergologie documentaire n'est pas seulement un moyen d'étudier le travail en bibliothèque ; elle détermine aussi les conditions de travail, la manière dont on gère son travail mais aussi celui des autres, ses conditions de productivité et ses conditions de santé.

I. Qu'est-ce qu'une activité ?

Pour envisager les conditions du travail en documentation, nous analyserons tout d'abord le sens du mot activité de son étymologie à son usage contemporain, puis comme concept dans l'histoire des idées.

1. Analyse sémantique de l'activité

Comprendre l'activité documentaire suppose de comprendre conjointement la documentation comme objet d'étude, ce qui est en général le cas de tout bibliothécaire, mais aussi l'activité en général, ce qui est plus rare. Encore faut-il pouvoir commencer par définir ce qu'est qu'une activité.

Dans le langage ordinaire, l'activité indique une absence de passivité, un dynamisme humain plutôt qu'une souffrance ou un labeur. L'activité dépasse les limites du travail puisqu'elle inclut des formes de vie qui ne se réduisent pas au travail salarié : s'occuper d'une association, de la maison, de ses enfants, entretenir des relations sociales n'est généralement pas compris comme étant un « vrai travail » en raison de l'absence d'une rémunération immédiate ou indirecte. Enfin, le travail est lié, depuis près de trois siècles, à la division sociale des tâches et à la possibilité de vendre sa force de travail. Le travail, comme valeur d'échange, connaît donc une histoire sémantique et politique connotée.

De l'autre côté, le sens du mot activité reste cohérent avec son étymologie latine *actio, agere* au sens de faire ou d'agir. Il puise à sa racine grecque *to ergon* car il suppose l'idée d'une volonté ou d'un pouvoir. À la différence de la production (*poiesis*), il ne s'oppose pas à l'action (*praxis*). Chez les Anciens, l'action, qu'elle soit politique ou morale, supposerait d'agir suivant une règle bonne (Aristote 1972, chap. V) ou universelle (Kant 1965, chap. V, 36), tandis que les arts de productifs soumettraient l'artisan aux besoins naturels. L'activité concerne donc les productions naturelles et artificielles, et pose la question de la valeur de ce qu'elle produit. L'activité n'est donc ni réductible à une valeur d'échange, comme le prétend le travail qui se vend, ni à une valeur d'usage, comme l'art qui ne vaudrait par lui-même : elle est complexe et multidimensionnelle.

Quant à l'ergonomie, est-elle la science de l'activité ? Il n'est pas sûr que cette discipline nous apporte tout le recul nécessaire, que l'on se réfère au vocable scientifique ou courant. Selon la définition officielle donnée en introduction, elle n'est pas un simple savoir théorique, elle s'engage aussi dans des pratiques de normalisation. Tout comme la bibliothéconomie, l'ergonomie articule science et savoir-faire, elle intervient et prescrit. Aussi, je préfère ici employer le terme d'ergologie documentaire pour désigner la recherche sur l'activité du travailleur en bibliothèque ou en centre de documentation. Vu que l'activité est multidimensionnelle, l'approche ergologique que je propose sera pour le moins interdisciplinaire : elle puise ici son inspiration aussi bien dans les sciences de l'information, de la communication ou des bibliothèques, que dans l'épistémologie, la philosophie ou l'histoire des idées.

2. Analyse historique de l'activité

Il est difficile de mettre en évidence une histoire du concept d'activité qui apparaît rarement de manière explicite mais plutôt en filigrane, au croisement de préoccupations diverses. A l'aide de notre matériau culturel classique, l'histoire des idées occidentales, je tenterai de résoudre trois questions épistémologiques : peut-on parler d'un concept d'activité ? Comment articuler ensemble l'expérience et les raisonnements sur l'activité ? Enfin, sur quelles bases concevoir une discipline qui étudie l'activité, une ergologie ?

a) *Archéologie, logique et temporalité du concept d'activité*

Les premières pensées écrites sur l'activité situent la complexité de l'activité à partir de sa conscience historique, à mi chemin entre savoir et faire. Peut-on dès lors parler légitimement d'un concept d'activité ?

À son origine en Grèce ancienne, la réflexion sur l'activité naît dans les épopées tragiques, où science et technique, théorie et pratique se croisent dans le mythe. Si donc le récit mythologique ne s'appuie sur aucune théorie formelle sur le travail, en revanche il exprime bien des idées sur l'activité. Dans les tous premiers écrits, la notion d'activité ne suppose pas d'opposition frontale entre connaissance et croyance, elle se déploie au carrefour de multiples savoirs issus de l'expérience vécue. En tant que processus vital, l'activité n'est donc pas analysable en terme de tâches bien déterminées. En revanche, le primat de l'activité sur la tâche implique une dévaluation des métiers bien codifiés. Par exemple, l'activité jugée routinière du forgeron est dévaluée en tant qu'activité spécialisée soumise à la seule volonté humaine. En revanche, l'agriculture est davantage pensée comme un mode de vie complet et original, irréductible à des recettes ou à des artifices humains. Le paysan connaît sa dépendance vis-à-

vis du vouloir divin qui rythme les saisons : prier ou creuser la terre fait partie de son activité journalière.

Ainsi découverte la complexité des activités, est-il possible de les comprendre en analysant les pensées ? Dans *l'Odyssée*, les descriptions d'Ulysse « aux multiples ruses » (Homère 1963, chap. I) mettent en évidence la mobilité d'une intelligence engagée dans la pratique. La ruse bien employée permet à l'humain de se protéger des forces supérieures, par la tromperie, par le changement des formes de son apparence ou de ce qu'elle travaille. Cette mobilité implique que l'activité n'est pas analysable de manière diachronique : elle s'attache les bienfaits d'une conscience anticipatrice qui saisit l'occasion d'agir dans l'instant à partir d'éléments antérieurs. Elle mêle plaisir et effort, et ne se réduit pas à des règles fixes, jouant avec les principes.

Ces réflexions embarrasseront les fondateurs de la science grecque qui tentèrent d'émanciper la science de ses origines historiques, techniques et mythiques. À regarder de près les textes anciens, on s'aperçoit cependant que Platon n'a pas été dupe de cette séparation entre science et technique. S'il critique le charme des évidences homériques, l'encyclopédisme à la fois pratique et théorique des Sophistes ou bien le travail des artistes, c'est pour trouver une assise solide à la science en évitant à la fois le relativisme, les certitudes de la tradition et les tromperies des apparences. Cependant, il s'intéresse avec précision, depuis les leçons de son maître Socrate, aux savoir-faire des artisans. Car l'attention portée au sensible peut être le point de départ d'une ascension vers l'intelligible. Qu'il s'agisse de la santé, du politique ou de la parole, les techniques tracent un pont direct vers l'idéalité qui mène à la connaissance du « modèle éternel » (Platon 1925, sec. 29a). La pensée de l'activité ne débouche donc pas sur un concept abstrait de ses conditions sensibles, mais elle y mène.

Ainsi, l'étude de cette période met en évidence le fait que l'activité n'est pas un concept libre d'utilisation. Elle a une histoire que les usages contemporains rigoureux ne devraient plus ignorer. Notre approche archéologique, au sens foucauldien du terme, c'est-à-dire sans référence à une origine et à une fin transcendantes ou indépendantes du sujet qui les pense (Foucault 1977), met en évidence la dimension temporelle de l'activité. Celle-ci demeure irréductible à tout concept réifiant, qui se voudrait indépendant de son expérience concrète. Concept inconcevable, l'étude de l'activité n'est pas pour autant incompatible avec l'idée de science déjà conçue par les anciens Grecs, comme discours logique et raisonné.

b) *Expérience et raisonnement sur les activités humaines*

Pendant une seconde période essentielle pour notre propos, du Haut-Moyen âge aux Lumières, l'activité recherche son unité à la jonction de l'expérience et de la science. L'enjeu pratique est d'accroître et d'organiser les différents savoirs existants, ce qui revient à poser le problème de l'unité de la science plutôt que de son fondement. Cette problématique trouve son origine dans la tentative des ingénieurs de la Renaissance d'articuler ensemble les savoirs opérationnels et les principes mathématiques. Leur activité inclut l'urbanisme, les sciences physiques et la mécanique, mais aussi la peinture, l'architecture ou la sculpture, suivant ainsi la tradition plotinienne. En raison de ces aller-retour parfois fructueux entre science et technique, ces ingénieurs participent à la génération de la science moderne (Gille 1964); l'activité élargit ainsi son champ d'investigation.

Cette préoccupation pour l'ensemble des connaissances humaines se retrouve chez Francis Bacon qui ne développe pas la science à partir de principes métaphysiques mais en fonction des facultés humaines réelles (Bacon 1986). Ainsi humanisée, la question de la méthode scientifique ne se conçoit plus à partir d'un principe externe, mais en fonction de son étude concrète ; elle fait l'objet d'un travail d'expérimentation, malgré les illusions collectives. La méthode ainsi définie se concentre sur l'idée d'interprétation des phénomènes : le sens n'est pas acquis définitivement, il fait l'objet d'une perpétuelle révision, tout en maintenant l'idée que cette mise en forme tend vers une fin qui reste à définir.

Descartes poursuivra cette réflexion sur l'articulation autour de l'activité scientifique, en renforçant la clarté et la certitude de ses idées. Il tente d'abord de réduire l'approche scientifique rationaliste à quatre principes fondamentaux dans le *Discours de la Méthode* (Descartes 1963, chap. Discours de la méthode). Cependant, les principes s'enrichissent de retours d'expérience dans les *Principes de philosophie*. Le Je de celui qui fait œuvre de science devient à l'origine de la recherche scientifique qui ne s'inscrit plus dans un jeu de principes extérieurs. La relation des formulations scientifiques entre le moi et les autres devient alors le centre de l'interrogation de Descartes : comment transférer à autrui le

fruit des mes recherches ? L'orientation cartésienne débouche alors sur une mise en forme mathématique et hiérarchique issue des savoirs d'expérience, le modèle mathématique restant l'étalon qui permettra d'évaluer la certitude des principes avancés.

C'est sur ce dernier point que Leibniz, avec la découverte du calcul infinitésimal, tente de dépasser l'approche cartésienne laquelle conduirait à faire « peu de découvertes ». Il s'agit ici non pas de mettre au jour une certitude, mais plutôt de mesurer son caractère de probabilité. Leibniz substitue à l'univers mécaniste, un peu rigide de Descartes un monde de relations internes. La richesse sémantique des phénomènes décrits débouche donc sur une attention accrue à la diversité des phénomènes perçus dans le temps et dans l'histoire. Ainsi le projet d'une Encyclopédie ou d'une « Caractéristique Générale » (Leibniz 1996, vol. VII) indique la manière dont les savoirs peuvent se relier entre eux sur le modèle d'une classification, et à l'aide de listes de termes spécifiques à telle ou telle activité.

Ces réflexions ont influencé Diderot, qui fait cependant une lecture indirecte des écrits de Leibniz. L'étude de l'interprétation de la nature débouche sur une mise au jour possible des secrets artisanaux. Lorsqu'il dirige l'*Encyclopédie raisonnée des arts et métiers*, Diderot remarque la difficulté mais aussi la nécessité d'interroger les artisans eux-mêmes pour comprendre leur activité réelle. Il opère alors un travail constant sur le langage et les discours, ceux produits par les acteurs et ceux produits par les observateurs. Ses articles sur le travail des artisans et sur celui des artistes dans les *Salons* (Diderot 1997, vol. IV) ont ceci en commun que le langage utilisé pour décrire l'activité ne peut se réduire à un ordre mathématique, extérieur à l'activité. L'usage de tournures littéraires ou de métaphores met en évidence le fait que l'étude d'une activité ne débouche que sur un appauvrissement de la langue. Bien au contraire, c'est plutôt dans les ressources du langage ordinaire que l'activité accepte d'être mise en mots avec le plus de précisions ; l'idée d'une science formelle de l'activité est ici écartée. D'un côté, l'auteur de la *Critique de la Raison Pure* (Kant 1997) philosophe sur la conception du savoir comme construction, comme synthèse entre les principes *a priori* du savoir et les données issues de l'expérience. D'un autre côté, Diderot fait de la philosophie une activité ordinaire de production langagière sur d'autres activités dans le but de les éclairer.

Ainsi, cette période met en lumière l'enrichissement du savoir par le faire, dans la mesure où le savoir est en un mode particulier du faire (Ingénieurs). L'activité cognitive heuristique propose une perspective humaniste (F. Bacon) qui invite l'acteur à prendre conscience de son activité cognitive par le langage (Descartes). Cette mise en forme tend à la rigueur mathématique (Leibniz) sans qu'elle s'y réduise cependant (Diderot). L'activité n'indique donc pas un lien impossible, voire invivable entre le savoir et le faire : ils sont tous deux des modes d'expression de l'activité. De ce point de vue, le pratique n'est que le genre de la théorie qui en est le cas particulier.

c) Les savoirs sur l'activité

Si donc la connaissance sur l'activité est possible, comment tenir compte de sa spécificité, puisqu'il ne s'agit pas d'écrire des lois, et que l'activité n'est pas à proprement parler un concept ?

Le contexte de l'industrialisation américaine et européenne des XIXe et XXe siècles permet sans doute aux penseurs de davantage prendre en compte le travail comme articulation tragique entre le réel et l'idéal, entre le projet et l'œuvre. Les travaux de Fichte, de Hegel ou de Marx s'inscrivent dans cette lignée. Cependant, ils mettent davantage l'accent sur le travail plutôt que sur l'activité. Qu'il soit défini comme le moteur d'une synthèse historique ou le facteur de la production économique, le travail est avant tout pensé dans sa généralité spirituelle plutôt que dans sa spécificité concrète. En pratique, la disparition des savoir-faire et des métiers au profit d'une industrie de masse indique la transformation de l'activité utilisée en un capital échangeable.

Dans une certaine mesure, la division du travail qui se développe aux XVIIIe siècle, voire la mise en patrimoine des savoirs dans des encyclopédies annoncent la période suivante. Cependant, personne avant Taylor ne s'était intéressé au travail d'aussi prêt pour mieux le maîtriser. En séparant les tâches de conception des tâches d'exécution, en chronométrant les gestes effectués dans le cadre de la recherche de la procédure la meilleure, de la *one best way* (Winslow 2003), les managers constituent une connaissance du travail effectué qui doit tenir lieu de modèle pour le travail à venir. Ce faisant, Taylor réduit l'activité à son concept, négligeant l'importance des écarts nécessaires qu'entame le vivant par rapport à la norme prescrite. Taylor dévie ainsi le rationalisme cartésien en direction d'un processus de rationalisation ou de normalisation aveugle au réel.

La critique du taylorisme, initiée par l'École de Chicago dès les années 1930, est surtout devenue systématique à partir des années 1970. Par la suite, cependant, les sciences de gestion ont continué à s'intéresser au problème de la capitalisation des savoir-faire. Dans cette lignée, les théories du knowledge management se concentrent sur le fait que l'activité ne nécessite pas nécessairement une mise en mots pour pouvoir donner lieu à de nouvelles activités similaires. Ainsi, les stratégies d'entreprise prennent conscience du rôle des processus cognitifs dans les organisations. En décrivant les cycles de productions de connaissances explicites et tacites (Nonaka 1994, 17) ces théoriciens élargissent la connaissance du travail vers une psychologie cognitive du non-dit, des croyances ou de l'inconscient. Pour autant, ces perspectives ne dominent pas les sciences de gestion, car l'enjeu est la performance de l'entreprise et non la qualité des savoirs ainsi construits.

Les ergonomes, de leur côté, ont tenu compte de ce qu'implique l'écart entre travail prescrit et travail réel pour la santé humaine. Pour élaborer une connaissance du travail, l'ergonomie dès son origine en 1949 cherche à construire des lois, à bâtir des constantes qui structureraient le travail humain. Or, à la différence de l'ergonomie, « l'ergologie est considérée comme multidisciplinaire » (Monod et Kapitaniak 2003). Tandis que l'ergonomie, à côté de la médecine du travail ou des sciences de l'ingénieur, utilise les concepts de la physiologie ou de la psychologie, plus tard de la sociologie des organisations ; l'ergologie, qui intègre aussi ces questions, y ajoute des questions plus générales d'éthique ou d'épistémologie. Elle s'intéresse enfin à tous les savoirs qui posent la question de l'activité, ce qui suppose de convoquer les acteurs eux-mêmes à des collaborations avec les spécialistes. Bien qu'un ergonomiste peut parfaitement intégrer la démarche ergologique dans son analyse, à proprement parler, il nous paraît historiquement plus exact de qualifier d'ergologiques les travaux qui portent sur l'activité, ce qui suppose un dispositif à trois pôles (D3P) articulant ensemble savoirs disciplinaires, savoirs issus de l'expérience et débats sur les valeurs ou normes en jeu. En ce sens, l'ergologie relève davantage de l'in-discipline que d'un académisme.

Je me réfère ici à l'approche développée par l'Institut d'ergologie de l'Université de Provence (Schwartz 2000) lequel décrit l'approche ergologique comme mettant en évidence dans l'activité la pluralité des dimensions humaines. Dans l'activité, se joue un débat de normes entre santé et efficacité, travail conçu et travail réel, normes sociales et normes individuelles. Si l'activité est pensée dans le cadre de la vie toute entière, alors le vivant en activité s'ajuste à ce débat de normes et se réapproprie le cadre qui lui est imposé.

Par contraste avec l'approche tayloriste qui tente de réduire l'activité à des lois universelles, l'approche ergologique croise les disciplines qui étudient le travail, comme les sciences de gestion, l'économie ou la psychologie avec le discours des acteurs et les questions épistémologiques et éthiques. Les approches qui ne se retrouvent pas dans cette tri-dimensionalité, ou bien prétendent constituer une science du travail indépendante et désintéressée, ou bien dépendent d'objectifs ou d'intérêts privés. Or, si le pratique et le théorique ne sont pas séparés du point de vue de l'activité, le théorique ne peut pas prétendre à être neutre pour la pratique. Au-delà de l'objectivisme positiviste et dogmatique, mais aussi du subjectivisme relativiste ou sceptique, la connaissance de l'activité doit donc mesurer dans ses représentations ce qu'elle implique en terme de valeurs, de choix individuels et sociaux, de santé, etc.

II. L'ergologie documentaire

A la suite de cette analyse sur l'histoire de l'activité, nous avons tenté de circonscrire les conditions de possibilité de l'ergologie. Qu'en est-il alors de la connaissance du travail documentaire ? Quels concepts clés président à sa définition ?

Remarquons que si les ergonomes n'ont pas toujours été oubliés dans la conception des lieux de savoir, leur implication est rare. Certes, les tentatives pour appliquer l'ergonomie à la conception des bibliothèques existent, citons comme exemple le travail conjoint de l'IRSST, de l'Université de Laval et du CSST (Patrick et coll. 2004). Cependant, ce type d'étude est surtout axé sur la dimension physique, matérielle et physiologique de la bibliothèque. Or, notre recherche historique met en évidence la dimension humaine de l'activité, qui fait surtout des artefacts des produits humains. Il nous faut donc nous appuyer sur l'approche ergologique précédemment indiquée, en amont de tout concept ergonomique aboutit.

1. Quelques concepts clés de l'activité documentaire

Quels sont les concepts clés qui nous permettent de penser la spécificité de l'activité documentaire ? Hubert Fondin (Fondin 2005) repère quatre concepts fondamentaux dans l'activité documentaire classique : universalité, contenu, objet, système. Dans cette vision répandue, nous vivons tous dans un même monde de la communication partagée, où le savoir est de l'ordre d'un objet quasi-physique, indépendant de l'humain donc contrôlable notamment par le biais d'un système d'information dépersonnalisé et déterminé. M. Fondin situe l'origine de cette représentation très répandue dans la théorie mathématique de l'information (Shannon et Weaver 1964) et la « théorie mathématique des systèmes » (Wymore 1967). Ces théories impliqueraient la séparation stricte entre le récepteur et l'émetteur, le message étant ici assimilé à une trace d'information documentaire qui s'inscrit dans un processus normatif de classification, présenté à un public qui émettrait un « besoin informationnel » auquel il s'agirait de répondre par la transmission de l'information recherchée. Face à cette vision positiviste, déterministe et analytique, voire scientiste des bibliothécaires, M. Fondin oppose une nouvelle vision fondée sur l'attention aux rencontres humaines, à l'appui de quatre concepts : signification (seul l'homme fait sens), représentation-expression (savoir communiquer), intersubjectivité (partager ou négocier) et complexité de l'activité documentaire. Nous résumons le propos de M. Fondin en remarquant qu'à la différence d'une représentation simpliste de l'activité documentaire, sa complexité peut être atteinte à condition de réunir ensemble quatre compétences documentaires : comprendre, communiquer, partager et négocier.

2. Fondement de l'ergologie documentaire

Ainsi, l'information documentaire est de l'ordre du processus plutôt que d'un objet à propriétés universelles. L'activité n'est compréhensible que si l'on prend en compte son aspect historique et individuel, en questionnant le sens de l'activité documentaire plutôt que de s'en débarrasser un peu vite. En ce sens, M. Fondin semble regarder en direction de l'ergologie documentaire. A l'éclairage de notre analyse historique précédente, on pourrait éclairer la complexité de l'activité documentaire relevée par M. Fondin en reprenant le Dispositif à Trois Pôles de M. Schwartz :

- Pôle des savoirs institués : l'étude des significations documentaires ne relève ni de l'herméneutique, ni du bon sens. Le sens relève de la complexité : il est multiple et profond, insondable dans l'absolu. Quels que soient les référentiels scientifiques, le langage n'échoue pas à parler de l'activité concrète, mais il ne peut réunir toutes les conditions pour comprendre ou tout maîtriser. Aussi, toutes les sciences du travail et des outils sont convoquées : sciences du cerveau, sciences humaines et sociales (psychologie, sociologie, linguistique...), économie (avec les sciences de gestion), ergonomie (ce qui inclut la physique, la biologie, la médecine, les sciences de l'ingénieur...), beaux-arts (architecture, design, littérature...), sciences de l'information et de la communication (avec la documentation ou l'informatique), philosophie, histoire... Ainsi, il n'est pas possible que le chercheur en documentation puisse se restreindre à son domaine initial de connaissance : il doit réunir les conditions d'un dialogue scientifique, d'une « indiscipline » (Ruzza et Halevi 2003, 53).
- Pôle des savoirs d'expérience : la recherche documentaire se situe à la rencontre de représentations multiples, sociales et individuelles, des publics et des salariés. Les questions de santé au travail, par exemple, ne sont pas à traiter comme un chapitre clos de la conception d'une bibliothèque : elles sont à soulever au besoin dans tous les aspects de l'organisation. Ainsi, la vie d'un centre de documentation ne suppose pas seulement la connaissance concrète des ressources humaines employées : il requiert la participation de ces personnes au moment même de la conception. Ou encore, de prolonger les discussions sur la conception de manière *a posteriori*, en fonction des remarques des usagers ; ce qui revient bien sûr à apprendre à partager, à communiquer, etc.
- Pôle des valeurs : ainsi l'activité documentaire se situe dans le cadre d'une dynamique dont l'équilibre reste précaire, en constante négociation. Les différences concernant l'histoire de l'individu et des collectivités auxquelles il adhère, mais aussi des projections, des attentes et des souhaits, suppose des positionnements, des choix à faire. Les différences de valeurs, de croyances, de préférences ou d'interprétation conduisent des prises de décision qui relèvent du champ axiologique : l'éthique, s'il s'agit de comportements individuels qui ont trait au

respect d'autrui ; de la politique, si les choix relèvent plus largement du vivre-ensemble ; mais aussi d'autres champs moins circonscrits, comme la santé physique et morale, etc.

Ainsi, les dispositifs techniques d'activité documentaire, qu'il s'agisse de système d'information, de l'organisation du service ou de l'infrastructure, constituent des choix qui ne peuvent susciter l'indifférence de tout vivant usager de la bibliothèque.

III. Étude de cas : court mémoire au sujet d'une petite médiathèque publique

À titre d'exemple, et pour rendre un peu plus concret notre perspective, considérons l'activité d'une petite médiathèque publique à Varages (83670, France), 450 inscrits, dont j'ai été responsable d'août 2006 à août 2007. En proposant un court mémoire plutôt que les résultats d'une étude menée, je pense ainsi illustrer suffisamment mon propos sans tomber dans la position d'exterritorialité de l'expertise ; une étude plus complète n'aurait pas sa place dans le présent article. De plus, je retrouve ici le Je cartésien qui de l'acteur le meilleur expert de sa propre activité.

Attention, il s'agit d'une illustration, et non d'un modèle pour l'action culturelle ; il n'y a pas de *one best way* en ergologie... Plutôt que de fournir un paradigme, il s'agit plutôt de montrer les difficultés auxquelles j'ai été confronté, dans une perspective ergologique.

1. Les relations sociales

Comme il s'agit d'un service municipal, les élus sont les personnes dont dépendent immédiatement la médiathèque. Afin de favoriser la participation et l'implication de tous, j'ai tâché d'organiser plusieurs types de rencontres.

- Des réunions internes avec tous les personnels : étant donné que nous étions trois salariés et deux bénévoles, ce fut une chose assez facile. Ces discussions plus ou moins formelles ont permis d'entretenir un niveau d'information égal. On y a décidé de la répartition des tâches, notamment au moment de la réalisation d'actions culturelles.
- Des réunions avec les élus et les bénévoles : suite à une demande de la mairie, j'ai relancé une petite association. Tous les événements ont été décidés en accords avec les participants, une dizaine de personnes, réunis mensuellement dans un cadre agréable et autour d'un verre. Si cela n'a pas toujours suscité de nouvelles vocations, en revanche elles ont toujours relancé le moral des participants.
- Des réunions avec les élus : celles-ci ont eu lieu en privé, sur la demande de la mairie. A la suite de ces réunions, rien n'a cependant été caché, de ma part, en direction des autres participants, qu'il s'agisse d'écrits ou de discussions orales. Cela a permis de conserver un climat de confiance. Il était cependant difficile de raconter une réunion sans compte-rendu officiel.
- Des rencontres avec les formateurs et les autres responsables de médiathèques : ces échanges se sont tenus à l'occasion des formations organisées par la Médiathèque Départementale de prêt, prolongés par des échanges téléphoniques ou par courriel. Elles ont bien sûr étaient d'un grand intérêt pour l'évolution de l'activité de la médiathèque, malgré la disponibilité réduite des formateurs.
- Des rencontres avec le public : il ne s'agit pas à proprement parler de réunions qui n'ont concernées que le public engagé, les bénévoles. Ce sont ces discussions qui ont permis l'implication directe et ponctuelles de bénévoles. Quelques bonnes idées ont été mises en œuvre. Enfin, ce fut le moyen de fidéliser les lecteurs. La difficulté était de trouver la bonne distance avec le lecteur, car le non respect de la limite pouvait entraîner sa disparition.

On le voit, j'ai tenté ici de mettre en œuvre des échanges entre savoirs d'experts, ceux des formateurs, et savoirs d'expérience, ceux des salariés ou des usagers. Les discussions ont porté sur l'organisation ou les moyens, mais aussi et surtout sur l'image de la médiathèque, le projet culturel, les valeurs de service public, etc. C'est le troisième pôle du dispositif ergologique, à manier avec précautions, car c'est lui dont dépend la santé de la médiathèque. Il n'est pas nécessaire de le camoufler sous une prétendue scientificité ou objectivité, ce qui conduirait à briser la pertinence des

libres échanges entre les « petites mains » et le personnel dirigeant ; les rôles sont différents, donc les savoir aussi. En outre, dans toutes ces discussions, en aucun cas je n'ai eu le sentiment de perdre ma position de responsable principal de la médiathèque. Cependant, je ne peux pas dire qu'il n'y a jamais eu de tensions au moment des négociations entre préoccupations d'élus et responsables de terrain par exemple.

2. Tâches prescrites et tâches réelles

Le médiateur culturel qui était mon prédécesseur était à l'origine de la création de la médiathèque : son implication était donc très forte, et sa disponibilité très grande, dans la mesure où il dépassait volontiers son temps de travail. Engagé sur un mi-temps, ayant une famille à charge, je n'ai pas pu bénéficier des mêmes conditions. J'ai donc été très tôt confronté au problème de la charge de travail :

- comment expliquer que le temps qui m'était imparti était insuffisant pour atteindre l'objectif indiqué ?
- comment faire en sorte que les autres salariés engagés sur des fonctions précises n'avaient trop de « temps morts », ni trop de travail ?

J'ai donc commencé par tenter de mesurer mon temps de travail effectué sur mon emploi de 25h hebdomadaire, et je l'ai comparé avec le temps que j'estimé devoir être nécessaire, par tâche ou domaine d'activité [Tableau 1] :

Domaine	Temps réel	Temps requis
Ouverture au public	10,5	12
Administration	5	12
<i>Aménagement de l'espace</i>	2,5	5
<i>Statistiques</i>	1	2
<i>Finances</i>	0,5	1
<i>Autres tâches</i>	1	4
Animation	3,5	12
<i>Événementiel (dont préparation)</i>	0,5	3
<i>Animation régulières</i>	0,5	2
<i>Animations préparées</i>	0,5	3
<i>Spectacle</i>	2	4
Bibliothéconomie	1,5	10
<i>Gestion du public</i>	1	3
<i>Acquisitions</i>	0,5	3
<i>Parcours du document</i>	0	4
Communication	2	4
Éducation	2	4
Formation	2	4
Informatique	1	3
TOTAL	27,5	61

Tableau 1 : Gestion du temps

Cette étude réalisée pendant le mois de novembre 2006 n'a pas de valeur statistique ; en revanche, elle a permis de mettre en évidence la difficulté que j'avais pour faire le travail prescrit. Présenté aux élus, ce tableau a permis le détachement de deux salariés pour venir m'aider. Cependant, sans formation à la gestion documentaire, et sans volonté de se former, seules certaines tâches ont pu être satisfaites.

Remarquons que la segmentation de l'activité en tâches chronométrables ne va pas de soi. Dans la réalité de mon travail, c'est le flux tendu qui a prévalu, ce qui rend difficile le chronométrage. Par la suite, le temps imparti à certaines tâches s'est modifié. Par exemple, l'objectif d'informatisation du prêt a considérablement augmenté le temps passé dans le domaine de l'informatique.

3. Des outils pour l'analyse du travail documentaire

Comme on le constate, l'approche ergologique n'a rien ici de spectaculaire : elle se déploie dans le cadre de l'activité plus ou moins normale d'une médiathèque ordinaire. En revanche, elle fait la différence en mineur ou en filigrane, dans la manière d'organiser la concertation, de prendre des informations ou de décider. Repérons ici quelques différences avec une analyse classique du point de vue de l'analyse qualitative et de l'analyse quantitative.

a) Analyse qualitative

L'analyse ergologique insiste en premier lieu sur le qualitatif qui utilise les ressources du langage ordinaire. Elle conduit à remarquer comme l'essentiel réside dans les résidus, les marges, les aspects micro-scopiques du travail. En effet, c'est dans ces interstices que le bibliothécaire ou l'utilisateur se réapproprie son activité, qu'il entame ses négociations. Par exemple, c'est à la suite d'une entrevue rapide mais sincère que j'ai pu recruter nos bénévoles les plus actifs. « Avoir le contact » fait ici parti du travail, ce n'est pas un élément superflu de l'activité documentaire.

Ainsi, la nuance entre la concertation et la donation d'ordre est parfois fine, c'est elle qui fait que l'on se sent le sujet et non l'objet de son activité. Ainsi, le respect ou la prise en compte de chaque acteur suppose de prendre en compte la reconnaissance de la vision de son travail, de son savoir-faire, de son histoire et de ses valeurs. Il n'est pas indifférent que notre bénévole régulier est un ancien professeur à la retraite, où que le responsable de la documentation soit sur-diplômé pour le poste : la qualité du travail à venir en dépend. Pour autant, les échanges informels ont un coût qu'il n'est pas toujours possible de payer par exemple dans un contexte de « stress ».

Je note que ces informations ne sont pas à prendre en compte dans les documents formels : l'implicite n'est donc pas systématiquement à chasser ni à formaliser. Les conflits internes de soi à soi (dramatiques d'usage de soi) restent à l'intérieur de l'analyse, tout comme les débats sur la vision commune de l'organisation comme service public lorsque c'est le cas, etc. La possibilité de réévaluer les objectifs doit être constante : elle correspond à une « renormalisation » voire à une régulation du travail documentaire. Ainsi je reste médiant vis-à-vis de l'idée de certitude, de constante, de règlement immuable ou de loi, de modèle achevé ou un jugement définitif.

La prise en compte de l'implicite dans le travail documentaire, qu'il s'agisse du « besoin d'information » de l'emprunteur ou de l'« objectif de formation » du bénévole est donc un véritable travail qui demande de l'expérience et une réflexion sur la communication que nous ne saurions décrire ici. Aussi est-il utile d'ajouter à ce « travail de terrain » un « travail d'information » obtenu à l'aide d'outils ou de tableaux de bord spécialisés.

b) Analyse quantitative

Les tableaux de bord et les bases de données sont maniables et paramétrables. Les constantes observées ne donnent pas lieu à des modèles, mais à des indices d'activité. Ne perdons pas de vue que nous ne décrivons pas l'activité telle qu'elle est, mais telle que nous voudrions la faire partager. En effet, il ne s'agit pas ici de modéliser l'activité mais au contraire de saisir les spécificités. La notion de modèle reste valable, mais en tant qu'indice et non pas en tant que norme à suivre. Enfin, notre approche vise à donner à l'acteur les éléments pour prendre conscience de son activité afin d'en maîtriser davantage les effets au moment même de l'action.

Par exemple, j'ai créé une feuille de tableur qui comportait trois onglets. Dans le premier, on trouve les statistiques d'emprunts par catégories d'ouvrage et par date. Dans le second, des fonctions calculent automatiquement les moyennes d'emprunts par catégories, mais aussi par jour de la semaine, par mois et à l'année. Enfin, un troisième onglet compare les statistiques d'emprunts par catégories à l'année aux statistiques d'acquisition.

Grâce à ce tableau de bord, je me suis aperçu que l'on empruntait un roman pour quatre documents. Or, l'impression au guichet était inverse, car les lecteurs les plus bavards parlaient des romans qu'ils avaient lus, tandis que les documentaires étaient évalués du point de vue de la catégorie classificatoire à laquelle ils appartenaient : un documentaire sur dix seulement était un livre de sciences sociales par

exemple.

Pour autant, nous n'en avons pas conclu qu'il était nécessaire dans les acquisitions d'acheter 25% de romans. D'une part parce que le prix d'un roman est inférieur à celui d'un documentaire, ce qui conduit à calculer de prix moyen de chaque document. Mais aussi parce que les lecteurs de romans sont davantage férus de nouveautés tandis que les lecteurs de documentaires avaient une demande d'information parfois très ciblée mais moins actuelle. Enfin, parce que la motivation des bénévoles étaient liées à la possibilité de discuter d'un champ culturel précis comme les romans d'amour ou les policiers. En prêtant attention à ces demandes, non seulement j'ai augmenté la motivation des participants aux acquisitions ; mais j'ai pu aussi constater une augmentation de la lecture dans le domaine en question. Par exemple, les policiers ont davantage été empruntés, en raison d'un plus grand choix bien sûr, mais aussi, je l'ai constaté, à la suite des discussions intéressantes qu'a pu avoir tel bénévole féru de policiers avec des lecteurs simplement curieux.

L'approche ergologique m'a ainsi conduit à privilégier une voie intermédiaire entre d'un côté un modèle mathématique et statistique pour réaliser des acquisitions en fonction des emprunts, pondérable par le projet de bibliothèque, et de l'autre côté un modèle empirique qui ne s'appuyait que sur les intuitions et impressions des participants. Mon approche renvoie à un certain inconfort intellectuel cependant : elle a supposé des négociations ou des explications avec le personnel participant, hostile à l'approche statisticienne.

Conclusion

Dans cet article, j'ai tâché de montrer comment la connaissance de l'histoire de l'activité pouvait impulser les recherches sur l'activité documentaire. Cependant, je ne peux ici qu'indiquer aux chercheurs intéressés les voies d'une approche originale pour concevoir et penser le travail en bibliothèque. En ce sens, l'approche ergologique de la documentation ne révolutionne pas les savoirs et les pratiques existants. En revanche, elle permet de travailler les nuances de ces pratiques et de ces savoirs ; d'introduire des temps de respiration et de réflexion ; de construire des espaces de discussion et de rencontre qui conditionnent l'épanouissement de chaque acteur. L'ergologie documentaire ne relègue pas les écarts qui demeurent entre les modèles scientifiques ou représentationnels et les situations concrètes au rang de la « résistance au changement », elle en étudie au contraire le sens profond. De part son originalité, elle puise sa vitalité dans des champs multidisciplinaires, des sciences de l'information jusqu'à l'histoire des idées. L'ergologie documentaire propose d'épouser le point de vue de l'activité, au carrefour des valeurs, des histoires et des concepts, dans le but de réconcilier à la fois la santé des travailleurs de l'information-documentation et l'efficacité de son organisation et des services rendus.

Nous ne pouvons ici qu'ébaucher les perspectives ouvertes par cette « in-discipline », notamment en ce qui concerne l'activité de recherche documentaire, ou la conception d'un document ou d'une interface numérique. Il s'agit là d'un travail à venir.

Références

- Aristote. 1972. *Ethique à Nicomaque*. 3^e éd. Paris: J. Vrin.
- Bacon, Francis. 1986. *Novum organum*. Paris: Presses universitaires de France.
- Descartes, René. 1963. *Oeuvres philosophiques (1618-1637)*. Trad. Ferdinand Alquié. Paris: Garnier.
- Diderot, Denis. 1997. *Œuvres philosophiques*. Éd. Laurent Versini. 5 vols. Paris: Robert Laffont.
- ENSSIB. 2008. Calendrier de rentrée des MASTERS. http://www.enssib.fr/fichiers/file/offre%20de%20formation/master_sib/calendriermasterSIB.pdf.
- Fondin, Hubert. 2005. La science de l'information ou le poids de l'histoire. *Les enjeux de l'information et de la communication*, Presses Universitaires de Grenoble. http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2005/Fondin/home.html.
- Foucault, Michel. 1977. *L'archéologie du savoir*. Paris: Gallimard.

- Gille, Bertrand. 1964. *Les ingénieurs de la Renaissance*. Hermann. Paris.
- Homère. 1963. *Odyssée*. Trad. Victor Bérard. Paris: Le Livre de poche.
- Kant, Immanuel. 1965. *Critique de la raison pratique*. Paris: Librairie philosophique J. Vrin.
- . 1997. *Critique de la raison pure*. Paris: Gallimard.
- Leibniz, Gottfried. 1996. *Die philosophischen Schriften*. Hildesheim: G. Olms.
- Lompré, Nicole. 2007. Normes ergonomiques et usages des bibliothèques numériques. Dans *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, 1: Hermes Science ; Lavoisier. Paris: Papy, Fabrice.
- Monod, Hugues, et Bronislaw Kapitaniak. 2003. *Ergonomie*. 2 éd. Paris: Editions Masson.
- Nonaka, I. 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization science : a journal of the Institute of Management Sciences*. 5, no. 1: 14.
- Patrick, Vincent, Micheline Marier, Élise Ledoux, et coll. 2004. *La bibliothèque publique, un lieu de travail - L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*. Montréal: CCST APSAM. http://www.irsst.qc.ca/fr/_publicationirsst_100180.html.
- Platon. 1925. *Timeé*. Paris: Les Belles Lettres.
- Poulain, Paul, et Henri-Damien Laurent. 2007. Koha version 3.0. Les nouveautés. Juin 27. http://www.koha-fr.org/IMG/pdf/nouveautes_koha3.pdf.
- Ruzza, De Renato Di, et Joseph Halevi. 2003. *De l'économie politique à l'ergologie*. L'harmattan. Paris.
- Schwartz, Yves. 2000. *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès, Janvier 1.
- Shannon, Claude E., et Warren Weaver. 1964. *Mathematical Theory of Communication*. Champaign (US:IL): University of Illinois Press.
- Société d'ergonomie de langue française. Définition de l'association internationale d'ergonomie. <http://www.ergonomie-self.org/ergo/defergo.html>.
- Winslow, Frederick Taylor. 2003. *Scientific management*. London: Taylor & Francis Group.
- Wymore, Wayne. 1967. *Mathematical Theory of Systems Engineering: The Elements*. New-York: John Wiley.