



HAL
open science

Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la Bpi (enquête sur les usages et les usagers du service de réponses par téléphone)

Jean-François Barbier-Bouvet

► To cite this version:

Jean-François Barbier-Bouvet. Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la Bpi (enquête sur les usages et les usagers du service de réponses par téléphone). 1980, pp.1-16. sic_01055660

HAL Id: sic_01055660

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01055660v1

Submitted on 25 Aug 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'information par téléphone

In: Communication et langages. N°51, 1er trimestre 1982. pp. 38-52.

Résumé

Communiquer à distance, est-ce possible, est-ce souhaitable ? L'étude de Jean-François Barbier-Bouvet porte sur un comportement paradoxal : utiliser la Bibliothèque Publique d'Information sans prendre la peine de s'y rendre, « consulter par téléphone », c'est-à-dire obtenir divers renseignements sur la forme ou le contenu d'un livre sans aucun contact physique avec l'objet lui-même.

Qui consulte ainsi, avec quels objectifs ? Qui peut répondre aux questions ainsi posées ? L'une des surprises de cette étude tient dans la révélation que, loin d'écarter les lecteurs de la B.P.I., le système mis en place facilite, prépare à un usage plus approprié. La consultation à distance permet de réduire la distance mentale et lève certains obstacles. Un paradoxe à méditer.

Citer ce document / Cite this document :

Barbier-Bouvet Jean-François. L'information par téléphone. In: Communication et langages. N°51, 1er trimestre 1982. pp. 38-52.

doi : 10.3406/colan.1982.3507

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_1982_num_51_1_3507

L'INFORMATION PAR TELEPHONE

par Jean-François Barbier-Bouvet

Communiquer à distance, est-ce possible, est-ce souhaitable ? L'étude de Jean-François Barbier-Bouvet porte sur un comportement paradoxal : utiliser la Bibliothèque Publique d'Information sans prendre la peine de s'y rendre, « consulter par téléphone », c'est-à-dire obtenir divers renseignements sur la forme ou le contenu d'un livre sans aucun contact physique avec l'objet lui-même.

Qui consulte ainsi, avec quels objectifs ? Qui peut répondre aux questions ainsi posées ? L'une des surprises de cette étude tient dans la révélation que, loin d'écartier les lecteurs de la B.P.I., le système mis en place facilite, prépare à un usage plus approprié. La consultation à distance permet de réduire la distance mentale et lève certains obstacles. Un paradoxe à méditer.

LA DELEGATION DE SAVOIR

Si le téléphone est un des moyens de communication sociale les plus utilisés, c'est aussi un des moins étudiés. Alors que les rayons des bibliothèques croulent sous les études consacrées à la radio, à la télévision et depuis peu à la télématique, les ouvrages sur le téléphone sont extrêmement rares¹. Ce médium bénéficie pourtant, sur les autres, d'une antériorité certaine.

Ce rapprochement entre téléphone et bibliothèque n'est pas tout à fait innocent puisque nous allons étudier ici le téléphone comme source d'accès à l'information dans le cadre d'une bibliothèque : il existe en effet au sein de la Bibliothèque Publique d'Information (B.P.I.) du Centre Georges Pompidou un service d'un type tout à fait particulier, dont la mission est de délivrer par téléphone, gratuitement, une information documen-

1. Citons cependant P. Beaud et P. Flichy : *la Communication bureaucratifiée* (I.N.A., 1980) ; Yves Stourdze : *Généalogie de l'innovation en matière de communication* (I.R.I.S., 1978) ; Laurence Bardin : *Images et usages du téléphone* (D.G.T., 1979) ; et les travaux de l'I.D.A.T.E. (Institut pour le Développement et l'Aménagement des Télécommunications et de l'Economie). Mac Luhan, généralement prolixe dans le domaine des communications, s'est contenté d'un court chapitre dans son ouvrage : *Pour comprendre les media*, à vrai dire guère convaincant.



taire sur n'importe quel sujet. Ouvert à tous, il reçoit plusieurs centaines d'appel par mois, de nature extrêmement diverse : questions pratiques, questions d'actualité, questions bibliographiques, questions spécialisées ou générales, etc. Pour y répondre, une documentation absolument unique : le fonds de la B.P.I., c'est-à-dire un immense stock de *savoir capitalisé* : près de 400.000 ouvrages, 2.500 titres de périodiques, et dans le cadre du service de réponses par téléphone un dépouillement systématique des principaux quotidiens et magazines.

A répondre chaque jour aux questions des autres, on finit par rêver de pouvoir renverser la communication et poser à son tour... des questions aux autres ; d'une certaine manière, réaliser une enquête auprès des correspondants, c'est réintroduire cette relation de réciprocité qui est la marque propre de la communication téléphonique. Cette enquête, effectuée de manière exhaustive sur tous les appels pendant un mois², permet de connaître précisément les caractéristiques du public.

Mais l'information ne saurait se limiter à cela : comment en effet analyser la composition du public sans se poser la question des conditions sociales et culturelles de *l'usage localisé d'un équipement culturel* (ici, la venue à la bibliothèque) *par rapport à son usage médiatisé* (l'appel téléphonique) ; comment analyser la nature des besoins auxquels correspondent les demandes sans distinguer la logique qui préside à *l'accès direct* à un savoir encyclopédique de celle qui préside à son *accès indirect*, et au-delà à l'usage des banques de données.

LES TROIS FILIERES

Dans un domaine où la transmission de l'information ne tient qu'à un fil..., on a quelque scrupule à parler de *filières* pour caractériser la nature des différentes demandes que reçoit le Service des réponses par téléphone. Le terme pourtant s'impose devant la polyvalence de ses usages sociaux : on peut distinguer, en première analyse, trois motivations principales, et irréductibles les unes aux autres : le besoin professionnel, la demande liée à la poursuite d'études, et l'intérêt personnel. Elles se définissent fondamentalement non par le contenu de la question, mais par l'usage que prévoit de faire de l'information celui qui la sollicite : *il n'y a pas en effet, au téléphone, de pratique sans projet*, à la différence de ce que l'on constate parfois à la bibliothèque.

Mais surtout, entre la consultation sur place et la consultation « délocalisée », l'ordre des motivations est très exactement inversé : l'usage du Service des réponses par téléphone est,

2. Les résultats complets de cette recherche ont été publiés sous le titre : « Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la Bibliothèque Publique d'Information. Enquête sur les usages et les usagers du Service des réponses par téléphone » (Centre Pompidou, Paris, 1980, 125 pages).

L'information par téléphone

d'abord, un usage professionnel : 44 % des appels sont passés par des personnes qui ont besoin d'une information dans le cadre de leur travail ; viennent ensuite les appels liés à des centres d'intérêt personnel, qui représentent plus du tiers de l'ensemble (36 %), tandis que les appels occasionnés par la poursuite d'études n'occupent qu'une part relativement réduite (20 %). A la B.P.I., en consultation sur place, ces chiffres étaient respectivement de 11 %, 29 % et 60 %. Le Téléphone Public d'Information est loin de n'être que « la continuation de la Bibliothèque Publique d'Information par d'autres moyens ».

Les appels d'origine professionnelle se partagent très exactement à égalité entre trois secteurs de l'activité économique : les entreprises culturelles du secteur marchand, au premier rang desquelles celles qui se rapportent à la production ou à la distribution de produits imprimés : librairies, entreprises de presse ou d'édition (33 %) ; les services culturels du secteur non marchand, c'est-à-dire tout à la fois des instances de formation (écoles, universités), des relais de transmission (bibliothèques, centres de documentation) et des équipements d'animation (centres culturels) (34 %) ; les autres activités de production de biens et services et les administrations (33 %). Equilibre arithmétique remarquable, mais déséquilibre sociologique évident si l'on songe que les deux secteurs culturels occupent à eux seuls les deux tiers des communications professionnelles, alors qu'ils ne représentent qu'une toute petite part de l'activité générale du pays.

Les demandes liées à la poursuite d'études peuvent être classées selon leur destination : en tête le mémoire ou la thèse, suivis de l'exposé, enfin de l'exercice, soit un ordre de fréquence qui correspond très exactement à l'ordre d'investissement décroissant, en temps de travail, nécessité par ces épreuves ; ou, si l'on préfère, au degré d'approfondissement décroissant de la recherche : le Service des réponses par téléphone est *d'autant plus consulté que l'objet de la demande s'inscrit dans un travail plus important et de plus longue durée.*

Les appels liés à un intérêt personnel enfin correspondent, dans la majorité des cas, à la préparation d'une action immédiate et déjà précisément définie (un voyage, un concours, une action en justice, un achat, etc.) ; beaucoup moins nombreux sont ceux qui renvoient à un besoin de connaissance moins directement finalisé, même si, à terme, il peut aussi déboucher sur une action. Nous y reviendrons plus loin en analysant les questions posées, mais nous voudrions insister ici plus particulièrement sur la découverte d'un phénomène de transfert de questionnement : un nombre important de nos correspondants

(plus d'un sur cinq) appelle pour d'autres personnes et ne fait finalement qu'office d'intermédiaire.

Ce recours à un intermédiaire est en fait non pas simple mais double médiation, si l'on songe que le bibliothécaire est déjà le premier intermédiaire obligé entre le demandeur et l'information. Situation facilement explicable pour la filière professionnelle (la secrétaire qui appelle pour son patron, la documentaliste pour un usager...), elle l'est beaucoup moins lorsqu'il s'agit d'une demande liée à la poursuite d'études, ou à un besoin personnel. Il n'est pas plus long d'obtenir l'information soi-même au téléphone que de se la faire retransmettre par quelqu'un qui, peut-être même, utilisera pour cela à nouveau... le téléphone.

Le phénomène est d'autant plus paradoxal que le téléphone, de tous les moyens de communication, est le plus restrictif : il limite l'échange à deux personnes ; la retransmission du message à une tierce personne passe donc nécessairement par une reformulation orale (on résume ou on raconte à celui qui n'a pas entendu) qui représente une occasion supplémentaire de déformation du contenu. Il faut bien convenir que ce qui se joue ici n'est pas uniquement de l'ordre de la rationalité de la communication, mais aussi, simultanément, de l'ordre de sa sociabilité. *Le téléphone représente* pour certains *une occasion de sociabilité* qui intervient directement dans un système de relations : relations parents-enfants dans le cas de la moitié de ces appels : l'intervention du père ou de la mère dans la recherche et la transmission de l'information s'inscrit, selon les cas, dans un lien de sujétion ou dans un lien d'assistance (souvent, la question est posée pour des adolescents ou des jeunes adultes qui seraient tout à fait en âge de la poser eux-mêmes : le cordon du téléphone peut parfois métaphoriquement signifier un cordon ombilical mal coupé...). Relation amicale pour l'autre moitié des appels, où le service que l'on rend à un ami ou un collègue est une occasion de matérialiser les relations qui vous unissent, et de créer, explicitement ou implicitement, un lien de dépendance. Dans cette *consultation par procuration*, être celui par qui la connaissance arrive n'est jamais neutre.

LES QUESTIONNEURS

Que l'accès au Téléphone Public d'Information soit virtuellement identique pour tous — après tout, il suffit de décrocher son combiné — n'implique pas, on s'en doute, que sa pratique réelle soit équitablement répartie au prorata des taux d'équipement téléphonique des différents milieux sociaux.

Arrêtons-nous une fois de plus sur ceux qui appellent non pour des raisons professionnelles mais pour leur usage personnel³ :

3. Il va de soi en effet que la présence plus marquée de certaines catégories socioprofessionnelles parmi les appels effectués dans le cadre du travail marque plus souvent l'effet d'une prescription que d'un libre arbitre.

trois groupes sociaux arrivent à égalité : les couches intellectuelles des classes moyennes (enseignants, professions littéraires et scientifiques, artistes, animateurs, etc.), les couches techniciennes et administratives des classes moyennes (techniciens, cadres moyens), et les classes populaires (employés, ouvriers), qui représentent chacun 20 % des appels. L'importance des membres des classes populaires est particulièrement remarquable (même si on est encore loin de leur poids réel dans la population française) comparée à la place qu'ils occupent habituellement dans le public des équipements culturels⁴. Sans doute faut-il voir là un effet de la nature même de la relation téléphonique, qui dispense de l'obligation de déplacement, c'est-à-dire, finalement, de l'obligation de *partager en public sa pratique* ; cette possibilité de se soustraire au regard des autres, c'est-à-dire à leur jugement social, permet de franchir plus facilement le double barrage culturel qui contribue généralement, mieux que les barrages financiers ou matériels, à l'auto-exclusion de certaines catégories sociales de la fréquentation d'équipements culturels ou spécialisés : le sentiment que poser une question revient à avouer une ignorance ou une incompétence ; l'appréhension de se trouver isolé au sein de groupes sociaux qui ne vous sont pas familiers.

Se demander si le Service des réponses par téléphone est plus sollicité par des hommes ou par des femmes peut paraître à première vue anecdotique, et d'un intérêt limité. Pourtant le constat s'impose : la majorité des appels (plus des deux tiers) émanent de femmes, et cela quelle que soit la filière considérée. Un certain nombre d'explications viennent immédiatement à l'esprit : les plus évidentes concernent les appels pour motifs professionnels : en l'état actuel de la division du travail, les secrétaires, les bibliothécaires ou les documentalistes sont presque toujours des femmes. Les choses sont moins claires pour le cas d'appels pour raison personnelle : certes, il est plus facile d'appeler de chez soi que de son bureau pour motifs privés ; pourtant, les femmes « au foyer » ne représentent que 7 % des appels de la filière personnelle : l'explication ne vaut donc que partiellement. Quant à la filière études, avec ses 60 % d'appels féminins, on ne voit vraiment pas pour quelle raison pratique les étudiantes auraient accès plus facilement que les étudiants au téléphone.

La simple logique de la situation est donc impuissante à rendre compte de l'ensemble du phénomène. C'est d'autant plus intéressant qu'on observait exactement la situation inverse pour la fréquentation de la Bibliothèque : l'accès localisé à la B.P.I. est majoritairement masculin (60 % d'hommes contre 40 % de

4. Cf. en particulier les enquêtes du Service des Etudes et de la Recherche du ministère de la Culture sur les pratiques culturelles des Français.

femmes) alors que son accès médiatisé est majoritairement féminin (32 % d'hommes, 68 % de femmes). Sans prétendre expliquer totalement cette « affinité élective » entre les femmes et le téléphone, il faut cependant proposer ici quelques hypothèses :

— Une plus grande aptitude des femmes à la verbalisation (encore que les travaux d'Evelyne Sullerot sur « le fait féminin » contestent quelque peu ce point) : or le téléphone est le médium où la parole, unique véhicule et support du message, est reine.

— Une plus grande faculté imaginative : or le canal téléphonique est limité, puisqu'il n'engage qu'un seul sens (l'ouïe) ; il faut suppléer par une plus grande sensibilité aux inflexions, aux intonations, aux pauses de la voix, à l'impossibilité de visualiser les comportements d'accompagnement de la situation de communication (mimiques, gestes, etc.) qui sont porteurs en eux-mêmes d'une partie du message ;

— Une plus grande appréhension devant l'inconnu, les agressions du monde extérieur : or le téléphone se voit souvent attribuer un caractère protecteur, il permet de se déplacer tout en restant dans un contexte familier, d'accéder sans risque à un « territoire téléphonique » qui dépasse les limites des zones qui vous sont familières. Le téléphone crée une « bulle » (pour reprendre une expression de L. Bardin) où on est ici tout en étant ailleurs, et s'apparente à la coquille automobile qui protège et se déplace à la fois.

La plus grande familiarité des femmes avec le téléphone, familiarité souvent acquise dans la sphère des relations personnelles, les amène sans aucun doute à penser plus spontanément à utiliser ce médium dans leur rapport à l'information.

LES QUESTIONS

A la lecture de la liste des centaines de questions posées pendant le mois de l'enquête, on ne peut pas manquer d'être saisi de vertige devant cet inventaire à la Prévert où la médecine voisine avec l'architecture, le détail avec le panorama planétaire, le présent avec le passé, la recherche scientifique avec le divertissement. Et le premier réflexe face à cette marée de questions, pour *introduire un principe d'ordre dans ce désordre, et un principe d'intelligibilité dans ce foisonnement de sens*, est de les classer par grands domaines de la connaissance. Réflexe bibliothéconomique classique, naturel en ces lieux, puisque le classement systématique (par matière) constitue le fondement de l'organisation du savoir dans les bibliothèques.

5. Hypothèses empruntées aux travaux de Laurence Bardin : *Images et usages du téléphone. Prévision à long terme des flux de communications émis par les ménages* (D.G.T., Paris, 1979).

Nettement en tête au téléphone, la littérature, suivie des sciences sociales et humaines, des arts, loisirs et sports, et des sciences et techniques ; plus loin, la documentation générale (ouvrages de référence, annuaires, listes d'adresses spécialisées, etc.), et l'histoire/géographie ; loin derrière enfin la philosophie et la religion⁶.

Ce classement, et c'est intéressant, ne diffère pas sensiblement, pour la plupart des domaines, de celui de la consultation en bibliothèque à la B.P.I., sauf sur deux points importants : la place privilégiée occupée dans les appels téléphoniques par la *littérature*, due aux nombreuses demandes de références bibliographiques ou de coordonnées d'auteurs, d'éditeurs, etc. ; la place privilégiée occupée dans la consultation localisée par les arts, sports et loisirs, due en grande partie à la présence de l'image (livres illustrés, mais surtout diapositives).

Sur le fond, cependant, l'analyse thématique ne nous apprend pas grand-chose : la nature d'une question n'est pas réductible à son objet, et équivalence de thème ne vaut pas nécessairement équivalence de démarche, ni équivalence de niveau.

En seconde analyse, on a pu établir une distinction entre trois natures d'appels téléphoniques :

- les questions d'ordre bibliographiques (recherche de références de livres, d'articles de périodiques, de supports audiovisuels, etc.) ;
- les demandes de coordonnées (identification d'organismes, adresses, téléphones, etc.) ;
- les questions d'ordre pratique et les questions diverses (questions lexicologiques, renseignements biographiques, renseignements pratiques, etc.).

Ce sont les premières les plus nombreuses. Elles correspondent à une représentation explicite de la bibliothèque comme lieu de renvoi à des livres. Mais si elles sont importantes, elles sont cependant loin d'être exclusives et c'est sans doute le phénomène le plus intéressant : elles représentent la moitié des appels (49 %) tandis que les demandes de coordonnées et les questions pratiques, qui correspondent à une *représentation de la bibliothèque comme dépôt de savoir et non simplement comme dépôt de livres*, puisqu'elles se réfèrent à eux en tant que contenu et non en tant que support, se partagent à peu près également l'autre moitié (respectivement 28 % et 23 %).

Les questions d'ordre bibliographique

Leur formulation, souvent très semblable dans la lettre, peut faire croire à une relative homogénéité dans l'esprit. Elles relèvent en fait de deux attitudes très différentes :

6. Nous utilisons ici le découpage des champs de connaissance de la classification décimale universelle (C.D.U.).

— Soit la demande est explicitement préparatoire à la venue à la bibliothèque : « Qu'avez-vous comme ouvrages ou documents sur tel sujet ? », ou « Avez-vous tel livre ?... ». Une telle démarche est radicalement différente de celle qui sous-tend les autres appels : il ne s'agit plus d'une forme indirecte de consultation du fonds, mais d'une *forme préliminaire de fréquentation du lieu*, d'une assurance en quelque sorte contre le risque d'un déplacement inutile (9 % des appels). Une telle attitude traduit une *rationalisation de la pratique culturelle* très poussée, car elle suppose tout à la fois une préméditation de la démarche et une précision de son objet ;

— Soit la demande est déconnectée de la préparation d'un déplacement à Beaubourg, et correspond à la situation classique d'usage d'un Service de réponses par téléphone, ou d'une banque de données, *usage délocalisé* dont l'enjeu est ailleurs. Si on interroge la B.P.I., ce n'est pas en tant que bibliothèque, c'est-à-dire en tant que lieu où l'on pourra venir soi-même consulter des ouvrages, mais d'une certaine manière en tant que source de documentation dont la fonction est de *délivrer l'information plutôt que de la mettre à disposition*. Les questions ne sont plus posées en termes de : « Qu'avez-vous sur ?... » mais en termes de : « Qu'est-ce qui existe sur ?... » (14 % des appels) ;

— Encore que nombre de questions bibliographiques ne portent pas sur un sujet, mais directement sur un ouvrage particulier dont on connaît déjà au moins l'existence, à défaut d'en connaître les références (26 % des appels). Que ce soit pour le lire, le citer, l'acheter pour soi ou l'offrir, il faut combler une ignorance sur un des trois éléments fondamentaux d'identification d'un ouvrage : l'auteur, le titre et d'éditeur.

Dans la plupart des cas, il s'agit d'une *équation à une inconnue* : notre correspondant connaît deux de ces éléments ; il lui manque le troisième. Le dépouillement statistique des questions fait apparaître que l'information manquante est presque toujours l'information sur l'éditeur d'un livre dont on connaît le titre et l'auteur.

Mais il arrive aussi que l'équation soit à deux inconnues : parmi les trois combinaisons d'inconnues possibles (auteur/éditeur, auteur/titre, éditeur/titre) seule la première revient fréquemment : on cherche l'auteur et l'éditeur d'un ouvrage dont on a entendu parler et dont on ne connaît que le titre.

On rencontre enfin parfois des cas où le demandeur ne dispose d'aucun des trois éléments et recherche « le bouquin qui vient de sortir sur les femmes en U.R.S.S. »... par exemple. La recherche de références devient alors un véritable exercice de virtuosité. De telles questions heureusement sont rares ; et il est encore plus rare qu'elles ne trouvent pas réponse.

Les demandes de coordonnées

Le Service des réponses par téléphone est aussi sollicité pour délivrer d'autres types de coordonnées, *non sur les livres, mais à partir des livres*. On attend des bibliothécaires qu'ils les consultent pour trouver la réponse, qu'il s'agisse d'une adresse, d'un numéro de téléphone, du nom d'un organisme, de la signification d'un sigle, etc. Les demandes représentent au total 22 % des appels⁷.

On ne peut s'empêcher, à propos de cette utilisation du Téléphone Public d'Information comme d'un système amélioré de repérage, *une table d'orientation téléphonique* en quelque sorte, de souligner l'apparente déviation de certains appels. Car enfin, pourquoi solliciter la B.P.I. pour avoir l'adresse ou le numéro de téléphone de la Maison des sciences de l'homme, du Conservatoire national des arts et métiers, des éditions X ou Y, alors que ces coordonnées traînent dans tous les bottins du téléphone, ou qu'à défaut de bottin sous la main il est aussi simple d'appeler les renseignements téléphoniques. Il y a là ce qu'on pourrait appeler, pour rester dans les métaphores géographiques ou cartographiques, *un détour*. Le détour peut être plus important encore : que penser d'appels tels que : « Comment se renseigner sur les activités du Forum des Halles ? », « Qui anime l'émission de l'Institut National de la Consommation à la télévision ? », « Où se procurer le texte sur les Esséniens de l'émission qui est passée à France-Culture à 8 h 32 ? », ou « Les conditions d'inscription au concours de l'Alliance française ? », sinon qu'ils auraient été mieux inspirés de s'adresser directement au Forum des Halles, à l'I.N.C., à France-Culture ou à l'Alliance française, auxquels il est d'ailleurs probable qu'ils ont été renvoyés.

Cette erreur manifeste de destinataire peut avoir plusieurs origines :

— *Un besoin d'expression* : la communication téléphonique n'est pas réductible à sa pure instrumentalité ni au message qu'elle véhicule. Si le téléphone est un outil, c'est aussi une relation. Le désir de parler, ou simplement d'échanger ne serait-ce que quelques mots avec quelqu'un d'autre, peut pousser à la recherche de la plus-value affective que constitue le dialogue avec un (ou une) bibliothécaire, par rapport au soliloque avec une page de l'annuaire ;

— *Une propension à la facilité*, créée par le fait de disposer d'un téléphone. La tentation est grande d'y recourir systématiquement pour déléguer à d'autres la recherche de renseigne-

7. Nous laissons de côté les demandes de renseignements sur les jours et heures d'ouverture du Centre Pompidou, ou son programme, qui tiennent à l'implantation du Service des réponses par téléphone, et n'ont d'autre signification que locale (6 % des appels).

ments. C'est ce qu'on pourrait appeler le « syndrome du moindre effort ».

Ces deux premiers facteurs, d'ordre essentiellement psychologique, liés à la nature même du médium téléphonique, peuvent se conjuguer avec deux autres facteurs d'ordre essentiellement culturel, liés spécifiquement à la Bibliothèque Publique d'Information en tant que telle :

— Une représentation *quasi mythique de l'omniscience* de la B.P.I., qui tient à la fois à l'importance quantitative de son fonds et au caractère encyclopédique du champ qu'elle couvre (« ils ont tout, sur tout »).

— La création d'un *comportement de recours systématique* à la B.P.I., lié à l'habitude. La prise de conscience qu'il est possible de substituer à des sources d'information diverses, qui varient selon les domaines abordés, une source d'information unique qui peut contenir ou relayer toutes les autres, dispense certains correspondants de se demander à chaque fois quel est le canal le plus approprié, et le plus court, pour obtenir réponse à leurs questions.

Cette « pathologie téléphonique », pour significative qu'elle soit qualitativement, reste cependant quantitativement peu importante.

Les questions pratiques et diverses

C'est la troisième grande catégorie de demandes (23 % des appels).

L'intitulé de ce groupe pourrait faire croire, à tort, qu'il s'agit d'une de ces catégories fourre-tout comme en secrète toute typologie, où l'on met ce qu'on n'est pas arrivé à classer ailleurs : catégorie obtenue par différence et non par construction en quelque sorte. S'il existe certes quelques questions atypiques qui refusent obstinément de se prêter à une quelconque intégration dans une grille d'analyse, la plupart présentent entre elles des cohérences de nature qu'il convient de souligner :

— Ainsi des questions d'ordre biographique : recherche de dates de naissance et de repères chronologiques de personnages ou de personnalités qui relèvent le plus souvent de l'univers historique ou de l'univers littéraire. Elles sont peu nombreuses (3 %) ;

— Ainsi également d'une série de questions qui ont en commun d'être toutes d'ordre lexicographique ou grammatical (5 %). On peut y distinguer, selon les cas, une *recherche de correction* (questions de grammaire ou d'orthographe), une *recherche de définition* (dans les deux sens : que l'on parte du mot pour demander sa définition ou que l'on parte de la définition pour

trouver le mot), une *recherche de traduction*, ou enfin une *recherche d'attribution* (l'auteur d'une citation)⁸.

— Mais que dire de questions telles que : « Quelle est la plus grande cathédrale de France ? », « Quelle est la distance Paris-Moscou ? », « Quel est le nom de la chanteuse des "Moulins de mon cœur" dans le film de Michel Legrand ? », etc., sinon qu'elles présentent les quatre *caractéristiques fondamentales des questions des jeux* radiophoniques, télévisés ou publicitaires : le caractère encyclopédique, le caractère anecdotique, la précision, l'apparente gratuité.

De fait, nous avons pu vérifier qu'un nombre appréciable de ces appels était lié à la recherche des solutions d'un concours. Ce qu'on attend du téléphone, ce n'est pas la référence du document qui contient cette réponse, c'est directement la réponse elle-même. Le Téléphone Public d'Information est alors le dernier recours d'une culture à finalité immédiate, dont l'enjeu est le jeu... (3 %).

— Ces *questions à enjeu ludique* s'opposent aux *questions à enjeu pratique*, les plus nombreuses (11 % des appels). La destination utilitaire des réponses à des questions sur la législation concernant les promesses de vente, la durée de congé de maternité, les droits à la retraite en cas de divorce ou la possibilité, au regard du savoir-vivre, de s'habiller en blanc quand on est invité à un mariage ne fait, par exemple, pas de doute ; pas plus que la finalité professionnelle d'une question sur le partage du marché du jouet, ou la finalité universitaire d'une question sur les conditions d'entrée en faculté de médecine. Ce qu'on attend ici du service téléphonique de la B.P.I. n'est pas nécessairement une réponse (à la différence des questions de concours), ce peut être aussi une orientation : références d'un texte que l'on pourra consulter sur le sujet, coordonnées d'un organisme à qui s'adresser, etc. Cette *distinction entre la réponse et le relais* est tout à fait fondamentale. Elle nous introduit à un rapprochement avec les autres modes d'accès indirect à une connaissance accumulée.

BANQUE DE DONNEES ET TELEPHONE

Soit une question du type : « Qui a gagné la bataille de Marignan ? », seule la réponse compte ; la totalité de la recherche de l'information, c'est-à-dire de la manipulation des outils de connaissance, a été déléguée au bibliothécaire qui a reçu l'appel. Le renseignement désiré correspond au *stade final de la demande* : le demandeur pose tout simplement la question qu'il se pose (ou qu'on lui pose), à un Service des réponses par

8. Quelques exemples de ces quatre types de demandes, dans l'ordre : « Doit-on accorder des robes fourreaux (x) ? », « Que veut dire holographic ? », « Quelle est la signification du mot anglais *doughnut* ? », « Qui a dit : "donnez-moi un point d'appui et je soulèverai le monde" ? »

téléphone confondu avec le fonds encyclopédique même auquel il donne accès, et considéré comme *détenteur du savoir*.

A cela s'oppose une question du type : « Qu'existe-t-il comme documents sur la bataille de Marignan ? » : l'objet de l'appel n'est pas la connaissance elle-même, mais l'instrument de la connaissance. Restera, pour celui qui appelle, à le consulter s'il s'agit d'un ouvrage ou d'une revue, ou à le contacter s'il s'agit d'un organisme. Le renseignement demandé correspond alors à un *stade intermédiaire de la demande*. Le bibliothécaire ne se voit déléguer qu'une phase transitoire de la recherche, soit qu'on lui demande d'introduire de la rareté dans une matière dont l'abondance excède les capacités de sélection de notre correspondant (quels sont parmi tous ceux qui existent dans un domaine, les ouvrages les plus fondamentaux), soit qu'on lui demande à l'inverse de créer de l'abondance là où il y a rareté (donnez-moi toutes les références des ouvrages qui existent dans tel domaine). Le Service des réponses par téléphone n'est plus ici considéré comme détenteur du savoir, mais comme *médiateur du savoir*.

A ce stade de l'analyse, on ne peut manquer de faire un rapprochement avec un autre mode délocalisé d'accès à l'information : la banque de données. En simplifiant un peu, nous serions tentés d'opposer à des ressemblances de nature des différences d'usage.

Ressemblances de nature d'abord : le Service des réponses par téléphone et les banques de données ont en commun trois caractéristiques fondamentales :

— *La consultation à distance*, c'est-à-dire la dissociation entre le lieu de consultation et le lieu de conservation du savoir. Il y a rupture entre l'importance de la connaissance et son volume physique. Le terminal d'ordinateur, tout comme le téléphone, permet l'accès à un savoir variable depuis un espace fixe, et restreint. L'encombrement est rejeté vers l'amont, c'est-à-dire vers le producteur ou le conservateur d'information, tout en restant disponible vers l'aval, c'est-à-dire vers son utilisateur sans que celui-ci ait besoin de se déplacer.

— *Le stock d'information* : les banques de données, comme la Bibliothèque Publique d'Information, tendent par essence à la totalité : totalité du savoir sur un sujet dans le cas des banques de données spécialisées, essentiel du savoir sur tous les sujets dans le cas des banques de données encyclopédiques et de la B.P.I.

— *La disponibilité de l'information*. « Nous voulons tout, tout de suite », disait un slogan de mai 1968. Il s'applique assez bien à notre sujet. Tout, c'est, nous venons de le voir, le principe de totalité ; tout de suite, c'est le principe de disponibilité, qui caractérise lui aussi à la fois les banques de données et le Service des réponses par téléphone : la communication avec le

centre de l'information est immédiate puisqu'elle exclut le déplacement ; quant à la communication de l'information elle-même tout au plus est-elle parfois un peu différée.

Banque de données et Téléphone Public d'Information ne sont pourtant pas assimilables si on les examine sous l'angle de l'usage auquel ils donnent lieu.

Fondamentalement, le recours au Téléphone Public d'Information n'implique pas de passage obligé par un *code d'accès* intermédiaire. La maîtrise, au moins partielle, d'un vocabulaire de traitement n'est pas nécessaire, pas plus que la reformulation de la demande selon une terminologie compatible avec le thésaurus qui régit le stock de connaissances sollicité. Par contre, il y a établissement d'une relation avec une personne, c'est-à-dire avec un *agent d'accès*, qui maîtrise le code et connaît le fonds ; son rôle n'est pas uniquement de documenter, il est aussi de traduire la demande, c'est-à-dire de passer d'une question à une interrogation (au sens que l'on donne à ce terme dans le vocabulaire des banques de données).

Tout se joue dans cette substitution d'un relais humain à un relais conceptuel. Certes, les questions trouvent d'autant plus facilement une réponse qu'elles sont déjà « calibrées », dans leur formulation, selon les principes organisateurs du stock d'informations et pourraient, à la limite, se passer d'agent intermédiaire. Mais la possibilité, pour le demandeur, de faire l'économie de toute conceptualisation permet l'accession à l'information de personnes ou de groupes sociaux qui en eussent été autrement exclus ; la possession du code cesse d'être pour eux un obstacle rédhibitoire.

Le Téléphone Public d'Information peut traiter des demandes que les banques de données n'auraient pu absorber, parce que trop imprécises. Partant d'une question *floue*, le bibliothécaire en interrogeant son correspondant parvient par des relances successives à reformuler la demande en termes opératoires pour la recherche documentaire. Par « flou » de la demande, nous ne faisons pas uniquement référence aux questions trop vastes qui nécessitent d'être recentrées et précisées ; on oublie qu'il existe une autre forme de flou, tout aussi fréquente mais beaucoup plus pernicieuse : *la fausse précision*, c'est-à-dire la précision inadéquate. Certaines questions apparemment très ajustées masquent en fait la demande réelle, et engagent immanquablement sur une fausse piste. Seul l'échange téléphonique permet de passer progressivement du général au particulier dans le premier cas, de « rectifier le tir » dans le deuxième cas, c'est-à-dire à chaque fois de *négoier la précision*. Il arrive que le sens de la communication soit, dans un premier temps, totalement renversé : ce n'est plus le demandeur qui interroge la base de données, mais d'une certaine manière la base de données qui interroge le demandeur. Et la relation qui s'établit

entre les deux partenaires de la communication, puisque partenaires il y a, relève parfois de ce qu'on pourrait appeler une *maïeutique de l'information*. Les procédures de recherche par itérations successives des banques de données sont, malgré les apparences, d'une toute autre nature. L'interrogation ne peut se faire qu'en suivant une grille logique dont les règles ont été rigoureusement fixées par le détenteur de l'information et lui seul, selon un code non négociable et dans un ordre non permutable. *Le conversationnel n'est pas la conversation...*

Les centres de documentation téléphonique sont bien autre chose que les ancêtres sympathiques des banques de données, ou la version « bricolée » et quelque peu obsolète d'une technologie devenue télématique. Ils sont très exactement adaptés à un type de recherche d'information qu'ils sont les seuls à pouvoir satisfaire, parce que *leur organisation est calquée non sur la structure du stock d'informations, mais sur la nature de la demande, c'est-à-dire des demandes.*

UNE CULTURE DE L'APPROXIMATION

Banques de données et Téléphone Public d'Information renvoient finalement, au-delà de différences de fonctionnement ou d'opérationnalité, à des différences plus fondamentales d'univers culturels.

Les banques de données s'inscrivent dans une *culture de la détermination*, qui est aussi celle des systèmes informatiques ou des sciences exactes, où n'ont cours ni l'ambivalence (le même objet — qu'il soit technique, scientifique, social, etc. — exprimé de plusieurs manières), ni la polysémie (le même concept employé pour plusieurs objets), et où le message se réduit à ce qu'il dit, indépendamment de celui qui le dit.

L'utilisation du Téléphone Public d'Information relève beaucoup plus d'une *culture de l'approximation*. C'est celle de la vie quotidienne : elle n'exclut ni la redondance, ni la contradiction, et le « bruit » y fait partie intégrante de l'information. La circulation des messages y est l'objet d'un ajustement réciproque permanent de celui qui l'émet et de celui qui le reçoit, et la transmission de l'information de celui qui la détient et de celui qui la sollicite.

Le téléphone est sans doute un des rares moyens de transmission du savoir à ne pas interposer un préalable culturel supplémentaire qu'est la possession d'un code spécifique d'accès à l'information. A défaut d'être le véhicule d'une connaissance sans barrages, il est déjà l'instrument d'une pratique sans apprentissage.

Jean-François Barbier-Bouvet

QUELQUES QUESTIONS

- Quelles sont les œuvres de Charles Maurras ?
- Recherche de références de livres sur le divorce.
- Dans quelles librairies peut-on trouver des livres en espagnol ?
- Qui a eu le prix Goncourt en 1968 ?
- Bibliographie sur les méthodes d'enseignement du français économique.
- Comment suivre des stages d'allemand à Paris ?
- Coordonnées de la revue *Autrement*.
- Renseignements sur les associations marginales de psychiatrie.
- Chez qui est édité J.-P. Manchette ?
- Qu'y a-t-il comme ouvrages sur les enfants handicapés ?
- Recherche de documents sur l'affaire Darty.
- Programme des festivals d'Antibes et de La Rochelle ?
- Conditions pour entrer en faculté de médecine ?
- Transcription des mesures anglo-saxonnes en mesures européennes ?
- Recherche de textes précis sur les promesses de vente.
- Dans quel arrondissement se trouve l'impasse des Arbalétriers ?
- Part du marché des différentes sociétés françaises de jouet ?
- Les textes officiels sur les horaires libres.
- Existe-t-il un dictionnaire d'anglais ancien ?
- Coordonnées des éditions Albin Michel.
- Recherche d'ouvrages ou d'articles sur la sociologie du bain et de la baignoire.
- Titre du dernier ouvrage d'Annie Leclerc.
- Quel est l'éditeur de *Ce que je crois*, de J.-M. Domenach ?
- Thème exact du mythe d'Euridice et Orphée ?
- Droits à la retraite en cas de divorce.
- Quel est l'auteur du *Guide des médicaments les plus courants* ?