

# L'informatique, c'est... d'abord une affaire de relation

**Dominique Lahary**

Impromptu rédigé et distribué aux [journées d'étude de l'ADBDP](#) organisées à Vannes (Morbihan) du 12 au 14 novembre 2003 sous le titre **Les relations**.

S'il est un mot qui résume l'informatique, c'est bien celui de **rationalité** :

- **rationalité de l'objectif** : sur la base d'une analyse fonctionnelle, automatiser les processus ;
- **rationalité du moyen** : sur la base d'une infrastructure technique, fruit lui-même de l'inventivité rationnelle des hommes, sont élaborés des programmes, résultat d'une analyse rationnelle si exigeante qu'il est impossible de la réussir du premier coup<sup>1</sup> ;
- **rationalité de l'utilisation**, puisque toute informatisation permet d'optimiser les procédures et les traitements pour obtenir un service à la fois plus sûr et plus complet.

Franchement, vous y croyez vraiment tout à fait, à tout ça ?

## L'homme et la machine

Observez n'importe quel être humain, un bibliothécaire par exemple, face à sa machine. Il lui parle, comme on parle à une plante, à un animal, à un autre être humain.

Il la soigne ou la néglige.

Il l'engueule quand elle lui fait des niches, mais se tient coi quand elle tourne rond.

On dirait une fillette avec sa poupée : on se permet avec elle ce qu'on n'ose ou ne peut avec une personne. C'est un esclave.

N'abolissons surtout pas l'esclavage des machines, c'est un défouloir utile.

## L'équipe et le système

Observons maintenant des hommes en groupes, par exemples des gens travaillant dans une bibliothèque.

Voilà qu'autour de ces machines, on s'entraide. On s'étripe. On s'isole. On se réunit.

---

<sup>1</sup> Un programme est un esclave qui obéit à la lettre aux ordres de son maître programmeur. Seul un dieu assimilé à la rationalité absolue pourrait programmer sans bogue.

Une ou plusieurs personnes sont instituées, par le chef, par les autres ou par eux-mêmes, « spécialistes ». Cela les ravit ou les accable. On utilise leur savoir faire ou se défait sur eux de la résolution du moindre incident.

Chacun progresse seul ou avec les autres ou se complaît dans sa différence : « Untel, vient voir, ça marche pas ! » ou : « Moi de toutes façons j'y comprends rien. »

## **Le bibliothécaire, le logiciel et le fournisseur**

On s'interroge généralement gravement sur les mérites comparés des différents logiciels (pardon, SIGB<sup>2</sup> !). Mais comment se fait-il qu'un même système suscite des commentaires divergents selon les bibliothèques ?

Il y a deux clés pour résoudre cette énigme : la relation au système, la relation au fournisseur.

Chaque individu personnellement, éventuellement chaque équipe collectivement, construit une relation avec cet outil qu'est un logiciel de gestion de bibliothèque. Plus la relation est bonne, mieux on se sert de l'outil. De même, quand on dit qu'il est bon de parler à ses plantes, cela ne signifie pas que les paroles agissent sur elles, mais que le fait qu'on instaure une relation fait qu'on s'en occupera mieux, donc qu'elles se porteront mieux, pour autant que les soins soient adaptés.

Dans le chapitre « Informatisation des bibliothèques » de la 10<sup>ème</sup> édition du *Métier de bibliothécaire*<sup>3</sup>, j'avais écrit : " Il faut aimer son logiciel ". Cela a choqué l'éditeur, surpris qu'un terme aussi subjectif soit utilisé dans un chapitre technique. J'ai insisté. Il a mis l'expression en gras, comme pour en conjurer l'étrangeté.

Voilà pourquoi il n'est pas bon d'imposer un logiciel à une équipe qui n'en veut pas : elle s'en servira mal, donc il sera mauvais. Voilà pourquoi changer de système quand on change de bibliothèque implique un temps d'accoutumance, comparable à l'accoutumance avec des personnes ou des lieux.

Mais la relation avec le fournisseur est également essentielle. De sa qualité dépendra en grande partie l'efficacité du service rendu par lui. Et dans cette qualité, il y a une composante - mais oui - de plaisir.

D'une équipe à l'autre, la nature de la relation au fournisseur change. Imaginez-vous que les fournisseurs aussi, sentent des différences, et ont davantage plaisir à travailler avec les uns qu'avec les autres.

Il y a entre fournisseurs et utilisateurs des amours déçues, des haines, des amitiés et des fidélités inébranlables. Derrière les processus de réinformatisation, notamment quand une partie du personnel d'une bibliothèque a changé, peuvent se lire ces ressorts terriblement humains, et c'est tant mieux.

Que vaut un logiciel ? Pour une bonne part, il vaut ce que valent les relations de la bibliothèque avec son fournisseur.

---

2 SIGB :Système intégré de gestion de bibliothèque.

3 Association des bibliothécaires français, *Le métier de bibliothécaire*, [10e éd. rev. et augm.], Éd. du Cercle de la librairie, 1996.

## Les bibliothécaires et le reste du monde

L'apparition de l'informatique dans les bibliothèques a été l'occasion de compliquer énormément les choses. Le catalogage, l'indexation matière sont devenues des disciplines réclamant une formation d'autant plus poussée que les utilisateurs n'y ont pas vu la différence. Des formats, des répertoires ont été bâtis, érigés en dogmes indépasseables jusque dans les premières années du XXI<sup>ème</sup> siècle alors qu'ils reposent sur l'état de l'informatique de la fin des années 1960<sup>4</sup>.

C'est devenu si spécial que bien des informaticiens n'y comprennent rien, et se tiennent à distance respectueuse de la respectable bibliothéconomie informatisée.

L'informatique a permis aux bibliothécaires de bâtir contre le monde extérieur des protections bien plus efficaces que toutes les montagnes de papier qu'ils avaient pu jusque là amasser avec leurs répertoires et leurs manuels.

Ils ont protégé jalousement la cohérence de leurs données contre le désordre du monde. Au nom de la *maintenance des autorités* s'est développée une véritable obsession prophylactique contre les intrusions extérieures, contribuant à justifier la permanence du catalogage local, c'est-à-dire l'augmentation du temps qui y est consacré depuis l'informatisation<sup>5</sup>.

Avec la généralisation des outils de recherche sur Internet, le résultat de ce développement séparé est spectaculaire : les « OPAC » (terme opaque que seuls les bibliothécaires comprennent, dans le monde entier il est vrai) sont encore bien éloignés des interfaces dont le moindre internaute a désormais l'habitude.

## Pour une informatique communicante et ouverte

Depuis la fantastique décennie 1990, l'informatique est devenue à la fois un média total et un outil de communication.

Elle peut désormais devenir un facilitateur de relation entre les hommes - à condition qu'il soit l'auxiliaire de relations humaines, non leur substitut.

Et la formidable unification des systèmes et des standards dans un contexte de mises en réseau généralisées (la globalisation, c'est aussi cela, et c'est tant

---

4 Les formats informatiques de la famille MARC ont été inventés aux Etats-Unis au cours des années 1960. Contemporains sont les *Library of Congress Subject Headings*, d'où est issu Rameau, et qui reposent sur une recherche par le début de la chaîne de caractères, comme tous les logiciels des années 1970, alors que tout un chacun, sur Internet, recherche par mot en vocabulaire non contrôlé.

5 Une note au personnel d'une bibliothèque, récemment retrouvée, s'intitule significativement *De quelles notices Electre faut-il se méfier ?*, avec énoncé des tares rédhibitoires justifiant de repousser les intrus (note rédigée en 1993 par Dominique Lahary pour le personnel de la Bibliothèque départementale du Val d'Oise - Merci à la collègue qui l'a exhumée)

mieux), permet désormais à l'informatique de réunir au lieu que d'opposer, et à toutes les professions de l'information, de la culture et de la communication de resserrer leurs **relations**, entre elles et avec les utilisateurs.

Il n'y a plus d'excuses pour ne pas faire tomber nos murs de Berlin.

---

[Site professionnel de Dominique Lahary](#) > [Dits et écrits](#) > [Interventions pour l'ABBD](#)