

Les conditions du numérique dans le travail en bibliothèques et archives : des temporalités en question

*Digital conditions in work in libraries and archives :
temporalities in question*

ظروف الرقمنة في عمل المكتبات ومراكز الأرشيف :
الزمنية محل تساؤل



Gérard Régimbeau

Université Paul-Valéry, Montpellier 3. France

Professeur des universités en Sciences de l'Information et de la communication, Université Paul-Valéry, Montpellier 3.

Chercheur au LERASS-CERIC (Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales – Cercle d'étude et de recherche en Information – Communication).

Ses recherches en information-documentation et en communication portent essentiellement sur la médiation des savoirs, de l'art et de la culture.

Ses travaux récents dans le champ de l'information-documentation ont abordé le document iconique en Histoire de l'art, le référencement des documents à l'heure du numérique, la qualité des services en bibliothèques, la documentation des musées et les collections numériques,

gerard.regimbeau@univ-montp3.fr

Résumé : Le temps dans ses dimensions d'expérience vécue, de contraintes de réalisation, d'urgence et de durée est un des paramètres majeurs pour juger des effets du numérique dans l'organisation du travail. Après un bref détour étymologique sur le terme « anxiété » déjà associé au temps dans l'Antiquité et au terme plus récent de « stress », cette étude aborde les techniques numériques dans les activités professionnelles des bibliothèques et archives à travers les discours de promotion ainsi que les rapports sur la santé au travail.

A la faveur d'une enquête de terrain, une comparaison est établie avec un autre métier du savoir où interviennent service et médiations, celui d'enseignant-chercheur. Un dernier chapitre prolongé d'une conclusion est consacré aux déclinaisons des enjeux à situer pour une meilleure condition de travail et de vie dans les archives et bibliothèques en fonction des cadres temporels.

Mots clés : Temporalité, Stress au travail, Numérisation des bibliothèques, Numérisation des archives.

Abstract : Time in its dimensions of lived experience, constraints of realisation, urgency and duration is one of the major parameters for judging the effects of digital in the organization of work. After a brief etymological detour on the term « anxiety » already associated with time in Antiquity and the more recent term « stress », this study addresses digital techniques in professional activities, particularly in libraries and archives through promotional speeches and reports on occupational health. A comparison is made with another profession of knowledge where intervene services and médiations, that of teacher-researcher through a field survey. A final and extended chapter of a conclusion is devoted to the declinations of issues for a better working and living condition in archives and libraries according to the time frames.

Keywords : Temporality - Stress at work - Digitization of libraries - Digitization of archives

مستخلص : يعتبر الوقت من زاوية التجربة التي نعيشها، وقيود الإنجاز، والحالات المستعجلة والمدة هو أحد المعايير الرئيسية للحكم على آثار تكنولوجيا الرقمنة في تنظيم العمل. بعد لمحة موجزة في أصل كلمة "القلق" المرتبط بالوقت في العصور القديمة والمصطلح الأحدث وهو "الضغط"، نتناول هذه الدراسة التقنيات الرقمية المستعملة في الأنشطة المهنية للمكتبات ومراكز الأرشيف من خلال الخطب الترويجية وأيضًا من خلال تقارير الصحة المهنية.

انطلاقًا من مسح ميداني، تم إجراء مقارنة مع مهنة أخرى حيث تتدخل الخدمة والوساطة وهي خدمة المدرّس الباحث. تم في الأخير تخصيص فصل مع الخاتمة لتناول

الاختلافات حول الرهانات التي يجب أخذها بالاعتبار أجل ظروف عمل ومعيشة أفضل في مراكز الأرشفة والمكتبات وذلك وفقًا للأطر الزمنية.

الكلمات المفتاحية : الوقتية، الضغط في العمل، رقمنة المكتبات، رقمنة الأرشفة.

Introduction

Cette contribution répondant à la problématique générale du stress et de l'anxiété dans le travail en bibliothèques et archives a ceci de particulier qu'elle nous a permis d'associer théorie et praxis en référence à la fois à nos expériences professionnelles en documentation, à la mise en œuvre de formations assurées dans plusieurs cadres (formation continue, Institut universitaire de technologie, Capes de professeurs-documentalistes, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques et filières universitaires) et à nos recherches dont les objets se rapportent souvent aux lieux de formation et de médiations des savoirs (bibliothèques, archives et patrimoine)¹.

Parmi les parallélismes et les relations qui se tissent entre situations professionnelles et sociales impliquant de revoir des notions intéressantes les conditions d'élaboration et de communication des connaissances, s'est imposé l'angle d'approche des temporalités interrogeant le numérique dans ses représentations et ses réalités fonctionnelles autant que managériales. Le titre choisi entend restituer un questionnement mais aussi un point de vue sur l'anxiété : l'approche par les temporalités n'est pas une relativisation du sujet en dépit ou à cause de ce qui pourrait représenter une réduction. En elle, intervient un point crucial de l'activité humaine confrontée aux techniques : celui du temps et de ses déclinaisons en durée, en périodes, en dates et en moments, en possibles et en contraintes, en un mot : en temporalités.

¹ C'est, en effet, au travers de situations professionnelles et de notre formation que nous avons abordé les questions d'organisation du travail en bibliothèque et en documentation de manière pratique, empirique et théorique. Ceci est allé de pair avec des implications institutionnelle, associative et syndicale (en participant, par exemple au Collectif Bibliothèque Municipale de Toulouse dans les années 1980 ou en tant que membre de la Section Bibliothèques spécialisées de l'ABF (Association de bibliothécaires français), dans les années 1980 et 1990, ou plus récemment, depuis 2016, en participant aux activités du réseau MUST (Réseau de professionnels des Musées, de la documentation, et de l'Information culturelle, scientifique et technique, dont le siège est à l'OCIM, Office de Coopération et d'Information Muséales, à Dijon).

Sur le plan méthodologique, il s'agira d'une forme d'état de l'art et de prolongements réflexifs confrontant des études de tiers avec notre expérience provenant des divers champs esquissés (exercice du métier, environnement numérique de travail dit ENT, politique documentaire, organisation du travail, formation). Par ailleurs, on se rapportera à une enquête auprès de nos collègues de l'Institut des techno-sciences de la communication (ITIC) de l'Université Paul Valéry, Montpellier 3, en Lettres et Sciences humaines et sociales, relative à leurs usages temporels du numérique, situant en partie le propos dans les enjeux plus généraux des lieux de savoir. En conclusion nous ferons un point sur les enjeux d'organisation et de service intéressant ce rapport difficile à maîtriser entre le temps et le numérique.

1. Bref détour par les mots : de l'anxiété au stress

1.1. Anxiété et angoisse

Les étymologies latines d'«anxiété» et d'«angoisse» ont gardé des traces de leurs différences, en les amenuisant cependant, dans les usages contemporains. Le terme d'«anxiété» est directement l'héritier d'*anxietas*, au pluriel, qui signifie inquiétude permanente, opposé à *angor* désignant une angoisse passagère. La racine d'«angoisse», quant à elle, comprend la forme plurielle *angustiae*, qui fait référence au resserrement d'un lieu, à un défilé, un passage étroit. Au delà, le terme va jusqu'à désigner une « situation critique ». Ce rappel définitionnel nous apprend également que dès l'Antiquité, le temps et l'angoisse sont associés dans l'expression « *angustiae temporis* ». Le *Dictionnaire Gaffiot Latin-Français* indique, en effet, que le terme *angustiae* signifie un « étroit espace de temps » ou étroites limites de temps, comme dans la locution : « *malgré le peu de temps dont je dispose* ». Tout en rappelant une forme d'invariance de la condition humaine, on ne manquera pas ici de ramener la locution aux contraintes actuelles du « juste à temps » ou du « flux tendu » que le numérique utilise et valorise, couplées aux impératifs des connexions numérique et physique investies par un vocabulaire de « liens », de « sites », de « plateformes », de « circulations », de « communications » et de « transports » s'appliquant aux deux.

Cet effet de densité accompagné de surcharge, d'accumulation d'informations gestionnaires destinées normalement à éviter « l'engorgement » des circuits ou le gain de temps se manifeste de manière paradoxale par une forme d'anxiété dans la gestion du temps. L'angoisse passagère et l'anxiété chronique auraient tendance à ne plus se différencier pour le constat clinique. Un dictionnaire médical actuel

(Dictionnaire de l'Académie de médecine - version 2019 : <http://www.academie-medecine.fr/dictionnaire/>) y fait référence en rappelant que les termes « angoisse » et « anxiété » sont maintenant employés l'un pour l'autre alors qu'à la fin du XIX^e siècle, en neuropathologie (1890) : « on distinguait anxiété (état psychique caractérisé par une peur sans objet, une crainte d'un objet imprécis), et angoisse (sensations physiques de constriction et d'oppression qui accompagnent l'anxiété). [...] L'angoisse peut être considérée comme un phénomène normal, lié à la condition humaine, stimulant les activités mentales. » Parmi les effets provoqués par l'angoisse ou l'anxiété, sur les plans littéral et métaphorique, figurent les descriptions de gorge serrée, d'étranglement, comme symptômes de malaise ou de mal-être ; l'anxiété retrouvant par là le sens ancien de resserrement.

1.2. Stress et modernité

Le terme de *stress*, pour sa part, emprunté à l'anglais, signifie « serrer », « presser », et plus généralement « force » et « contrainte ». Il est venu concurrencer le terme d'« angoisse » qui étymologiquement avait le même sens, tout en rappelant le terme français « détresse » d'où il provient. Le dictionnaire médical nous apprend cette fois qu'il a été introduit dans le langage francophone de la médecine en 1936 par le physiologiste canadien Hans Selye et que son emploi s'est généralisé après la Seconde Guerre Mondiale « [...] utilisé pour désigner les réactions psychosomatiques déclenchées dans un organisme par un agent agresseur physique (froid, acte chirurgical), biologique (agent infectieux), chimique (poison), organique (hémorragique) ou nerveux (effort, émotion). [...] » (Dictionnaire de l'Académie de médecine - version 2019). Son extension aux sciences naturelles s'est effectuée dans le même temps - on parlera ainsi de stress hydrique pour les plantes - et sa généralisation dans le langage trivial comme spécialisé n'a pas tardé à concerner également les situations et conditions de travail. En témoigne un ouvrage de 2008 consacré au phénomène, où il est précisé que « *Le stress au travail est devenu, en quelques années, l'objet d'une littérature foisonnante.* ». L'enquête dont cette étude rend compte désigne le large contexte psycho-social impliqué par le stress « [...] qu'il s'agisse de la presse quotidienne ou de magazines soucieux de capter le grand public sur un sujet d'actualité, de scientifiques cherchant à diagnostiquer un phénomène, de consultants ou de formateurs à la quête d'un marché, de syndicalistes dénonçant les méfaits des politiques managériales ou des travailleurs eux-mêmes s'entretenant auprès d'un médecin, d'un psychologue ou d'un sociologue [...] » (Marie Buscatto, et al., 2008, p.

7). L'emploi de plus en plus intensif du terme permet maintenant de désigner aussi bien des situations anodines que des effets pathologiques parmi les plus extrêmes.

Non loin de ces questions, vient la contrainte du temps : *« la pression temporelle »*, comme l'a nommée un groupe de chercheurs, signalant *« un phénomène complexe qu'il est urgent d'étudier »* dans leur contribution pour la revue *Le travail humain* (C ugnet S., et al., 2011). Partant d'un récapitulatif des études en socio-économie, ils relèvent à nouveau cette occurrence de la « précipitation » ou de la « pression » (dans le sens d'  tre press  ) marquant la réalisation des tâches au travail, avec *« des corrélats affectifs »*, selon leurs termes, tels que *« [...] l'inquiétude, l'anxiété et/ou la frustration. Et ils ajoutent : « La dénomination « pression » renvoie d'ailleurs aux concepts de tension et de stress, tels que définis dans les champs de la psychophysiologie et de la psychologie des émotions et de la cognition (strain/stress ; Selye, 1952 ; 1983). » (Ibid., 2011, p. 160).*

Si la proximité sémantique ne donne pas les indices suffisants d'une relation établie dans la réalité, elle nous informe pour le moins sur ce qui traverse le champ des représentations, et esquisse ici des relations et interactions dans le champ scientifique entre le temps, le travail et la santé.

2. Le numérique au travail : des discours aux rapports

De la publicité ambiante relatant les avantages et les avancées d'un monde technologique soulageant les humains aux réceptions sceptiques pour tout ce qui se présente sous la bannibre du modernisme, le numérique s'est imposé maintenant dans le travail quotidien avec ou sans transition, en supposant cependant un sens de l'adaptation qui trouvera ses limites. Du général au particulier et avant d'aborder les spécificités des archives et des bibliothèques, des éléments relatifs aux cadres plus larges de l'organisation puis de la fonction publique et de l'université nous engageront à comprendre les fonctionnalités techniques du numérique dans une perspective de service.

2.1. Les stades du numérique

Considérant le numérique, les sciences sociales relèvent plusieurs stades : *« [...] la première génération d'outils numériques utilisés au sein des entreprises, les systèmes informatiques d'entreprise intégrés, comme les ERP (Entreprise Resource Planning), [...] poussent a priori à l'organisation, à la standardisation et à la centralisation. » (Boboc, 2017,*

p. 5). A chaque stade vont correspondre un management et un discours qui signalent des ajustements continus aux formes techniques en jeu. Ainsi, aux premiers moments de l'implantation des ERP dans les entreprises et organisations, correspondra une situation d'appropriation de la nouveauté entraînant, notamment, des formations techniques complémentaires avec pour finalité l'adaptation aux nouveaux matériels et une révision de la planification du travail. Traduit en français par le sigle PGI (soit Progiciel de Gestion Intégré), l'ERP dont la fonction est de gérer par une base de données unique un ensemble de fonctionnalités autrefois séparées, concernant les commandes, la gestion des stocks, la comptabilité, etc. le numérique apparaît comme la « colonne vertébrale de l'entreprise » (Durand T., *et al.*, 2018, Glossaire).

Les implications nombreuses du numérique dans les organisations ont ainsi été reçues du point de vue des opérations à organiser en notant que pour « *cette première génération d'outils numériques (les ERP), ces appropriations se faisaient de manière descendante, dans le cadre d'un processus hiérarchique, les dynamiques d'appropriation des deux autres générations (de la généralisation de l'Internet puis le Web interactif) sont nettement plus ouvertes.* » (Boboc, 2017).

2.2. Les rapports sur le numérique au travail

Face aux impératifs technologiques, des rapports institutionnels ont fait le point sur les risques au travail. Un dernier en date, de 2018, tient compte des avantages et des inconvénients des systèmes informatiques à travers une formulation significative : « *La transition numérique impactera le système de prévention, en risques comme en opportunités* » (Santé au travail : vers un système simplifié pour une prévention renforcée. Rapport au Premier ministre, 2018, p. 119). Restituant les paroles et les expériences des contributeurs, les rapporteurs cerneront de plus près la question de l'anxiété au travail provoquée par de nouvelles cadences où la temporalité intervient sans cesse, parfois sous une forme chronométrée : « [...] *la technologie peut aussi imposer des contraintes telles que rester constamment connecté et sur le qui-vive, optimiser les horaires sans l'avis de l'homme, réduire l'autonomie (gérer le travail par des ordres donnés par des machines, augmenter les cadences), amputer la dimension empathique des métiers* » (Ibid. p. 120). Une affirmation fondée sur des enquêtes qui décrit à nouveau comment le stress peut dépendre d'impératifs techniques encore proches des contraintes du taylorisme.

De son côté, le Conseil national du numérique, créé en 2011, et dont la mission est de « *rendre publics des avis et des recommandations sur toute question relative à l'impact du numérique sur la société et sur l'économie.* » (Conseil national du numérique, *Travail, emploi, numérique*, 2016, p. 25) fait ce constat dans un rapport qui pose la question de la prévention : « *La rapidité et la facilité des échanges via le numérique développent une culture de l'urgence et de l'immédiateté dans l'activité de travail. La nécessité de connexion permanente qu'entraînent les outils numériques fait également peser un risque d'usure psychologique.* »

Ces études analysant la réalité et la prospective se sont démarquées des discours promotionnels qui ne portaient leur attention que sur les bénéfices espérés d'une société au service de l'économie numérique tel ce rapport remis en 2011 au Ministère de l'industrie (*France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives*, 2011) témoin du discours anticipateur de l'époque qui recensait tous les bienfaits d'une généralisation de la numérisation sans se préoccuper des risques.

Dans l'ensemble de ces tournants technologiques, les discours et pratiques relevant de l'intégration du numérique, traversés de visées et d'opinions diverses, sont également ceux des bibliothèques et archives dont se font l'écho les sites consacrés aux enjeux culturels et techniques de cette mission. La rubrique « Numérisation du patrimoine » sur le Portail national des archives (Archives de France. France Archives, 2019), ou bien le guide québécois en ligne sur le site de l'Enssib (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, France), intitulé *Guide de gestion d'un projet de numérisation* qui spécifie que son rôle est « [...] *d'offrir, dans une perspective de gestion de projet, des outils visant une gestion efficiente des ressources humaines, financières et technologiques nécessaires à la conduite d'un projet de numérisation [...]* » (Bureau de coopération universitaire, Québec, 2014, p. 4) en sont des exemples. On discerne dans ces rappels l'ambition transversale des projets visant les diverses fonctions, internes et externes, de l'organisation. Et, si on constate que dès le départ s'est déployée une nécessité de structurer l'offre et la demande par le numérique, conçu et perçu comme une solution « efficiente », la mise en œuvre généralisée a commencé à générer de nouvelles contraintes et à rencontrer certaines réalités humaines dans le travail dont certains rapports sont venus rappeler les détails.

2.3. La parole syndicale

Sur les lieux de travail, un des rôles des syndicats est de collecter et d'apporter des informations rappelant les observations des Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT, mis en place dans des entreprises au dessus de 50 salariés et qui sera remplacé par un Comité social et économique (CES). Ils recueillent les plaintes et rappellent la loi. Par exemple la FSU BNF (Fédération syndicale unitaire, représentante des personnels de la Bibliothèque nationale de France) qui revendiquait en 2016 une plus grande attention aux conditions psychologiques de travail, rapporte dans son bulletin cette statistique sur le stress : « [...] *Le rapport des infirmières a attiré notre attention en signalant que les troubles psychosociaux (TPS) étaient en augmentation (sommeil, stress, concentration, irritabilité, palpitations, etc). Elles comptabilisent pas moins de 130 entretiens d'aide psychologique.* ». (Fédération syndicale unitaire BNF, Paris, Compte rendu de la FSU-BNF du CHSCT du 28 avril 2017, p. 3).

Autre action d'information sur les lois : « *pour aider à construire les nouveaux droits qui doivent accompagner l'ère numérique* », l'Union Générale des Ingénieurs, Cadres et Techniciens (UGICT appartenant à la CGT, Confédération générale du travail) a publié un guide qui révèle les limites d'une utilisation intensive du numérique, non plus « au travail » mais pour le travail, soit cette expansion des connexions chronophage en dehors des heures de travail proprement dites et qui s'intitule de manière révélatrice : *Guide du droit à la déconnexion*. (Confédération générale du travail, CGT, Paris, 2017). Pour ce qui concerne le stress, on peut y relever ce passage très éclairant sur ce qui ne cesse d'interroger nos comportements vis à vis des nouveaux outils de connexion: « *Aux fins de prévenir d'un éventuel « stress électronique », les parties conviennent de rappeler les règles de bon usage de la messagerie électronique, à savoir : - [...] ne doit pas être le seul vecteur de communication entre le manager et son équipe [...] - Privilégier dans la mesure du possible la communication verbale (par téléphone ou de visu).* » (CGT. *Guide du droit à la déconnexion*, 2017, p. 37)

Sans multiplier ici les exemples qui pourraient être relevés dans un panorama très étendu de l'expression syndicale, on notera que les mentions de stress et d'anxiété liées au numérique n'ont fait qu'augmenter jusqu'à devenir systématique dans les études approfondies des évolutions du travail.

2.4. Temporalités et numérique : risques et réparations

Le rapport dirigé par Philippe Laurent sur *Le temps de travail dans la fonction publique*, établi en 2016, présente 36 préconisations dont l'objectif est d'accompagner la transition numérique dans l'administration (Laurent P., 2016) face à « *l'urgence permanente* » et la « *montée des risques psycho-sociaux, notamment du stress, liés à une surcharge informative* ».

Parmi les constats, intervient ce qui a également motivé le guide de la déconnexion cité plus haut, notamment « [...] *une explosion d'un temps de travail 'invisible'* ». Et cette explosion se manifeste par un travail qui s'effectue en soirée ou le week-end, par une « *emprise permanente, y compris en congé* » des tâches que l'on peut traiter à distance grâce aux outils portables. Au premier rang de ce surplus de travail figure la « *la montée continue du nombre de courriels quotidiens à traiter [...] traduit par une forme de sollicitation permanente qui a rendu poreuses les parois entre vie professionnelle et vie privée* ».

La récurrence des constats et des préconisations rejoint ici ce que ce qui est observable dans les rapports plus généraux ou les écrits syndicaux.

2.5. Une enquête auprès des enseignants-chercheurs : d'autres parallélismes temporels

Une enquête auprès de collègues en Lettres et Sciences humaines et sociales à l'Université Paul-Valéry Montpellier nous a amené à certaines réflexions centrales où l'on constate des soucis communs avec les activités de service (Verdier N. et Régimbeau G., 2017). Il est à noter que les entretiens menés ne nous ont pas permis de relever d'enthousiasme massif ni d'opposition franche à l'égard des dispositifs numériques. Si l'outil numérique n'est pas perçu, loin s'en faut, comme une régression ou une dégradation des conditions de vie, dans le travail et les loisirs, en revanche, du côté des nouvelles contraintes associées au travail, l'avis est quasi unanime et pourrait être résumé dans ces réactions : « *il a clairement imposé des rythmes !* » ; « *Tout est accessible tout le temps, on travaille plus* » ; « *on est toujours sollicité, même pendant les vacances* ». Mais « *Le pire, c'est l'invention des e-mails !* ». Ils imposent une submersion : « *Si on ne va pas sur le courriel durant deux jours, c'est une avalanche informationnelle qui nous saisit !* ». Ils forment une injonction dépassant les terrains classiques de la profession, une sorte d'invasion temporelle (précisément !). Au point qu'un des universitaires interviewés en appelle à « *une charte des bons usages du mail* » et un autre à l'affichage systématique de la mention « d'absence » en week-

end. Verena Paravel, qui a étudié les lieux de savoir, isole ce point nodal du travail où le courriel : « *installe [...] techniquement la possibilité de passer d'un espace-temps discret à un espace-temps quasi continu en rupture avec les séquençages associés au papier* » (Paravel, 2007, p. 1099).

A titre de prévention à ces débordements et mauvais usages du courriel, un *Guide de la communication douce* a été mis en ligne à l'Université Paul Valéry de Montpellier, disponible pour le personnel et les étudiants qui rappelle quelques unes des possibilités d'alléger ces « obligations » supplémentaires dans le travail quotidien. Il se présente sous le signe de l'économie d'utilisation telle que le signale son sous-titre : « Toutes les bonnes raisons que vous avez de ne plus envoyer de courriel » (Université Paul Valéry, Montpellier 3, 2019).

La pression exercée par le numérique est telle que parfois l'enseignant-chercheur intègre le temps qui lui a été nécessaire à l'adaptation au numérique comme une expérience interne le conduisant à avoir « *l'impression d'avoir toujours été dedans* ». Les usages du numérique ont pour autre conséquence d'agréger différentes activités de la profession concernant les responsabilités pédagogique et administrative. Ceci s'est traduit par une « *compression des temps* » qui serait un bénéfice si ça n'était en réalité une surcharge de travail (Cossalter, 2005) qui ne laisserait que peu de place à la recherche. Le sentiment d'abandonner le travail qui devrait normalement lui être affecté est un élément de déception très partagé. En effet, selon une moyenne évaluée par notre enquête, ce temps accordé à la recherche serait maintenant d'environ 10% du temps d'activité professionnelle pour ceux qui cumulent le plus de responsabilités : « *la recherche c'est après la cinquantième heure de la semaine !* » déclare un des enseignants-chercheurs interrogés.

3. Temporalités bibliothéconomiques et archivistiques : le numérique en service

La particularité du numérique dans les espaces et fonctions des archives et des bibliothèques est qu'il participe des fonctionnalités premières du traitement et du stockage des données et métadonnées tout autant que de leur mise à disposition. Il est une des composantes attendues de la structure et des missions de ces lieux comme en témoignent les nombreux plans et projets pour l'informatisation à toutes les échelles : du local à l'international.

3.1. Le temps observé

En relation avec le mouvement général des études et rapports sur le temps au travail quant à ses modalités et ses conséquences dépassant le cadre historique de la bipartition entre travail et loisirs, les études sur les bibliothèques et archives ont également progressé en nombre et en précision.

Un témoin de ces interrogations est présent dans un rapport sur l'avenir du métier de bibliothécaire où le temps fait l'objet d'une approche qu'on pourrait qualifier d'interactionniste, révélant une de ces dimensions vécues du temps au travail à travers l'attente et la relation des intervenants dans une situation de communication. Un rapport de 2016 dirigé par Jean-Pierre Durand remarque, en effet, que le temps de travail destinée à la gestion documentaire et celui destiné au public se répartit de manière habituelle à « 50/50 ». Mais un tel partage peut se voir modifié au détriment du service au public si « *le travail interne était l'objet de transformations par des outils technologiques, des méthodes organisationnelles, des mesures de rationalisation et des procédures d'externalisation.* » Or, ce travail de médiation par l'accueil et le renseignement est une composante essentielle du travail en bibliothèque. Elle suppose des compétences professionnelles et une gestion attentive au temps : « *Le bibliothécaire devient bien alors une personne-ressource quasiment irremplaçable, qui construit une relation de service autour du temps : relation qui vise à faire gagner du temps à l'utilisateur – c'est la raison pour laquelle il s'adresse au bibliothécaire – [...]* » (Durand J.-P., 2016, p. 144). L'élément temporel intervient de plusieurs façons : temps d'acquisition, temps de la médiation, mais aussi conscience des nécessités du temps nécessaire pour chacune des activités.

Une étude plus récente basée sur l'expérience des praticiens, due à Clémence Desrues (Desrues C., 2019) et intitulée *Les réticences face aux évolutions du métier de bibliothécaire : enquête auprès des professionnels de lecture publique* aborde le temps parmi les paramètres d'observation, de requêtes et d'enjeux du changement.

Parmi d'autres : « **Prendre le temps** » (c'est nous qui soulignons) : revendiqué pour comprendre et s'approprier une nouvelle mission, pour s'adapter à des transformations. L'autrice note que cette demande « *confirme que le temps est un vecteur de management important pour un grand nombre de professionnels.* » (Ibid., p. 62).

« **Intégrer le temps dans le management** » : dans une synthèse relative à un management « efficace » la mesure temporelle est ciblée

comme un facteur de réussite : « *Fixer des objectifs atteignables, [...] offrir le temps de vivre l'évolution [...]. Du côté managé comme manager, le temps est à envisager comme un allié et non pas comme une contrainte.* » (Ibid, p. 64).

« **Durer dans le temps** » : la motivation au départ d'une mise en œuvre ou dans une transformation des tâches peut s'essouffler rapidement, d'où le recours à ce qu'on pourrait nommer « intéressement » auprès des collègues de travail. « *Les collègues motivés se font alors le porte-parole de ces évolutions et tentent d'entraîner la bibliothèque dans leur sillage.* » (Ibid., p. 64).

Son enquête revient sur cette question du temps consacré au public sous un jour qu'on pourrait juger anachronique au vu de tout ce qui s'effectue maintenant à distance ou dans le télé-travail. Pourtant la maîtrise du numérique suppose aussi de proposer des solutions auprès des personnes en difficulté vis à vis des outils : « *Certains bibliothécaires assument de plus en plus de remplir au quotidien ces missions chronophages, parfois éloignées de leur métier mais essentielles pour cette partie de la population.* » (Ibid., p. 70).

Enfin ses entretiens révèlent que les professionnels attendent plus de la formation pour l'initiation à la connaissance et la pratique des outils : « *La diversité des supports numérisés utilisés ainsi que la temporalité accélérée qu'ils impliquent peut être source de stress intense chez les professionnels. [...] Outre le risque psychosocial qu'une telle situation peut induire, la nécessité de formations et d'information sur l'utilisation de ces outils numériques semble être primordial pour notre répondante.* » (Ibid., p. 71).

3.2. Numérique en bibliothèques et archives : projet et réalisation

Le discours organisationnel axé sur le projet, l'information aux publics ou au personnel interne développe les arguments de l'amélioration des services, de leur augmentation en nombre et en qualité, de leur accessibilité et de la facilitation des tâches dévolues. Une synthèse des avantages pointés de la numérisation pourrait se décliner à partir de telle liste ou telle autre élaborée pour une bibliothèque municipale ou départementale, publique ou universitaire en identifiant un ensemble de critères où apparaissent plusieurs fois ceux qui sont en rapport avec le temps.

En voici un exemple synthétisé extrait d'un bulletin municipal d'une petite ville de l'Est (sans référence pour donner un ton plus généraliste au document) :

* Amélioration des services : gestion plus rapide et efficace des prêts, retours, retards... - recherches plus faciles, plus rapides, plus complètes - gestion facilitée et améliorée des réservations disponibilité plus grande des bibliothécaires pour l'accueil

* Services nouveaux : recherches sur l'ensemble du fonds - plus d'autonomie du lecteur (consultation web, facilité de recherche...) - dans le cas d'un réseau, accès aux catalogues d'autres bibliothèques

* Améliorer le travail en interne : suppression des tâches répétitives - inventaire facilité - catalogage et indexation plus rigoureux et plus rapides - meilleure connaissance et suivi de l'ensemble des collections - facilité de gestion des inscriptions des lecteurs - possibilité de mailing (retards, informations....) - statistiques plus complètes, plus rapides et plus fiables. »

Ces critères forment une trame où se retrouvent la rapidité, la facilitation, la disponibilité, l'autonomisation, la mise en réseau, la fiabilité comme autant de bénéfices attendus des projets mis en œuvre, et de fait, hors d'une contextualisation du numérique dans les espaces et les temps du travail, ce sont bien ses capacités, ses fonctionnalités, qui sont ici identifiées.

L'intégration au cadre de travail quotidien de l'informatique avec ses nécessités d'organisation est aussi une forte préoccupation dans les archives. L'Association des archivistes français l'énonce, par exemple, dans ses choix de formation. On note ainsi la création d'un parcours « Archives électroniques » avec son programme et ses thèmes des journées de formation : « - *Appliquer l'archivage électronique aux spécificités des archives hospitalières* (1 journée, 27 novembre 2020) ; - *Introduction à l'archivage électronique (complet)* (3 jours, 18 au 20 mars 2020 (complet) ; - *Savoir mettre en œuvre des bonnes pratiques liées à l'archivage électronique - stage atelier - nouveau stage* (2 jours, 6 et 7 avril 2020) ». (Association des archivistes français. Formations 2020, mis en ligne en 2019). A la nécessité d'une actualisation des connaissances sur les institutions, les fonds, le droit, la conservation, la gestion des documents, l'action culturelle, la diffusion, l'accueil, le programme ajoute une préoccupation pour la « Gestion de service et la gestion de projet », titre d'un thème proposé, qui croise les questions du travail effectif de numérisation.

De gestion, il en est aussi question dans le cas de la reprise des procédures d'archivage préparant ou accompagnant la conversion numérique aux Archives de l'Assemblée nationale pour une démarche d'informatisation « *pas aussi simple que cela* » aux yeux des praticiens car elle a généré de nombreuses modifications ayant demandé du soin et du temps (Cardon C. et Saudrais H., 2015, p. 114). Nous ne citerons ici que quelques points notables mais on pourra aisément reconnaître la minutie nécessaire à la transformation ou à la refonte de ces activités touchant au référencement, à la cotation, à la tenue des registres, au choix des cadres de classement, au récolement, etc.

Ainsi a-t-il fallu : « créer une liste des producteurs actuels et anciens (services versants ou producteurs et leurs 'ancêtres', donateurs, dépositaires, institutions et services associés) ; - reconstituer a posteriori les registres des entrées (versements, dons et dépôts), des éliminations et du préarchivage effectués entre les années 1982 et 2008, et compléter ceux élaborés entre 2009 et 2013 qui n'étaient pas exhaustifs. Quinze tableaux de suivi des versements et des dons (1982-2013), douze tableaux de suivi des éliminations (2002-2013) et vingt-six tableaux de suivi du préarchivage (2008-2013) ont ainsi été réalisés ; - mettre en place un cadre de classement ; - réaliser le récolement de l'ensemble des locaux d'archivage définitif et de pré-archivage gérés ou cogérés par les archivistes (soit quinze récolements).-créer un tableau de concordance des cotes pour les articles éliminés, classés ou versés aux Archives nationales, etc. »

On discerne dans cet inventaire la nécessité pour un service de pouvoir compter sur la durée plus que sur l'empressement, sous la pression gestionnaire, à déclarer la fin des travaux. Cette tension entre projet et réalisation est certainement dépendante des phases et d'une actualité plus ou moins vive de l'informatisation mais elle ne doit pas occulter les réalités en ressources humaines, en présence auprès des usagers, en matière de communication dans le travail, en matière de « surconnexion » ou d'« ultra-connexion » (termes de presse qui s'imposent dans les sujets de société) et plus généralement en matière de risques psychosociaux qui sont maintenant à l'ordre du jour de la « transition numérique ».

Ce sont ces risques, aux issues fatales parfois et en tout cas présents dans le quotidien de nombreux salariés, qui ont conduit à commander le rapport établi par Philippe Laurent. Ses préconisations prennent en compte « *quatre points en particulier* » dont on perçoit qu'ils ont tous un lien avec la nécessité de trouver un rapport mesuré ou bien évalué aux

temporalités du travail : « 1) *les chartes du temps devraient être systématisées [...] l'urgence se révèle a posteriori rarement fondée. [...]* ; 2) *le droit à la déconnexion [...]. Selon une étude du ministère de la Culture, qui a mis en place une charte des courriels, 56% des utilisateurs déclarent user de deux heures quotidiennes dans la gestion de leur boîte de réception et 70% des managers ont déclaré pâtir d'une surcharge informationnelle. [...]* ; 3) *la formation des agents à l'usage professionnel de la messagerie est indispensable [...]* ; 4) *enfin, la formation des cadres au e-management est incontournable [...]* » (Philippe Laurent P., 2016).

Conclusion

Cette courte étude, où ressortent des divergences et des oppositions de temporalités de plus en plus flagrantes entre urgence des réponses numériques ponctuelles et travail de fond (pour les fonds documentaires), entre gestion et médiation, entre vie professionnelle et vie privée, plus d'autres aspects liés aux nouvelles exigences des ENT (Environnement numérique de travail), qui a été menée d'un triple point de vue où intervenait : 1) une problématique psycho-sociale : l'anxiété ; 2) le travail en tant qu'activité salariée et processus de mise en œuvre de gestes, de savoirs, de transformations ; ainsi que 3) des lieux de savoirs en tant que lieux de travail, et principalement de service, appelle plusieurs réflexions.

Elle signale que :

- le discours enchanté des promoteurs du numérique est à prendre souvent comme un discours publicitaire, et que face à ce discours « positiviste » seuls comptent les usages et leurs capacités à réinventer la technique ;
- des rapports institutionnels existent qui peuvent aider parfois à affirmer des positions distancées et critiques dans le travail ;
- la parole syndicale est utile non seulement à lancer des alertes, à rappeler les faits et le droit, mais aussi à la construction de nouvelles pratiques de travail ;
- la formation aux métiers des bibliothèques et archives nécessite une plus grande observation des conditions concrètes du management et du droit ;
- l'anxiété et le stress sont des révélateurs importants d'une évolution des lieux de savoirs qui ont connu une gestion hiérarchique du travail jusqu'à cette situation en apparence « auto-gestionnaire » mais

prise dans les miroirs illusoires d'une dynamique socio-économique et politique plus intéressée par un management de l'urgence que par le temps éducatif.

Pourtant, sur le plan des remèdes et des préconisations, on dispose de matériaux intéressant les plans managériaux, légaux, fonctionnels insérant le numérique dans un cadre ouvert et discuté. Seraient-ils pour autant des solutions ? Il demeure un malaise persistant, que relèvent les rapports et les études entre une potentialité numérique censée alléger le travail et la réalité vécue d'une nouvelle source d'anxiété non maîtrisée traversant maintenant de plus en plus de temporalités sociales.

Bibliographie

- Archives de France. France Archives. Portail national des archives, (2019). *Numérisation du patrimoine*. En ligne : <https://francearchives.fr/article/37769>

- Association des archivistes français, (2019). « Formations ». En ligne : <https://www.archivistes.org/-Formations->

- Boboc A., (2017). Numérique et travail : quelles influences ? *Sociologies pratiques*, 1, n° 34, p. 3-12. En ligne : <https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2017-1-page-3.htm>

- Bureau de Coopération Interuniversitaire (BCI, Québec), (2014). *Guide de gestion d'un projet de numérisation*. En ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64628-guide-de-gestion-d-un-projet-de-numerisation.pdf>

- Buscatto M., *et al.*, dir., (2008). *Au-delà du stress au travail*. Ramonville Saint-Agne (31) : Éditions Erès. En ligne : <https://www.cairn.info/au-dela-du-stress-au-travail--9782749208497.htm>

- Cardon C. ; Saudrais H., (2015). Informatisation de la gestion des archives : une nécessaire redéfinition des procédures d'archivage ? *Gazette des archives*, n° 238, p. 113-120. En ligne : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_238_2_5261

- Cœugnet S. ; Charron C. ; Ribert-Van De Weerd C. *et al.*, (2011). La pression temporelle : un phénomène complexe qu'il est urgent d'étudier », *Le travail humain*, 2, Vol. 74, p. 157-181. DOI : 10.3917/th.742.0157. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2011-2-page-157.htm>

- Confédération générale du travail (CGT, Paris), (2017). *Guide du droit à la déconnexion*. (2017). En ligne : <http://www.ugict.cgt.fr/publications/sites/droitladeconnexioninfo--un-guide-en-ligne-pour-negocier-le-droit-a-la-deconnexion>

- Conseil national du numérique, (2016). *Travail, emploi, numérique : les nouvelles trajectoires*, 2016. Rapport public. Andireux N., Benoît Thieulin B., Bonnet Y., Pa S., Herzog J. En ligne : <https://cnnumerique.fr/nos-travaux/travail-emploi-et-numerique>

- Cossalter C., (2005). La compression des temps. Quand les services financiers s'équipent en plateaux téléphoniques. In Linhart D., éd., *Le travail nous est compté*. Paris, La Découverte, « Recherches », 2005, p. 141-160. URL : <https://www.cairn.info/le-travail-nous-est-compte--9782707144645-page-141.htm>

- Desrues C., (2019). *Les réticences face aux évolutions du métier de bibliothécaire : enquête auprès des professionnels de lecture publique*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire d'étude et de recherche, mars 2019.

- *Dictionnaire de l'Académie de médecine* - version (2019). En ligne : <http://www.academie-medecine.fr/dictionnaire/> (consulté le 5 mai 2019)

- Durand J.-P. ; Peyrière M. ; Sebag J., (2016). *Bibliothécaires en prospective*. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Département des études, de la prospective et des statistiques. Les travaux du DEPS. En ligne : [www.culture.gouv.fr › content › download](http://www.culture.gouv.fr/content/download)

- Fédération syndicale unitaire (FSU), BNF, Paris, (2017). *Compte rendu de la FSU-BNF du CHSCT du 28 avril 2017*. Point 2 : Présentation du rapport annuel 2016 de la Médecine de prévention. En ligne : https://bibliothequesenlutte.files.wordpress.com/2017/05/2017_04_cr_chsct-fsu-bnf.pdf

- *France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives*, 2011. Rapport au Premier ministre et au Ministère de l'industrie, de l'Energie et de l'Economie numérique. En ligne : <https://www.viepublique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/114000700.pdf>

- Laurent P., (2016). *Le temps de travail dans la fonction publique*. Paris : La Documentation française. En ligne : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/164000313.pdf>

- Paravel V., (2007). De la plume d'oie à la souris : la recherche en réseaux. In Jacob C., dir. *Lieux de savoir 1. Espaces et communautés*. Paris, Albin Michel, p. 1095-1117.

- *Santé au travail : vers un système simplifié pour une prévention renforcée*, (2018). Rapport au Premier ministre par Lecocq C., Dupuis B., Forest H., Lanouzière H. En ligne : https://www.sante-et-travail.fr/system/files/inline-files/Rrapport_mission_SST_Lecocq_07_2018.pdf

- Université Paul Valéry, Montpellier 3, (2019). *Guide de la communication douce*. En ligne : https://www.univmontp3.fr/sites/default/files/guide_de_la_communication_douce_vf.pdf

- Verdier N. ; Régimbeau G., (2016). De l'emploi des dispositifs numériques par l'enseignant chercheur en SHS et de leur influence sur les usages du temps : une enquête de terrain, In Congrès *Temps, temporalités et Information-Communication*, XXème congrès de la SFSIC, 8-10 juin 2016, Metz. En ligne : <https://www.researchgate.net/publication/323393341>