



Synthèse finale de la Rencontre Régionale sur l'Information dans le secteur culturel

Brigitte Guyot, Maître de conférences Institut National des sciences et techniques de l'information, Conservatoire National des arts et Métiers, Paris

Préambule

R. Heindryckx

La NACRe et l'Addim de l'Ain organisait les 19 et 20 mars 2009 au Théâtre de Bourg-en-Bresse une rencontre sur l'information dans le secteur culturel. L'objectif était de sensibiliser les acteurs culturels et artistiques aux enjeux de la gestion de l'information et de susciter des moments d'échange et de réflexion. L'événement s'articulait autour d'interventions de porteurs de projets culturels et de professionnels de l'information. Brigitte Guyot, maître de conférences et chercheur en sciences de l'information et de la communication au CNAM a rédigé en amont un texte sur les objectifs et les enjeux de la gestion de l'information. Elle a ensuite réalisé une synthèse traitant les problématiques qui ont pu émerger des échanges au cours de la Rencontre. Pour prolonger une réflexion commune et diffuser les contributions produites par les différents intervenants, nous avons constitué un dossier documentaire sur la thématique de l'information dans le secteur culturel.

Synthèse

Deux problématiques émergentes : la ressource et le réseau

Ces deux journées ont été riches en illustrations et comptes-rendus d'expérience. A l'heure d'en dresser une synthèse, je voudrais insister sur deux termes qui ont retenu mon attention, et qui ont émaillé les discussions : celui de ressources, et celui de réseau.

Il a été fréquemment été question de « **la ressource** » : on pourrait, afin d'avoir une vision globale des façons d'appréhender ce terme, le positionner sur un axe qui va des opérations pour la produire, la mettre en forme puis la rendre disponible. Cela donne alors lieu à des opérations de nature différente, comme de la

chercher / recevoir / avoir / distribuer / transformer / faire circuler, mais aussi la gérer, classer, annoter....

Le curseur est mis différemment selon qu'on se trouve dans l'une ou l'autre de ces phases et cela donne des préoccupations différentes. Si j'ai de l'information, qu'est ce que j'en fais ? Je la stocke, je la diffuse, je la transforme ? Si mon propos est de la rendre disponible, apparaissent alors les préoccupations du ciblage des destinataires, des clés d'accès pour la rendre retrouvable, etc.

Deux angles d'approche étaient possibles : l'information envisagée comme une ressource pour travailler, qu'on gère pour sa propre activité (propos du matin, ou encore l'exemple de la banque de données pour les diffuseurs) et l'information comme matière première, ressource qu'on produit pour d'autres que soi (site culture Lyon, Numéridanse). Il a été surtout question de cette dernière, tant à la tribune que dans la salle.

La majorité des intervenants ont parlé de l'information-prestation car réalisée pour d'autres qu'eux : site de la culture pour Lyon, se penchant sur les processus de production ou d'alimentation, sur le ciblage, c'est-à-dire en définitive sur le back office nécessaire pour le faire ; cela se rapproche du modèle documentaire qui consiste à

nommer et à rendre accessible ou exploitable les informations dont on dispose. Ce n'est pas du même ordre que ses propres façons d'organiser ses documents de travail... Si l'on voulait conjuguer les deux approches, il aurait été intéressant de donner la parole à des acteurs comme les responsables de communication, de théâtre ou de troupe, qui à la fois produisent de l'information vers l'extérieur et en gèrent une grande quantité pour assurer leur mission. Cela aurait donné à voir leur système d'information interne, personnel et collectif, et aussi celui qu'ils produisent en diffusant de l'information vers un public. Et montré que l'information n'est pas simplement une affaire de gestion, mais aussi une affaire d'organisation.

Le terme de réseau : je me suis interrogée, durant ces deux sessions, sur ce que recouvrait ce mot. Il apparaît indéniable que les participants, quelle que soit leur fonction, se sentent appartenir à un réseau, au sens de secteur d'activité, culturel, en l'occurrence. Et si l'appel au réseau a été unanime, encore convient-il de définir ce qu'on entend par là. Dire que ce sont des points reliés entre eux, avec des relations de nature diverses, avec des objets qui y circulent et des moyens pour qu'ils le fassent oblige à distinguer un *réseau interne* propre aux acteurs culturels et un *réseau ouvert* sur une cible externe (le grand public). Les positions et les règles y sont différentes. C'est ainsi qu'on perçoit très clairement l'existence d'organismes « tête de réseau » dont la légitimité à agir comme animateur peut être de plusieurs ordres : ils peuvent être autoproclamés, investis par une volonté politique ou encore émaner de « besoins » dont il importerait alors de dresser la liste. Dans un secteur très institutionnalisé, l'appel ou le recours aux organismes publics est immédiat. Or, dans un réseau, par delà les règles, il y a aussi des droits et devoirs, d'où l'importance d'établir une différence entre le *pouvoir* (qui est donné ou pris, souvent imposé), et l'*autorité* (qui se gagne par la compétence et la confiance) dans un jeu dynamique, stratégique.

Il m'a semblé que dans cette référence fréquente au réseau, ce terme était associé aux outils, dotés alors d'un rôle structurant : banque de données commune, site web, souvent tout à la fois outil de travail pour les intermédiaires ou médiateurs, et outil d'information pour un utilisateur final, ou encore outil d'information entre des acteurs œuvrant dans le même segment. Plusieurs questions, alors : le même produit peut-il servir plusieurs cibles aux intérêts différents ? Qu'est-ce qu'un contributeur ? Qu'est-ce que partager ou mutualiser ? L'exemple des archives départementales qui organisent une indexation simple sur le mode volontaire, est-ce un réseau ?

Pour avancer sur ces questions de façon pragmatique, il serait fort intéressant de dresser une carte des réseaux évoqués en identifiant les acteurs et leur rôle (y compris d'utilisateur) et leur aire d'intervention (régionaux, locaux, métier, micro) ainsi que les outils existants, pour déceler comment chacun s'implique, quels rôles il joue, autour de quels objectifs communs. On verrait ainsi apparaître des dynamiques, des regroupements, des redondances, complémentarités, et concurrences peut-être aussi. C'est chercher à contourner « l'utopie du participatif » selon le mot prononcé par un participant, pour obtenir une image qui correspond à la réalité.

Enfin, deux autres notions étaient sous-tendues et discussions : celle de besoins et d'utilisateur, deux boîtes noires qu'il reste à ouvrir. Ici aussi, selon sa place dans le secteur ou dans la chaîne de production, ils seront perçus différemment selon qu'on les regarde depuis la place de producteur (fantasmés, vérifiés par des études, attendus (pour justifier une nouvelle prestation) ou depuis l'utilisateur et son activité...