

Comment faire, que faire, pourquoi faire ?

Non-synthèse

Yves Jeanneret, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Selon l'heureuse formule proposée de Sarah Labelle, qui a observé un grand nombre de rencontres autour des projets « numériques », nos journées étaient marquées par « la tension entre le déjà-là et le possible-à-venir »¹. On a vu en effet s'y rencontrer deux espaces : d'un côté, on exposait façons de faire et expériences – celles des intervenants comme celles des participants – dans toute la diversité des moyens, des visées et des contraintes ; d'un autre, on cherchait à se situer dans un contexte où les changements sont profonds, les interpellations vives, pour évaluer la situation, jauger les changements, conjecturer les mutations possibles. C'est pourquoi se sont rencontrés aussi deux modes d'expression principaux : d'un côté, celui de l'expérience, du témoignage et de la « démo(nstration) » ; de l'autre, celui de la prospective, des modèles, des prédictions.

C'est dans cet espace de tension que j'aimerais placer quelques remarques, qui ne prétendent nullement constituer une synthèse, bien impossible, tant l'expérience de chacun est inséparable du contexte dans laquelle elle se déploie.

L'éphémère et le pérenne

On peut d'abord remarquer la relation très paradoxale qui s'est établie et maintenue, au cours des deux journées, entre l'éphémère et le pérenne, entre le temps très court et le temps long, entre l'innovation et la répétition.

Au cœur de ce paradoxe, il faut bien faire un sort à la formule qui a littéralement obsédé ces journées par son retour incessant : l'annonce du passage d'un « web 1.0 » à un « web 2.0 ». Cette formule instantane présente une parenté assez fascinante avec une annonce qui l'a précédée, celle de "la société de l'information", étudiée précisément par la chercheuse déjà citée. Dans un cas comme dans l'autre, on a l'impression que tout d'un coup tout bouge en même temps, les outils techniques, les productions culturelles, et les logiques sociales, la définition du politique. Dans les deux cas, le flou des représentations (les sociétés antiques étaient des sociétés de l'information et nul ne sait vraiment ce qu'est le web 2.0, 3.0, 4.0...) ne fait pas obstacle à la reprise incessante de la formule, au contraire, le *taken for granted* paraît imposer son hégémonie. Puisque cela va de soi (ce que confirme le fait que chacun reprend la formule), il faut aller de l'avant. Une double supposition (que ces réalités existent déjà et qu'il faut les faire exister) produit, selon la formule de Sarah Labelle, une *réquisition*, un appel irrésistible à agir dans ce nouveau cadre. Une nouvelle forme de communauté est déjà là, à portée de click, il faut être dedans sous peine d'être en retard d'une culture.

Nous voici donc dans un temps de l'urgence, du retard, de la pression, d'ailleurs, cette D'a accélération des imaginaires accompagne un processus de renouvellement des dispositifs techniques, mais aussi une accélération des langages. Des noms de procédures (le *buzz*) ou de structures (*flick'r*) portent la valeur de l'innovation. Qui confesserait publiquement qu'il ne sait pas ce qu'est un *buzz* ou qu'il n'a jamais fréquenté *Flickr* ou *FaceBook* ? Il faut être « à la page » (je n'ose dire : « à l'écran »).

Nous ne sommes pas pour autant dans le royaume exclusif du fugace, loin de là. L'argument même de l'innovation fait fond sur un imaginaire très ancien, pluriséculaire, de la circulation des objets de savoir. Chacune des nouveautés est immanquablement caractérisée par une image empruntée au temps immémorial des disciplines de la culture. Platon pointait déjà le

¹ Sarah Labelle, « La ville inscrite dans "la société de l'information" : formes d'investissement d'un objet symbolique », thèse, Université Paris 4, 2007, p. 377.

fait que l'écriture était un peu vite pensée comme une mémoire². On nous a beaucoup dit qu'internet est une bibliothèque, on nous explique que les internautes votent et que les *tags* créent des tribus.

Plus profondément, ceux qui connaissent l'histoire de la divulgation des savoirs, avec ses différents modèles, n'ont aucune peine à reconnaître dans les débats sur le « web 2.0 » l'ensemble d'arguments qui a animé ces entreprises : l'incantation constante de « l'homme de la rue » est devenue une ardente obligation du forum, mais l'antithèse traditionnelle du pouvoir académique et du citoyen ordinaire (dans les termes de la vulgarisation, *homme de la rue* ou *lay person*) s'y retrouve complètement³. En réalité, le tour que prennent les discussions, dans lesquelles la maîtrise du savoir par les institutions est souvent dénoncée au bénéfice de la créativité sociale, fait penser à l'univers anglo-saxon de la *popular science* plus qu'à la tradition française de la vulgarisation⁴, mais les catégories dans lesquelles le débat est posé appartiennent à l'imaginaire historique de l'appropriation des savoirs.

En somme, l'annonce de *rupture* accompagne le retour des questions les plus cruciales du geste médiateur, telles qu'elles ont été élaborées dans une histoire longue. Et on ne peut que s'en féliciter, car c'est la marque que les objets inouis reposent des questions fondamentales, tout en traînant quelques vieilles idéologies.

Le jeu des points de vue

Lorsqu'on entre de plus près dans le contenu des diverses interventions, une seconde ligne de force apparaît : le jeu constant entre trois échelles du regard.

On a déjà évoqué plus haut le « cyberspace » du Web 2.0. Il correspond à une perspective globalisante, dans laquelle le traitement performant des traces écrites dessine des cartes, qui ne sont pas celles des territoires habités, mais plutôt des réseaux de thèmes, de notions et de corrélations. On remarquera que les observateurs qui ont adopté ce point de vue surplombant ont dessiné des graphes et exposé des parcours. À cette échelle, semble-t-il, on en vient nécessairement à annoncer une mutation radicale de la culture, à penser que les choses basculent

À ce point de vue très macroscopique répond l'importance du contexte microsocial et organisationnel des *projets*, qui est sans doute l'échelle locale dont l'importance c'est manifestée dans le temps de nos échanges. Si les grands panoramas ont cadré initialement le débat, c'est le jeu subtil des ajustements qui en a occupé le programme. On est dans la dimension de l'usage, qui consiste à *faire avec* un ensemble d'objets, de ressources, de contraintes, où le terrain redéfinit sans cesse les concepts parce que, à cette échelle, rien n'est homogène, tout est *composite*⁵. C'est là que s'ajuste le rapport entre les gestes, les logiques et les objets, que se déploie le jeu entre normalisation des outils et définition des responsabilités : celles de l'institution, celles qui tiennent au geste éditorial lui-même.

Lorsqu'on prête attention aux discussions, on voit toutefois que revient sans cesse une perspective médiatrice, plus politique, qui consiste à replacer l'institution, ses initiatives, ses responsabilités, son image – en termes précis, son *exposition publique* – dans une économie

² Platon, *Phèdre*, Les Belles Lettres, 1998. pour un commentaire de ce texte, cf. Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?* Presses du Septentrion, 2007.

³ Daniel Jacobi et Bernard Schiele, dir. *Vulgariser la science : le procès de l'ignorance*, Seyssel, Champ Vallon, 1988.

⁴ Bernadette Bensaude-Vincent et Anne Rasmussen, dir. *La science populaire dans la presse et l'édition : XIXe et XXe siècles*, CNRS éditions, 1997.

⁵ Joelle Le Marec, « Ce que le "terrain" fait aux concepts : vers une théorie des composites », Mémoire pour l'habilitation à diriger les recherches, Université Paris 7, 2002.

générale des discours et valeurs de la culture. On n'est plus alors, ni dans le seul souci efficace du projet, ni dans la supputation incertaine des prospectives, mais dans l'espace du scrupule sur le sens de ce qu'on fait. Quel pouvoir ont entre les mains les acteurs de la médiation muséale, et plus généralement culturelle, dans un contexte déterminé par le technique, l'économique et l'activité prescriptive des médias industriels ? À quoi jouent-ils et peuvent-ils maîtriser le jeu ?

La profondeur des enjeux.

Si les objets sont neufs, la problématique n'est donc pas entièrement nouvelle. Bien au contraire, on ne peut comprendre la tension entre idéologies de la communication et processus concrets qu'en *prenant du recul*. On voit bien que l'actualité travaille des imaginaires de temps long. On oppose très volontiers, comme le faisaient les publicistes des années 1850 (on pense au journaliste Victor Meunier) la culture « magistrale » (le magistère, l'intellectuel, l'académique) soucieuse de contrôle à une culture qu'on veut supposer « spontanée » (horizontale, authentique, etc.). On peint ou suppose l'une figée et académique et l'autre libre et créative. On oppose, sous les espèces du « web 1.0 », l'acte *éditorial* de la diffusion des savoirs (dépassé) et la forme *participative* (annoncée) de la rencontre et de la coélaboration. Bien évidemment, tout cela n'est pas dépourvu de sens historique, car à travers les avatars de « l'interactivité », ce sont bien les aspirations au partage et à l'initiative dans la culture qui sont remués depuis longtemps. Le discours autour des nouveaux outils et des nouvelles formes est gorgé de cette aspiration. Toutefois, lorsqu'on prête attention aux contraintes des projets et aux ressources que les uns et les autres mobilisent (que nombre de récits nous ont confié avec beaucoup de franchise) on ne constate pas du tout de tels basculements. Le travail constant de gestion des contradictions marque légitimement, de longue date, une culture qui ne peut aller de soi ni devenir naturellement le bien de tous. En effet, les thèmes remués à partir du moment actuel d'une révolution informationnelle supposée (qui se reproduit d'ailleurs périodiquement) ont été travaillés de longue date, ils font partie du patrimoine des recherches en sciences sociales, et notamment en sciences de la communication. Cette discipline ne consiste en effet pas principalement en recettes. Les chercheurs en communication ne sont pas *les spin doctors* de la muséologie. Ces recherches ont plutôt contribué à rendre visible et à accepter la complexité de tout ce que soulève une « stratégie » de communication.

Elles ont par exemple insisté sur l'importance de l'appropriation du langage et des terminologies. Les termes ne sont pas neutres. Le web 1.0 n'a évidemment pas précédé le web 2.0. Il en est contemporain, car les inventeurs du second ont créé a posteriori le premier, qui jusque là n'était (bêtement, peut-on dire) que *le web* ou *le cyberspace*. L'idée d'*upgrader* la culture comme un logiciel est née lorsque certains, soucieux de trouver une formule, ont voulu faire passer dans le grand « baptistère » des marques⁶ un ensemble de nouveautés. Ils ont alors repris, dans un style nouveau, la formule bien connue de l'avant et de l'après : avant étaient les textes, aujourd'hui sont les communautés). Le web 2.0 est donc un être de discours, une arme de discours. Nommer par une procédure de typage logiciel un argument qui en fait concerne la sociologie de la culture doit nous rendre prudents.

D'autre part, l'histoire de la vulgarisation et les études sociologiques auxquelles elle a donné lieu ont montré depuis longtemps que le face-à-face du savant et de l'ignorant est une *fiction* sociale. Cette alternative fait partie du matériel plus ou moins mythologique à travers lequel

⁶ Voir sur ce point Georges Péninou, *Intelligence de la publicité*, Paris, Robert Laffont, 1972. « La publicité, c'est avant toute chose un grand baptistère, dans lequel les productions les plus disparates, issues de géniteurs innombrables, espèrent obtenir le sceau d'une identité » (Georges Péninou, « Le oui, le non et le caractère », *Communications*, n° 17, 1971, p. 68).

les médiateurs professionnels ont idéalisé leur fonction, car ce qui marque la communication spécialisée, c'est un réseau complexe de discours qui interfèrent et opèrent des glissements incessants⁷. L'idée d'opposer d'un côté les savants et de l'autre les profanes produit une abstraction, celle d'une société coupée en deux, alors que la culture est traversée par une multiplicité de flux et de pouvoirs. C'est pourquoi, face à la grandiose antithèse entre une culture académique (incarnée par le pouvoir oppressant du musée) et une culture spontanée et authentique (représentée par l'individu libre), il est essentiel de bien affirmer que l'institution muséale n'est que l'un des pouvoirs de la culture, et pas nécessairement le plus fort aujourd'hui. La société n'est pas habitée par l'alternative entre deux discours, d'un côté une institution incarnant le pouvoir et de l'autre le discours libre des individus. Il y a un discours technico-commercial, qu'il faut identifier, nommer et qualifier ; un discours de la recherche avec ses tensions ; un discours sur la culture tenu par les médias. Le monde de la culture n'est pas peuplé seulement d'académiciens et d'amateurs. On y trouve Microsoft, Hollywood et StarAc. Dès qu'on entre dans le récit des projets, on voit apparaître tous ces acteurs, que les cadres de référence des grandes visées prospectives évoquent peu.

Enfin – et ces trois questions ne sont que des exemples – le travail de l'édition n'est nullement propre au monde du livre, à celui des sites internet dits de « première génération » ou aux projets à visée documentaire. Seule une définition très superficielle de ce qu'on nomme « éditer » permet d'opposer un univers de l'éditorial (1.0) à un univers du social (2.0). Une réflexion sur ce qu'on appelle « éditer » et sur le développement d'une fonction éditoriale sur Internet et dans les musées peut éclairer ce débat complexe. Les chercheurs qui observent les pratiques d'écriture (et tous les dispositifs « à la page » aujourd'hui reposent sur des traitements massifs de signes écrits), ne remarquent pas un dépérissement du travail éditorial, mais au contraire une multiplication de ses formes. Le travail pour élaborer de nouvelles formes éditoriales est au cœur de toutes les innovations qui ont été produites dans ces journées. Même quand les projets se réclament d'une visée polémique par rapport au monde du livre et des bibliothèques, on crée des formats d'écriture, on gère des dispositifs de publication et de diffusion, on détermine des circuits de lecture. On donne à lire, on récrit, on capte, on trace, on affiche.

Une chercheuse en communication, Sophie Pène, a créé l'expression « société de disponibilité »⁸ pour désigner toute cette logique qui croise et non oppose deux types d'innovation : d'un côté, créer des cadres éditoriaux sophistiqués (mais parfois très contraignants) pour susciter l'écriture ; de l'autre capturer, traiter, disséminer toutes ces traces écrites, auxquelles chacun est censé rendre part. C'est donc en conjuguant l'analyse des formes écrites et celle des logiques sociales qu'on peut comprendre ce qui se *trame* dans ces dispositifs dont les musées deviennent, avec d'autres institutions, les propagateurs. On peut remarquer que les dispositifs informatiques ont pénétré de plus en plus dans les disciplines du texte, de sa transmission, de sa reconnaissance, telles que les historiens du livre les analysent dans une perspective longue⁹. Ce qu'on fabrique, sous le nom de « web 2.0 », c'est de l'écrit, de la collection, du catalogue, de la carte. Il est essentiel de pouvoir nommer de noms adéquats ces objets, de pouvoir en discerner le rôle. En un mot, de pouvoir résister à l'idée de l'inouï, pour cerner ce qui est réellement nouveau. Pour interroger la nature de ces traitements. Pour espérer prendre la main.

⁷ Daniel Jacobi, *La communication scientifique : discours, figures, modèles*. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 1999.

⁸ Sophie Pène, « La vie des "hommes infâmes" dans la société de disponibilité », *Études de communication*, n° 28, 2005. Disponible en ligne : <http://halshs.archives-ouvertes.fr>.

⁹ Christian Jacob, dir. *Des Alexandries : vol. 1 Du livre au texte ; vol. 2 Métamorphoses du lecteur*, Paris, Bibliothèque Nationale de France, 2001-2002

La question principale qui parcourt toutes ces expériences, et que les différents intervenants n'ont cessé de poser, c'est de savoir quelle relation associe l'évolution des dispositifs (qui n'est pas chose nouvelle, mais connaît un rythme nouveau) et le rôle de médiation des institutions. Le musée a été construit historiquement dans un lien privilégié (mais non exclusif) entre une fonction et un mode d'expression, l'exposition. Plutôt que de se demander ce qu'est une « exposition virtuelle », il est important de se demander ce que fait le musée, en tant qu'acteur symbolique, lorsqu'il crée de nouvelles formes de communication. De ce point de vue, le dialogue avec les acteurs de l'édition, de la presse, de la bibliothèque, paraît essentiel. Ce qui est en jeu, c'est en effet l'opérativité symbolique et sociale¹⁰ des institutions.

Un décalage entre les discours.

On le voit bien au fil des débats et des expériences : ce qui est en jeu, c'est la réinvention du geste de médiation, son ancrage dans une histoire longue en même temps que son renouvellement. Le musée est le fruit d'une histoire, d'ailleurs multiple comme le montrent bien les interventions, mais à certains égards cohérente, que tous ces projets travaillent. Il n'y a évidemment aucune raison de penser que les outils actuels auraient plus ou moins de valeur que ceux qui les ont précédés. La vraie question est celle des conditions dans lesquelles les acteurs impliqués dans l'institution et la médiation muséales peuvent, précisément, prendre et garder la main, pour que ces nouvelles formes d'expression soient au service d'un projet de culture et de communication délibéré. L'enjeu principal des journées est sans doute dans cet ajustement, qui consiste à utiliser les nouvelles ressources apportées par les médias informatisés, avec la même créativité et la même rigueur qu'on a pu exploiter des ressources plus anciennes et, bien évidemment, de marier les « couches » historiques de l'innovation.

Mais de ce point de vue, l'observateur ne peut qu'être frappé par le fait que la dialogue entre concepteurs de dispositifs et acteurs de la médiation n'apparaît pas équilibré.

D'un côté, il y a un discours très péremptoire qui accompagne en permanence le renouvellement constant des outils. Or ce sont des outils très particuliers, car ils agrippent des réalités sociales et culturelles. À mesure qu'ils ont prise sur ces réalités, ils ouvrent de fait des espaces de maîtrise croissants, jusqu'à la perspective, soutenue par certains, d'une reconception hégémonique de l'ordre culturel. On annonce des ruptures. On voit se réaffirmer, comme une réalité naturelle, l'injonction technologique¹¹, dans un univers entraîné par le moteur de l'innovation..

Face à cela, les participants aux débats manifestent une grande perplexité. Acteurs en charge d'une fonction historique de médiation, mais exposés en permanence au jugement public sur leur performance, ils se demandent ce qu'ils peuvent faire de ce que d'autres inventent et exposent. Confrontés au *push* technologique, ils doivent justifier leur propre rôle, analyser sa valeur, vis-à-vis du patrimoine, du savoir. Ils ne cessent de se demander s'il est possible d'avoir un usage mesuré, ou limité de ces objets. Ils sont exposés à la facilité des jugements normatifs, allant de soi, sur l'ordre culturel.

Bref, une déontologie du « design » interpelle une déontologie de la critique.

Ce décalage, s'il s'installe, ne va pas sans entraîner une situation d'empêchement. Les jugements normatifs et péremptoires se multiplient, sous le signe de l'*obsolète*, sur ce qu'il faut utiliser, sur les besoins des gens, sur la façon dont il faut écrire, sur ce qui fait société. Un discours au futur immédiat, qui affirme ce qui va advenir, collectionne les questions réglées. Cela produit beaucoup d'impensé et d'impensable, de non dit et d'indicible, dans une

¹⁰ Jean Davallon, *L'exposition à l'œuvre : stratégies de communication et médiation symbolique*, Paris-Montréal, L'Harmattan, 1999.

¹¹ Dominique Lecourt, « L'injonction technologique », *L'aventure humaine*, n° 3-4, 1995, p. 5-10.

redistribution des relations entre acteurs et entre professions. On peut résumer tout cela par une formule : *on ne sait pas où on va mais il faut y aller.*

Pourtant, l'un des intérêts de la situation créée par le renouvellement des outils d'écriture est la dénaturalisation des pratiques : dénaturalisation qui ne concerne pas seulement le musée, mais tout un ensemble d'institutions qui avaient trouvé un état de relatif équilibre (dont il ne faut pas exagérer la stabilité) : on ne peut qu'être frappé par la proximité avec les débats dans les bibliothèques, l'édition, la presse. Cette dénaturalisation fait ressortir des enjeux essentiels. Quelle est la signification du geste d'édition, qui est porté à une nouvelle échelle dans la divulgation des textes et des pratiques ? Quelle est aujourd'hui la dynamique identitaire de l'objet « musée » et de l'objet « exposition-visite » ? Comment se traduit le fait qu'un nombre croissant d'acteurs s'exprime dans les musées, sur les musées, au nom des musées ? Qu'est-ce qui définit en culture le titre à parler et la valeur de la parole ? Que deviennent les institutions du savoir et du patrimoine dans un processus de communication où les emprunts et les reconfigurations sont incessants entre les différents médias et les différents espaces d'échange ?

Toutes ces questions de fond engagent des questions de procédures. Comment les acteurs de la médiation muséale peuvent-ils se situer par rapport au fait que d'autres acteurs suscitent, instrumentalisent, exploitent la circulation des savoirs ? Que devient la médiation si la discipline informatique (qu'il ne faut pas confondre avec les informaticiens) vise finalement à régenter tout l'ordre culturel ? Est-il encore possible de décider des conditions dans lesquelles ces outils peuvent être maniés ? Par exemple, est-il possible de décider de ne pas en utiliser un ? Bref, quel est aujourd'hui l'espace réaliste du discernement ?

On note indiscutablement la montée d'un face-à-face entre deux régimes de discours, un régime du péremptoire et un régime de la perplexité. Il ne faudrait pas en arriver à un dialogue de sourds entre la jactance (mais qu'attendez-vous ?) et la culpabilité (nous n'allons pas assez vite).

Pour le chercheur en communication, l'importance des enjeux pose la question des ressorts et des procédures pour formuler, échanger, publier ces questions, puisqu'elles sont essentielles. Quelques pistes ressortent des échanges de ces deux jours. Il est sans doute important de formuler franchement et sereinement la visée de l'institution culturelle comme une visée légitime. Il est alors essentiel, à mon avis, de ne pas confondre la question de la démocratisation culturelle avec les techniques du marketing, qui en sont une traduction possible parmi d'autres. En effet, la médiation du savoir et du patrimoine n'est pas réductible à l'échange marchand¹². Dans ces conditions, il est préférable, même si c'est commode, de ne pas nommer « marketing » tout effort pour conquérir des publics.

D'autre part, l'ensemble de questions ici pointées ne peut être réellement travaillée sans enrichir les échanges entre les acteurs qui sont concernées par elles. Quels collectifs ? Quels savoirs ? Quelle circulation des savoirs ?

Enfin, dans une situation où la question de la médiation est si difficile à penser en tant que telle, la publicité du débat paraît essentielle. Quelle divulgation, quelle médiatisation peuvent connaître ces questions ? Comment porter devant l'opinion l'enjeu de la médiation ? Quelle peut être, finalement, la place du scrupule dans l'espace public ?

¹² Jean Davallon, *Le don du patrimoine : une approche communicationnelle de la patrimonialisation*. Paris, Hermès, 2006.