

LE TRAVAIL INVISIBLE DES DONNÉES. ÉLÉMENTS POUR UNE SOCIOLOGIE DES INFRASTRUCTURES SCRIPTURALES

Jérôme DENIS, Paris : Presses des Mines, 2018, 206 p.

[Léa Stiefel](#)

S.A.C. | « [Revue d'anthropologie des connaissances](#) »

2018/4 Vol. 12, N°4 | pages 753 à 760

DOI 10.3917/rac.041.0753

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2018-4-page-753.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour S.A.C..

© S.A.C.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LE TRAVAIL INVISIBLE DES DONNÉES. ÉLÉMENTS POUR UNE SOCIOLOGIE DES INFRASTRUCTURES SCRIPTURALES

**Jérôme DENIS, Paris : Presses des Mines,
2018, 206 p.**

LÉA STIEFEL

Nous vivons aujourd'hui dans ce qui est communément appelé des sociétés et des économies de l'information. Données massives et révolution numérique sont brandies de part en part, elles concerneraient l'ensemble de nos secteurs d'activité. Mais que sont exactement ces données ? Si des définitions existent, celles-ci restent vagues, abstraites et leurs descriptions souvent cantonnées aux belles promesses ou éventuels dangers que l'on associe à leurs usages. À cette situation remédie de façon remarquable l'ouvrage de Jérôme Denis, en revenant sur les conditions concrètes de production et de circulation de ces « données » de même que sur les modalités d'émergence et de stabilisation des infrastructures informationnelles qui les ont vu se consolider dans les économies et sociétés occidentales au tournant des dix-neuvième et vingtième siècles.

Nous présumons les données universellement disponibles, leur existence même n'a pourtant rien d'évident. Nous les imaginons circuler mécaniquement jusqu'aux machines supposées les traiter ; elles requièrent en réalité un engagement pratique et intellectuel fait d'innombrables opérations d'écriture et de lecture. C'est à l'étude minutieuse de ce travail des données dans les coulisses de leurs versions les plus stabilisées que nous convie l'auteur, croisant de façon ingénieuse études de cas et travaux d'histoire et de sociologie des sciences, travaux d'anthropologie de l'écriture et études critiques de la comptabilité.

L'ouvrage se structure en sept chapitres. Après une introduction où l'auteur retrace « l'océan de mots, de chiffres et de formules » (p. 18) auquel lui, ses frères et sa sœur ont été confrontés suite à la découverte du corps mort

de leur père, et qu'il leur a fallu produire pour répondre aux exigences d'institutions aussi diverses que la banque, les assurances, les fournisseurs d'électricité, de gaz et d'Internet, ôtant définitivement tout doute quant au rôle clé joué par les données administratives dans la fabrique de la « réalité » que nous partageons (ici celle de la mort et du temps du deuil qui l'accompagne) ; cinq premiers chapitres s'emploient à remettre en perspective le caractère prétendument contemporain de notre révolution numérique et à esquisser une première image des conditions concrètes du travail des données. L'ouvrage se conclut sur deux enquêtes menées par l'auteur à travers lesquelles deux aspects fondamentaux du travail des données contemporain sont mis en lumière : l'horizon toujours présent de la mécanisation et donc de la dévalorisation du travail des données et le postulat très largement partagé et erroné d'une disponibilité universelle des données (p. 27).

LES CHAPITRES DE L'OUVRAGE

Dans « Données en laboratoire : sur la piste des inscriptions » (chapitre I), Jérôme Denis revient sur la rupture qu'ont pu constituer les nouvelles études des sciences apparues au tournant des années 1980, à la croisée des ethnographies de laboratoire et de l'historiographie des sciences. Il montre comment, animée d'une question centrale, celle de la fabrique des faits scientifiques, cette communauté naissante des STS a consolidé une certaine manière de penser les données et les données au travail.

En entrant dans les coulisses parfois tumultueuses de la production scientifique (le laboratoire), et en suivant les opérations éminemment scripturales de ses agents (sur la piste des inscriptions même les plus fugaces, émises par les instruments comme par les techniciens et les chercheurs), ces nouvelles études ont souligné l'épaisseur pratique et matérielle des textes scientifiques au fondement de leur efficacité et tendant pourtant à disparaître, comme a pu le montrer Knorr Cetina (1981), « au fil des réécritures, des réponses aux premières critiques et des prises en compte des commentaires ponctuant le processus de rédaction et de publication » (p. 37). La production de textes construits progressivement en « séquences parfaitement organisées et rationnelles » (*ibid.*) ne va pas sans s'accompagner d'une dissolution analogue des inscriptions intermédiaires – taches, points, courbes tracées par les appareils, tableaux de chiffres, étiquettes, notes prises à la paillassse, photocopies, schémas, brouillons étalés et partiellement juxtaposés sur les bureaux – et d'une mise en invisibilité du travail et des travailleurs que leur production requiert (à l'instar des techniciens). Pour l'auteur, une part de l'invisibilité du travail des données se jouerait précisément ici, à même les données et les modalités de leur présentation. Elle serait un « résultat de la production et de la circulation même des données

dont la solidité et la valeur semblent étroitement liées à leur capacité à faire oublier le fait même qu'elles ont été travaillées » (p. 44).

Dans « Raison graphique et mobiles immuables » (chapitre 2), l'auteur plonge cette fois-ci dans les travaux de Latour consacrés à la notion de mobile immuable, emblème parmi d'autres de la théorie de l'acteur-réseau. Il revient sur les travaux préalables de Goody et d'Eisenstein à partir desquels s'est progressivement élaborée la notion. Il montre comment ces auteurs ont su mettre en avant trois dimensions phares de l'écrit, essentielles à qui veut comprendre son rôle dans la constitution de la rationalité moderne et notamment de la science : sa capacité à faire exister des objets linguistiques détachés d'une situation unique d'énonciation, sa capacité à rendre possible l'organisation spatiale des informations, sa capacité à se déplacer et à se transformer. De par ses propriétés matérielles, l'écrit présente une part d'immuabilité mais aussi de mutabilité. Accompagné d'opérations de mise en ordre, telles que la classification et l'opposition, il permet l'exercice d'une certaine forme de rationalité. Porté par des projets scientifiques, politiques et économiques qu'il contribue à former, il est amené à engendrer certaines réalités. L'écrit comme les données possèdent des propriétés pratiques aux enjeux cognitifs et politiques importants, comme a pu le montrer Latour (1989) à travers son étude de cas devenu canonique en sociologie des sciences : le voyage effectué en Asie par Lapérouse dans la seconde moitié du dix-huitième siècle, à la commande de Louis XVI. Pour saisir ces enjeux, des analyses situées quant aux manières dont les données s'inscrivent dans les activités ou font l'objet même d'activités deviennent indispensables. Avec ces deux premiers chapitres, c'est à un beau contraste que nous confronte l'auteur : désordre de l'activité et fragilité des traces d'une part, stabilité matérielle et opérations de mise en ordre d'autre part, toutes deux composant – en des lieux et des temps parfois distincts – la réalité des données.

Dans « Écrire, compter, gouverner, organiser » (chapitre 3), l'auteur s'empare du terrain de la comptabilité et de la gestion des entreprises et des administrations qui se sont vues radicalement transformées au tournant du vingtième siècle. Il montre à l'appui de travaux devenus célèbres de l'histoire des sciences et des techniques que ce que l'on appelle aujourd'hui « la société de l'information » constitue moins le résultat d'une rupture dans l'histoire administrative et économique occidentale que celui d'une succession d'innovations dans la manière de produire, de transporter et de traiter les inscriptions. Notre droit, notre vie politique mais aussi notre bureaucratie ordinaire se fondent sur une diversité de technologies d'écriture développées dès les années 1840 (dans le secteur des chemins de fer d'abord, avant de s'étendre rapidement à d'autres compagnies), et qui ont contribué à l'instauration d'un régime de formalisation généralisé où les données allaient se retrouver au cœur des organisations. Or cet investissement massif dans les écrits normalisés, embarqué dans une course à la productivité et à l'efficacité, s'est aussi opéré au discrédit des régimes de familiarité (contre les formes d'interaction et de proximité, à la faveur de procédures et de reports normalisés) et d'une disqualification

du travail de l'information (contre les connaissances personnelles ad hoc, à la faveur de routines simples et communes à tous), suivant un idéal de transparence et d'automatisation. Avec ce chapitre et en écho au précédent, nous apprenons que les réseaux de mobiles immuables bureaucratiques logés au cœur de nos sociétés ne font pas que supporter des actions à distance, ils supportent la distanciation même, donnant une certaine forme (politique et donc discutable) à notre monde.

Dans « La construction scripturale de la réalité » (chapitre 4), Jérôme Denis revient plus précisément sur la portée politique de cet investissement massif dans les mobiles immuables constitutifs de notre bureaucratie ordinaire. Il montre, notamment à l'appui des travaux de Dorothy Smith, que les comptes rendus scripturaux sur lesquels nous nous appuyons au quotidien ne consistent pas en des descriptions génériques et neutres d'une réalité qui serait déjà là, mais sont le produit performatif d'organisations (administration, entreprises) aux préoccupations spécifiques, au premier rang desquelles se comptent l'efficacité productive, la coordination de métiers distincts, le contrôle managérial et le traitement statistique. La « réalité » documentaire que ces organisations instituent établit des catégories, privilégie des observables parmi d'autres, génère des abstractions à partir de situations locales. Une parmi d'autres possibles, cette réalité tend à se « naturaliser » au fur et à mesure de ses reprises et de ses citations, de ses circulations d'institutions en institutions, comme a pu le montrer Smith (1974) à travers le cas de la fabrique du certificat de naissance (venant comme en contrepoint du cas du décès du père sur lequel s'est ouvert le présent ouvrage). En tant qu'instrument central du gouvernement des sociétés, il appartient au chercheur de questionner ou *a minima* de mettre en lumière les invisibilités que cette réalité produit, les laissés pour compte qu'elle engendre. L'enjeu concerne aussi bien les comptes rendus et les données sur lesquels le chercheur s'appuie que ceux qu'il produit lui-même. Connectant ici avec une partie des critiques notamment féministes faites aux premiers travaux STS et en particulier à ceux inscrits dans la théorie de l'acteur-réseau, l'auteur appelle à questionner dans une démarche de réflexivité étendue ce que nous-mêmes chercheurs laissons de côté, ce que nous-mêmes créons comme invisibilités ; autrement dit à reconnaître le caractère partiel et partiel, soit politique, de nos propres comptes rendus. Nous opérons des choix, nous optons pour des points de vue qu'il s'agit de donner à voir malgré le format d'énonciation conventionnel des sciences.

Dans « Inversions infrastructurelles » (chapitre 5), Jérôme Denis pose la question de la façon d'appréhender le travail des données alors même que celui-ci se trouve amplement invisibilisé ; invisibilisé aux yeux des entreprises et des administrations (chapitre 3), quand ce n'est pas aux yeux des travailleurs eux-mêmes (chapitre 1), voire des chercheurs en sciences sociales, plus préoccupés par les relations « informelles » et autrement biaisés par le type d'écrits que couvrent leurs archives. Suivant un énoncé devenu célèbre des *infrastructure studies*, l'auteur rappelle que l'invisibilité intrinsèque des infrastructures n'en

est pas moins relative. Peut-être évidentes aux yeux des usagers, prises pour acquises hors période d'accident ou de panne, les infrastructures demeurent bien visibles aux yeux de leurs travailleurs et des usagers pour lesquels elles se montrent inadaptées. Le fonctionnement fluide et sans accroc des infrastructures se fait au prix de nombreux ajustements et de nombreuses adaptations réalisés en coulisses. Et pour accéder à celles-ci ainsi qu'au travail qui s'y déploie, l'ethnographie demeure un moyen privilégié. Déployées dans le cadre des *infrastructure studies*, ces ethnographies peuvent apparaître péniblement descriptives, mais dans ces descriptions se loge précisément leur portée analytique et politique. En mettant en lumière des activités et des compétences jusque-là ignorées par les définitions officielles et les indicateurs quantitatifs, en remettant en cause les postulats de transparence, d'universalité et de complétude d'un langage standardisé qui se suffirait à lui-même, ces ethnographies se posent en alternative à des modèles managériaux ou issus de l'ingénierie sur la base desquels pourtant se décident les lignes d'équipement de la production et de la coordination. Encore que, dans cette entreprise, le chercheur en sciences sociales ne doit pas faire preuve de naïveté : rendre visible peut-être, mais demeure ouverte la question du comment, pour qui souhaite éviter une réification, un contrôle ou une surveillance accentués des formes de travail. Les mondes que nous décrivons, l'auteur nous l'a bien démontré au cours des chapitres précédents, sont aussi ceux que nous construisons et que nous habitons.

Dans « Les coulisses du dossier client » (chapitre 6), Jérôme Denis présente sa première étude de cas : une entrée dans les coulisses d'une banque et de son service dédié à la vérification et à la saisie informatique des dossiers clients. L'auteur montre comment une certaine dévalorisation du travail des données s'y opère à même la définition des tâches et de leur organisation. Rigidifiée, standardisée, mécanisée, la définition du travail des données manifeste cette même défiance à l'encontre des pratiques informelles qui a caractérisé la Révolution administrative évoquée au chapitre 3. Poursuivant sans nul doute au-delà d'un idéal d'efficacité, des objectifs de sécurité et d'assurance-qualité, cette définition contraint néanmoins à plus d'ajustements et de bricolages et *in fine*, à plus de travail qu'espéré. Suivant pas à pas les activités des opérateurs de traitement (majoritairement des femmes peu qualifiées), invisibles aux yeux des clients, des collègues conseillers financiers et des supérieurs hiérarchiques, l'auteur révèle les innombrables frictions, accrocs, problèmes, incertitudes, doutes auxquels se confrontent la constitution et la circulation des dossiers et, ce faisant, tout l'engagement pratique et intellectuel que celles-ci requièrent de ses opérateurs. Denses et désordonnées, les informations des dossiers exigent tout un travail d'articulation avant de devenir des informations stables et fiables, en un mot des données. Aujourd'hui s'observerait au sein des réseaux de données une tendance à l'investissement toujours plus fort dans la consolidation des standards, dans l'affinage du degré de précision des données et des catégories qui les ordonnent, ignorant, niant voire empêchant ce nécessaire travail d'articulation collectif et qui pourrait être autrement institutionnalisé et

financièrement assumé. La description ethnographique relève donc bien du geste politique, en montrant comment est voué à l'échec tout projet visant à rigidifier, standardiser et automatiser jusqu'au bout la production, le traitement et la circulation des données.

Dans « L'instauration des données » (chapitre 7), Jérôme Denis propose de s'attaquer à un dernier terrain : celui de l'« *open-data* » ainsi qualifié depuis les années 2000 et venu désigner divers projets d'ouverture des données de l'administration publique. Au centre des discours publics et des médias généralisés portés sur ces projets réside une notion particulière, celle de la donnée « brute » ou « non modifiée ». S'il est impossible d'en trouver une définition précise, la notion semble néanmoins désigner un type d'objets informationnels à part, qui existerait en quelque sorte « avant » les dossiers, en amont des statistiques. Surtout, s'y loge une hypothèse non questionnée suivant laquelle il existerait des données, nombreuses et de qualité, déjà là, à portée de main, cachées dans les administrations publiques et les entreprises, et qui pourraient être transmises quasi mécaniquement, sans entraves ni manipulation, à tous ceux qui pourraient en avoir besoin ; à nouveau une représentation de la donnée désincarnée trahissant un détachement historique complet des contraintes pratiques et matérielles liées au stockage, au traitement et à la circulation de l'information, et un cas parfait pour aborder sous un angle alterné la problématique tissée au long cours de cet ouvrage : celle du travail invisible des données. Pour défricher ce vaste terrain, l'auteur propose une seconde étude de cas : une enquête menée auprès d'une start-up dédiée au développement d'un calculateur d'itinéraires cyclables et qu'il lui a été donné d'accompagner un an et demi durant dans sa quête de données publiques. À travers ce cas, l'auteur montre que l'existence de données « brutes », déjà là, rassemblées au sein d'une seule et même base de données n'est qu'une chimère. Que les données « brutes », d'utilité universelle, n'existent pas. Situées, les « données » sont toujours données sous certaines conditions, pour certains acteurs disposant de certains horizons de préoccupations (ancrage organisationnel) et surtout obtenues à travers une série d'opérations, un travail ; elles sont en un mot toujours des données « métier », de quoi abandonner définitivement l'idée d'une rationalité intrinsèque à la quantification.

CONCLUSION

Au terme de la lecture de l'ouvrage de Jérôme Denis, nous comprenons que l'enjeu est moins de se demander « qu'est-ce qu'une donnée » que « quand est-ce qu'il y a donnée ». Chaque configuration étudiée par l'ouvrage débouche sur une certaine définition de la donnée, de son rôle, de sa force et de sa valeur, et qui se joue à la fois dans la distribution du travail et de sa visibilité. La donnée n'est pas un phénomène stable aux frontières nettes mais une qualité

relationnelle : obtenue par certains, elle est donnée pour d'autres. Tout l'intérêt politique et scientifique de l'enquête ontologique amorcée par l'auteur se joue dans la variété de ces configurations et de ces définitions.

Le travail invisible des données. Éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales augure un important programme de recherche à l'heure où la transparence et l'automation constituent les maîtres-mots de l'innovation, comme il en est par exemple dans le domaine de l'intelligence artificielle et du *machine learning*. Rappeler le travail et notamment le travail d'entretien et de maintenance que requièrent nos systèmes d'information pour exister et perdurer apparaît dans ce contexte cardinal. Du reste et comme le dit l'auteur, il est sans doute des situations où le travail des données est reconnu, voire valorisé. Il serait intéressant de voir « quel autre monde peut émerger de ces configurations, qui cesserait de conditionner la valeur des données à leur apparente autonomie et à l'effacement du désordre, de la fragilité et des ajustements qui vont avec » (p. 184). À ce programme de recherche et pour conclure ce commentaire, j'ajouterais volontiers pour ma part un point d'interrogation spécifiquement lié au travail des données : celui des affects qui le composent.

Dans l'attention aux formes d'engagement que requiert de ses opérateurs le travail des données et à la nature des compétences qui en découlent, l'auteur a tout l'air d'évacuer du paysage la question des affects ou des émotions qui y prennent part. Une prise en considération de ces émotions – existantes à n'en pas douter – enrichirait pourtant l'analyse. Car non seulement les émotions orientent les interactions matérielles entre personnes et choses, donnant une certaine forme au travail et à ses réalisations, en ajustant ainsi pour exemple l'attention humaine, la sensibilité et l'effort, comme a pu le démontrer Dant dans son étude sur les réparateurs de voitures (Dant, 2010). Mais aussi donnent-elles à voir l'organisation et les conditions de travail dans lesquelles se déploient ces interactions, où certaines émotions seront ainsi pour exemple prescrites/proscrites par le management en vue d'une finalité productive, comme cela est fréquemment le cas dans les relations de service.

L'engagement au travail n'est pas que pratique et intellectuel, il est aussi émotionnel, et ces émotions – situées dans les corps (*embodied*) en même temps qu'entre les corps et les choses (inter-corporelles) ainsi que socialement diffuses et comprises entre les personnes (intersubjectives) (Stowell et Warren, 2018, p. 791) – font elles aussi, littéralement, tenir le monde.

En prenant en compte les émotions, il s'agit de rendre au travail des données la part d'affects qui caractérise toute vie sociale et éventuellement, de le rendre plus juste : « car plus sensible, plus à l'écoute de tous, et davantage en rapport avec l'activité et son sens » (Jeantet, 2018, p. 298). Il est du reste probable que cette prise en considération des émotions nous conduise, elle aussi, à revisiter en partie nos manières de faire et de rendre compte de la recherche en sciences sociales (Stiefel, 2018).

BIBLIOGRAPHIE

Dant, T. (2010). The work of repair: Gesture, emotion and sensual knowledge. *Sociological Research Online*, 15(3), 1-22.

Jeantet, A. (2018). *Les émotions au travail*. Paris : CNRS Éditions.

Stowell, A.F., Warren, S. (2018). The Institutionalization of Suffering: Embodied inhabitation and the maintenance of health and safety in e-waste recycling. *Organization Studies*, 39(5-6), 785-809.

Léa STIEFEL. Université de Lausanne

courriel

lea.stiefel@unil.ch
