

La fabrique des données

À propos de l'ouvrage de Jérôme DENIS, *Le Travail invisible des données. Éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales*, Paris, Presses des Mines, 2018.

Par Jean-Marc WELLER

Sociologue, chercheur au CNRS (LATTS)

La chose est entendue : la transformation numérique, en raison de la massification de la collecte de l'information et des traitements inédits qu'elle rend possibles, bouleverse toutes les sphères de notre société. Pas un domaine ne semble épargné de ce développement, faisant des *data* le gisement d'une nouvelle ressource promise aux plus belles destinées, qualifiée parfois de pétrole du XXI^e siècle mais dont les intenses mouvements suscitent également nombre d'inquiétudes. Pénétrant intimement notre vie quotidienne, ces données paraissent disponibles à tout moment, le temps d'un clic, de sorte qu'on perçoit mal tout le travail qu'il est nécessaire d'accomplir pour en assurer la production. Les chaînes de traitement qui relient les interfaces de nos appareils connectés aux lointains serveurs de données sont pourtant longues et compliquées, et exigent toute sorte d'opérations délicates et expertes.

L'enjeu de l'ouvrage de Jérôme Denis répond à cette ambition : restituer l'épaisseur du travail nécessaire à la fabrication et à la circulation des données. Sept chapitres en jalonnent l'analyse. Les cinq premiers proposent un vaste panorama sur ce que les sciences sociales ont déjà accumulé à propos des données, de leur place, de leur histoire et

centralement du travail qu'elles suscitent. Les deux derniers restituent, à la lumière de ces apports, deux enquêtes originales, respectivement dans une banque et une start-up, où le traitement des données soulève des questions emblématiques des débats

Le premier concerne le rôle central des écrits, dans la mesure où ces derniers interviennent de manière cruciale. Plusieurs traditions intellectuelles ont, en effet, souligné leur importance dans la production des connaissances. Qu'il s'agisse de l'anthropologue Jack Goody explorant les conséquences de l'introduction de l'écriture sur la pensée, de l'historienne Elizabeth Eisenstein décrivant la culture de l'imprimé née de l'invention du livre ou des premiers travaux de la sociologue féministe Dorothy Smith à propos de la construction documentaire de la réalité et de la sociabilité, tous insistent sur l'importance des technologies scripturales. Au-delà des analyses bien connues de Weber et de Chandler sur l'organisation rationnelle et le contrôle des flux d'information, ils rejoignent, en cela, les travaux qui ont proposé des explorations très précises du phénomène bureaucratique, comme ceux de JoAnne Yates ou Delphine Gardey, décrivant la diversité des écrits (tableaux, graphes, mémos, fiches, etc.) indissociables du développement du capitalisme et de nos démocraties modernes. De même qu'ils prolongent les ethnographies de laboratoire qui, au tournant des années 1980, ont focalisé l'attention sur les pratiques d'écriture et de lecture des chercheurs pour saisir les modes de fabrication des savoirs scientifiques. De ce vaste ensemble de références, Jérôme Denis dégage



contemporains. Sans prétendre rendre compte de la totalité des facettes d'un phénomène, l'ouvrage de Jérôme Denis propose ainsi d'explorer les « coulisses » de cette « mise en données » dont il est dit que nos sociétés sont désormais de plus en plus tributaires. Parmi les apports importants de l'ouvrage, je propose d'en souligner trois.

un argument important à propos des données : la capacité d'une information à devenir une donnée dépend d'un processus d'écriture et de lecture au cours duquel maintes épreuves peuvent surgir. De leur résolution dépend ce que l'auteur appelle « les conditions de félicité de la performativité des données », c'est-à-dire les conditions qui leur assurent d'agir comme telles. À cet égard, l'expérience du partenariat de recherche que l'auteur a mené avec une start-up paraît révélatrice. Cherchant à proposer aux cyclistes un outil numérique inédit sur la qualité de la voirie et le calcul d'itinéraires, l'entreprise espère nouer un programme d'échange de données avec les collectivités locales, considérant que ces dernières disposent de nombreuses informations qu'il suffirait de faire circuler. Mais ces données s'avèrent, en vérité, inexistantes en tant que telles. Liées à des sources documentaires multiples (bulletins municipaux, plans techniques, cartes, tracés, etc.) et associées à des supports très divers (tableurs numériques, cartes vectorielles, photocopies papier, dessins manuels, etc.), elles rappellent toute l'ampleur du travail à accomplir de manipulation, de réécriture, de vérification et de maintenance documentaire pour construire cette vision panoramique de l'ensemble des aménagements cyclables d'un territoire et de leurs usages en temps réel.

Un deuxième éclairage du livre invite à considérer cette production des données depuis leur dimension normative. Au-delà de l'organisation matérielle des écrits (tableaux, listes, cartes, schémas, etc.) qui permettent de faire émerger de nouvelles formes de raisonnement et de commentaires, il y a les projets scientifiques, commerciaux ou politiques auxquels ils participent. Or, ces opérations pratiques d'enregistrement, de saisie ou de traitement des informations ne sont pas sans orientation. Qu'il s'agisse de l'établissement d'un certificat de naissance ou d'une attestation de signature, du plan d'un territoire ou d'un relevé de compte bancaire, les artefacts scripturaux imposent une définition de

« ce qui compte ». Les travaux sur les technologies comptables occupent, dans cette perspective, une place importante dans l'ouvrage. La mise en « données » du réel ne permet pas seulement de produire un réel objectivable, d'instruire des mises en équivalence, voire de rendre calculable ; elle introduit des choix. À l'inverse de l'orthodoxie des *organization studies* qui font de l'émergence des formes bureaucratiques et de leur développement une réponse à la complexification des informations ou l'extension des marchés (ce qui est vrai de Weber, Chandler, Coase, Williamson et même Yates) et, donc, qui considèrent qu'il existe une certaine réalité extérieure s'imposant aux administrations et aux entreprises, l'ouvrage rappelle, au contraire, que cette réalité est constitutive de ces opérations. Or, rien ne dit que les implications morales et politiques des mises en forme du réel qu'imposent ces technologies scripturales soient cohérentes dans une même organisation. À propos des services bancaires qu'il étudie, Denis décrit deux régimes distincts de la production documentaire : la « précision », considérant l'information comme un produit supposant un contrôle toujours plus méticuleux au nom de la sécurité réglementaire, garantie par la qualité des procédures et un travail de stricte exécution ; et la « lubrification », considérant l'information comme un *process*, valorisant la capacité d'ajustement et un travail d'articulation continu. Or, parce que ces deux régimes, concernant respectivement le *back* et le *front office*, cohabitent au sein de la même organisation, des frictions surviennent régulièrement et peuvent conduire, par un jeu de dysfonctionnements bien connus des analystes de la bureaucratie, à inscrire durablement de bonnes raisons de produire de mauvaises données.

Un troisième élément important, enfin, concerne le statut de ce travail de fabrication et de maintenance. Car, bien que ceux qui saisissent, vérifient ou nettoient les données sachent que leur existence et leur circulation

dépendent de leurs opérations minutieuses, ils demeurent le plus souvent dans l'ombre. Cette invisibilisation, qui inspire le titre de l'ouvrage, est double. Elle est d'abord caractéristique des chaînes d'écriture qui, au fur et à mesure des transformations des écrits qu'elles opèrent, font disparaître les formes qui les ont précédées. C'est par ce processus, et par les épreuves qu'ils rencontrent, que les énoncés gagnent en solidité et deviennent des données. L'auteur invite à s'interroger sur les conditions de cet effacement : quelles opérations sont maintenues visibles malgré tout ? Lesquelles sont effacées ? Comment la frontière qui distingue le *back* du *front office* est-elle pensée ? S'il prolonge, en cela, l'invitation de Susan Star à « faire remonter à la surface » le travail invisible inhérent à la confection et au traitement de l'information, l'ouvrage rend également visibles les travailleurs (et les travailleuses) qui en accomplissent les opérations. La perspective féministe d'un certain nombre de travaux mobilisés, comme ceux de Dorothy Smith, n'est pas innocente, permettant de rappeler la place éminemment centrale que les femmes occupent dans cette construction documentaire du réel.

On l'aura compris : le livre de Jérôme Denis n'est pas une somme définitive sur la place des données et les enjeux attachés à leur traitement. Il est bien plutôt une invitation à poursuivre l'enquête, considérant que leur mode de production est toujours ancré dans un contexte, organisationnel notamment, qu'il faut comprendre. L'ouvrage offre, dans ce cadre, deux atouts majeurs. Le premier est de proposer un panorama actualisé des travaux qui, de près ou de loin, explorent la question des infrastructures nécessaires à la connaissance et au travail informationnel. Qu'il s'agisse d'activités économiques, scientifiques ou administratives, les chercheurs y trouveront des ressources précieuses pour la discussion d'une vaste littérature que le livre rapporte minutieusement, empruntant ses références

à la sociologie des sciences, à l'anthropologie de l'écriture, aux *workplace studies*, aux recherches d'orientation pragmatiste, à tout un ensemble de développements de la sociologie des activités de travail, à certains travaux aux perspectives féministes, à l'histoire du management ou aux études critiques de la comptabilité. Le second avantage tient dans l'invitation à opérer, à propos des *datas*, de la quantification et des débats que suscitent ces objets, un « pas de côté », pour reprendre une formulation de l'auteur. En poursuivant la piste du travail susceptible d'éclairer les conditions de fabrication et de circulation des données, l'ouvrage restitue notamment toute l'hétérogénéité et l'importance des écrits, et centralement des papiers, au-delà de la seule focalisation sur le digital qui inspire parfois exclusivement certains travaux. Il

a, en outre, l'intérêt de restituer ce travail de l'information depuis l'histoire de l'émergence des données dans les organisations et de la place des outils numériques depuis la mécanisation.

On pourra faire remarquer que la perspective de l'auteur – restituer les conditions de félicité de la performativité des données – inviterait sûrement à davantage spécifier la nature des contextes de ce travail invisible dont les finalités pratiques peuvent considérablement varier. Ainsi, selon qu'on se trouve dans une administration publique ou une activité marchande, la production et l'entretien des données déploient des attentions pratiques et morales sûrement différentes. Si des enquêtes pourraient être poursuivies dans ce sens, d'autres pourraient également prolonger l'invitation à décrire les

coulisses qui se cachent derrière des plateformes numériques aux apparences automatisées. C'est, par exemple, le cas de ceux qui interrogent plus spécifiquement la contribution des consommateurs ou restituent l'étendue des réseaux mondialisés du travail très humain qu'on trouve liés à des plateformes, et dont le fonctionnement suppose quantité de micro-tâches réalisées par de la main-d'œuvre bon marché dans des pays émergents. Mais une chose est sûre : les données ne viennent pas de nulle part, et les opérations au moyen desquelles elles parviennent à s'imposer et à agir comme telles méritent une enquête. C'est tout l'intérêt de l'ouvrage de Jérôme Denis qui, en amont des recherches plus nombreuses qui interrogent les conséquences des *data* sur la vie sociale, propose d'en explorer les conditions mêmes d'existence.