PRESSES DE L'enssib
La Numérique

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE
JÉRÔME POUCHOL

Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire

Du blog au book

Collection dirigée par Muriel Amar

2018

Presses de l'enssib

Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire

Du blog au book

Jérôme Pouchol (dir.)

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.2178
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Villeurbanne
Année d'édition : 2018
Date de mise en ligne : 16 juillet 2018
Collection : La Numérique
EAN électronique : 978-2-37546-075-7

https://books.openedition.org

Édition imprimée
Nombre de pages : 328

Référence électronique
POUCHOL, Jérôme (dir.). *Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire : Du blog au book*. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2018 (généré le 20 mars 2024). Disponible sur Internet : <https://books.openedition.org/pressesenssib/2178>. ISBN : 978-2-37546-075-7. DOI : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.2178.

Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

RÉSUMÉS

Nous sommes tous redevables à Bertrand Calenge, bibliothécaire de renom, théoricien et praticien des bibliothèques, disparu en 2016.
Un collectif de bibliothécaires fait revivre cet auteur, en proposant un parcours de lecture à travers son blog *Carnet de notes.*
Ces parcours thématiques et transversaux recontextualisent les billets selon les principaux sujets traités par l'auteur – collections, médiation, évaluation, métier, numérique, etc. – autant dire toutes les questions vives des bibliothèques.
Ce livre expérimente une mise en book du blog d'un professionnel, pour nous inviter, comme l'écrit Martine Poulain dans sa préface, « à penser, échanger, proposer ».

JÉRÔME POUCHOL (DIR.)

Jérôme Pouchol est conservateur des bibliothèques. Il est directeur de la politique documentaire et des systèmes d'information du réseau des médiathèques Istres Ouest Provence. Il est également maître de conférences associé à l'université Pierre Mendès-France de Grenoble, membre du groupe scientifique Poldoc et animateur du blog professionnel Bambou. Il est l'auteur de plusieurs publications et communications professionnelles, parues notamment dans le *Bulletin des bibliothèques de France* et la collection de « La Boîte à outils »

NOTE DE L'ÉDITEUR

Pour les images et vignettes, nous avons tenté de joindre tous les auteurs ou leurs ayants droit. Pour certains d'entre eux, malgré nos efforts, nos recherches de coordonnées n'ont donné aucun résultat. Leurs droits leur sont naturellement réservés.
Les commentaires diffusés sur Carnet de notes et repris dans cet ouvrage sont ceux qui ont été validés par Bertrand Calenge. Ce « blog 2008 en book 2018 » présente les défauts de ses qualités : certains des liens sélectionnés par Bertrand Calenge sont désormais inactifs ; nous avons cependant gardé la trace de ses choix d'hyperliens. Les quelques erreurs 404 que vous pourrez rencontrer font donc partie de notre proposition de lecture.

PRESSES DE L'enssib
La Numérique



SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE
JÉRÔME POUCHOL

Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire

Du blog au book

Collection dirigée par Muriel Amar

2018

La collection

Les Presses de l'Enssib ont fait une place, en 2016, à une collection d'ebooks gratuits, nommée La Numérique.

Depuis 2017, La Numérique expérimente une nouvelle formule en devenant un cadre d'édition pour des textes numériques experts et engagés. Exclusivement numérique et entièrement gratuite, la collection souhaite prendre au sérieux et le numérique et le gratuit, soit : la recontextualisation de productions issues du Web d'une part et la vitalité des contributions volontaires d'autre part.

Directrice de la collection : Muriel Amar

L'ouvrage

Nous sommes tous redevables à Bertrand Calenge, bibliothécaire de renom, théoricien et praticien des bibliothèques, disparu en 2016.

Un collectif de bibliothécaires fait revivre cet auteur, leur collègue, en proposant des parcours de lecture à travers son blog *Carnet de notes*, à l'équilibre du « journal intime para-professionnel et de la fusion communautaire », comme le qualifiait Bertrand Calenge lui-même. Mêlant expertise scientifique et subjectivité du regard, ces parcours de lecture thématiques et transversaux recontextualisent les billets selon les principaux sujets traités par l'auteur – collections, médiation, évaluation, métier, numérique, etc. – autant dire toutes les questions vives des bibliothèques.

Les textes d'introduction aux parcours thématiques du blog, ainsi qu'une sélection d'une trentaine de billets originaux et près de… 200 commentaires sont reproduits dans l'ouvrage. Cet ensemble témoigne de la vitalité du dialogue voulu et entretenu par Bertrand Calenge, toujours attentif aux remarques et aux objections de ses contributeurs, eux-mêmes stimulés par ses propositions.

Quatre d'entre eux, commentateurs réguliers, expriment ici, à voix haute, ce qu'a représenté leur participation à *Carnet de notes* : ces pastilles audio restituent l'épaisseur d'une sociabilité professionnelle longtemps nourrie à travers la liste de diffusion Biblio-fr. De cette « chaîne unique » aux multicanaux des blogs et comptes professionnels sur les réseaux sociaux d'aujourd'hui, c'est toute une traversée dans les bibliothèques que souhaite également offrir cet ouvrage.

Entre mise en perspective et hommage, *Calenge par Bertrand* expérimente un passage en book du blog d'un professionnel et d'un homme qui s'intéressait « aux gens » et « à leur besoin de savoir », pour nous inviter, comme l'écrit Martine Poulain dans sa préface, « à penser, échanger, proposer ».

Coordonné par Jérôme Pouchol, le collectif de l'ouvrage rassemble Renaud Aïoutz, Alain Caraco, Aline Goussard, Dominique Lahary, Joëlle Muller et Véronique Mesguich, avec la participation de Xavier Galaup, Bernard Majour, Silvère Mercier, et Jean-Michel Salaün.

Les auteures et les auteurs

Renaud Aïoutz est, depuis 2012, chef de projet Système d'information à la médiathèque départementale du Puy-de-Dôme, où il est chargé du pilotage des projets numériques.

Alain Caraco, conservateur général des bibliothèques, est actuellement en congé formation à l'Enssib, où il travaille sur les bibliothèques et l'Open Access.

Aline Goussard est responsable du service des périodiques à la bibliothèque Diderot (ENS Lyon).

Dominique Lahary a exercé à la bibliothèque départementale du Val-d'Oise comme directeur adjoint et directeur.

Véronique Mesguich est consultante et formatrice spécialisée dans les domaines de la veille stratégique, de la maîtrise de l'information, et des bibliothèques 2.0.

Joëlle Muller a œuvré dans les bibliothèques durant quarante années, aussi bien dans les bibliothèques de lecture publique de la région parisienne, Gentilly, puis Anthony, que des bibliothèques universitaires (Sciences Po Paris).

Jérôme Pouchol est directeur de la politique documentaire et du système d'information à la Métropole Aix-Marseille-Provence (Istres) et maître de conférences associé à l'université Pierre-Mendès-France de Grenoble.

Les collaborateurs

Xavier Galaup, Silvère Mercier, Bernard Majour et Jean-Michel Salaün (voir leur présentation dans le « Parcours 9 », p. 292)

Préfacière

Conservatrice générale des bibliothèques, Martine Poulain a dirigé la Bibliothèque de l'Institut national d'histoire de l'art (INHA) jusqu'en 2013, après avoir exercé différentes responsabilités en bibliothèque. En tant que chercheur, elle a mené des travaux en sociologie de la lecture, sur l'histoire des bibliothèques au XX^{e} siècle et sur l'histoire de la censure. Depuis 1992, elle dirige la collection « Bibliothèques » aux Éditions du Cercle de la Librairie.

Notice bibliographique

Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire : du blog au book / sous la dir. scientifique de Jérôme Pouchol ; préf. de Martine Poulain. – Villeurbanne : Presses de l'Enssib, cop. 2018. – 1 vol. (328 p.). – (La Numérique ; ISSN 2492-9735)

ISBN PDF : 978-2-37546-023-8. Gratuit

Dewey : 027.4

Rameau :

Calenge, Bertrand (1952-2016) -- Blogs

Échange de savoirs

Éditorialisation (information électronique)

Bibliothécaires

Bibliothèques -- Réseaux sociaux (Internet)

Notice rédigée par la bibliothèque de l'Enssib, 2018.



Pour citer cet ouvrage

Calenge par Bertrand, parcours de lecture dans le Carnet d'un bibliothécaire : du blog au book, sous la direction scientifique de Jérôme Pouchol, préface de Martine Poulain. [En ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018, 328 p.

(La Numérique ; ISSN 2492-9735)

Disponible sur : < http://www.enssib.fr/presses/catalogue/calenge-par-bertrand-parcours-de-lecture-dans-le-carnet-dun-bibliothecaire >.

ISBN numérique 978-2-37546-023-8.

Droits d'auteur

Ce titre est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons : attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modifications.



Note de l'éditeur

Pour les images et vignettes, nous avons tenté de joindre tous les auteurs ou leurs ayants droit. Pour certains d'entre eux, malgré nos efforts, nos recherches de coordonnées n'ont donné aucun résultat. Leurs droits leur sont naturellement réservés.

Les commentaires diffusés sur *Carnet de notes* et repris dans cet ouvrage sont ceux qui ont été validés par Bertrand Calenge.

Ce « blog 2008 en book 2018 » présente les défauts de ses qualités : certains des liens sélectionnés par Bertrand Calenge sont désormais inactifs ; nous avons cependant gardé la trace de ses choix d'hyperliens. Les quelques erreurs 404 que vous pourrez rencontrer font donc partie de notre proposition de lecture.

Sommaire

Préface. Bertrand, l'homme au travail, par Martine Poulain 7

Introduction, par Jérôme Pouchol 10

Chapitre 1. De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire 14

Parcours 1. La collection en questions, proposé par Jérôme Pouchol 14

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 23

Parcours 2. Bertrand Calenge, l'homme-bibliothéconomie ?, proposé par Renaud Aïoutz 66

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 75

Chapitre 2. Le service, le lieu, le flux… et le comptage 103

Parcours 3. Comment dire le faire ? Ou l'évaluation face à l'action, proposé par Alain Caraco 103

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 112

Parcours 4. Comptages et services, proposé par Joëlle Muller 149

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 152

Chapitre 3. Solubilités du bibliothécaire 169

Parcours 5. Métier, métiers, proposé par Dominique Lahary 169

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 181

Parcours 6. Zoom sur la thématique de l'accompagnement, proposé par Joëlle Muller 241

Parcours 7. Stratégies et perplexités face au numérique, proposé par Véronique Mesguich 244

Sélection thématique extraite de *Carnet de notes* 255

Chapitre 4. *Carnet de notes* en contextes 289

Parcours 8. De Biblio-fr à l'info-blogosphère : chaîne unique et multicanaux, proposé par Dominique Lahary 289

Parcours 9. Figures de contributeurs : murmures des commentaires. Entretiens avec Xavier Galaup, Bernard Majour, Silvère Mercier, Jean-Michel Salaün 292

Parcours 10. Bertrand Calenge, auteur édité. Parcours bibliographique, proposé par Aline Goussard 293

Parcours 11. Corpus des billets, proposé par Muriel Amar 303

Épilogue. « Mon 149e et dernier billet », par Bertrand Calenge 320

Remerciements 327

Bertrand, l'homme au travail

Par Martine Poulain

Nombre d'entre nous ont eu le sentiment que le dernier Bertrand, le photographe, talentueux, était, comme l'avait été le Bertrand bibliothécaire, un homme plein d'avenir. Et puis la maladie, face à laquelle il a manifesté tellement de courage, un courage qui ne dit pas son nom, admirable, nous l'a enlevé.

J'ai eu le plaisir de publier sept ouvrages de Bertrand dans la collection *Bibliothèques* au Cercle de la Librairie. Auteur de loin le plus prolixe ! Une bénédiction pour un éditeur… Ce qui veut dire que nous nous sommes côtoyés, nous avons échangé pendant plus de vingt ans, de 1992, première édition des *Petites bibliothèques publiques,* à 2015, date de parution des *Bibliothèques et la médiation des connaissances.* J'ai donc beaucoup vu Bertrand au travail. Cela produisait chez lui, plus fortement encore que chez d'autres, une transformation physique : ses bras se levaient, ses mains bougeaient, il touchait parfois sa tête et il se mettait à parler, avec la passion qui le caractérisait. Et au milieu, des rires, comme pour se réjouir d'une trouvaille. On avait vraiment l'impression, comme le veut l'antique image, que son cerveau se mettait à bouillir.

Bertrand l'a dit et redit : il adorait notre métier. Il en aimait surtout les services, car il était plus que tout attaché aux usages que faisaient les publics des bibliothèques. Et sa réflexion venait de là, repartait toujours de là, aboutissait toujours là. Il écrivait non pour se répéter, non comme un spécialiste de certitudes, mais bien au contraire parce qu'il partait de ses questions, de ses réflexions, de son ignorance et qu'il cherchait, à travers le processus, souvent éprouvant pour lui, de l'écriture, de la construction d'un livre, à en savoir un peu plus. Un peu plus et non tout.

Cela, il ne l'imaginait pas même possible. D'où sa prolixité, dont témoigne la bibliographie des œuvres de Bertrand proposée dans ce *Calenge par Bertrand,* un titre qui lui va si bien. Chaque livre, chaque article, chaque écrit sur son blog *Carnet de notes*, ici analysés, constituaient autant de pierres à la construction d'un édifice d'hypothèses, que les transformations d'un réel surpuissant venaient parfois effondrer. Et il recommençait, notre Sisyphe.

Son honnêteté intellectuelle foncière le conduisait aussi à toujours chercher des explications dans de nombreuses lectures en sciences humaines et sociales et à s'appuyer sur les réflexions, opinions ou pratiques de ses collègues : 150 entretiens pour *Accueillir, orienter, informer* (1996), 1000 questionnaires ! (et seulement 138 réponses...) pour *Conduire une politique documentaire* (1999), qu'avait précédé *Les politiques d'acquisition* (1994) et que suivra *Bibliothèques et politique documentaire à l'heure d'Internet* (2008), toutes réflexions qui seront à l'origine et nourriront le groupe *Poldoc,* lieu d'échanges et de réflexions créé en 1999 et dont il fut l'inlassable animateur. Ce mouvement d'itération entre ses réflexions et celles des autres, ses analyses nourries, enrichies, contredites par celles des autres n'a pas été assez souligné. Rien d'étonnant alors, à ce qu'il s'empare des outils du Web 2.0 pour amplifier ce dialogue via son blog. Et l'on sait à quel point s'exposer est périlleux : seule la modestie, un sentiment robuste de sa propre contingence permettent d'en supporter les effets. Bertrand était doté de ces qualités premières.

Bertrand avait le sens de la formule. Mais il ne cherchait pas la formule, il cherchait une vérité, il voulait être le plus précis, le plus exact, le plus juste possible. Et ces « formules » se suivent et se répondent de livre en livre, de site en blog. Ainsi de « l'heuristique documentaire », expression qu'il affectionnait et qui apparaît, non pas dans ses trois livres sur la politique documentaire, où il la reprend et la développe ô combien, mais dans *Les Petites bibliothèques publiques*,

livre bilan de sa première époque de lecture publique. Sans doute voulait-il déjà souligner le rôle d'intermédiaire, on ne disait pas encore médiateur, des professionnels entre des connaissances et des publics. Médiateur, ce mot-valise dont il a tenté de préciser le sens dans *Les bibliothèques et la médiation des connaissances* et qui a fait l'objet d'un nombre saisissant d'échanges sur son blog. Ainsi ponctuait-il aussi ses livres de « Prélude » ou d'« Interlude », appel à l'écoute qui fait d'autant ressentir le silence, ou encore « Argument », forme brève qui nous transporte au théâtre, à la scène en tout cas. À elles seules ces fantaisies verbales reposent et inspirent le lecteur. Mais si l'espace de la bibliothèque est dit « un jardin de lectures », la collection est qualifiée d'« opportuniste », clin d'œil à qui sait lire, l'opportunisme n'étant en général pas une qualité. Le mot le devient sous sa plume, tout comme il devient juste en ce sens que la collection doit être « opportune » pour chaque lecteur, parler à, correspondre à, être judicieuse pour chaque lecteur. Ainsi pratique-t-il lui-même le double sens, provoquant le lecteur pour mieux l'emmener dans ses chemins de traverse.

Ailleurs, il estime, avec et après d'autres, que les bibliothèques publiques sont aujourd'hui « entre incertitude et inquiétude », sans préciser lequel de ces termes est le plus menaçant, comme le sont les bibliothécaires, dont il analyse croyances et doutes dans *Bibliothécaire quel métier ?* (2004). L'inquiétude sans aucun doute, car elle révèle la crainte d'une tierce puissance qui échappe, sur laquelle le bibliothécaire ne peut agir, alors que l'incertitude, après tout, peut être source d'un trouble agréable, voire d'un plaisir à la recherche de son contraire, plus détestable après tout, qu'est la certitude.

C'est donc bien entre certitudes et incertitudes, entre quiétude et inquiétude, que Bertrand a cherché les mots pour les dire, ces réflexions sur une profession, et pour nous inviter à penser, échanger, proposer.

Introduction

par Jérôme Pouchol

Le 17 juillet 2008, Bertrand Calenge décide de faire ses « **premiers pas dans le monde des blogueurs** » en ouvrant son *Carnet de notes*. Il est alors âgé de 56 ans, a occupé plusieurs fonctions de direction, a produit un nombre considérable de publications scientifiques[1], a créé une collection de littérature professionnelle[2], a fondé un groupe de recherche bibliothéconomique[3], et l'on ne compte plus ses communications publiques ni ses interventions dans les lieux d'échange professionnels. Ce nouveau ressort de publication, dont il se saisit avec tant d'enthousiasme, pourrait donc surprendre, sinon être perçu comme la recherche d'une nouvelle forme d'audience et de notoriété au sein d'une biblio-blogosphère déjà singulièrement abondante et productive. Mais le contexte de mutation accélérée des pratiques et environnements de travail ouvre grand le champ de la réflexion et du débat d'idées et un cybercarnet représente à ses yeux, entre monographie et revue, « **un excellent moyen terme pour réagir à des situations, innovations, questionnements divers…** », autant qu'il lui paraît « **utile pour confronter un avis très personnel à des lecteurs possibles, faire réagir, bref enrichir la pensée et l'action !** ».

Le 11 décembre 2015, alors que Bertrand Calenge publie son 149e et dernier billet, on mesure déjà combien cette ambition initiale a pu être comblée, combien la forme épistolaire et interactive

1. Voir le « Parcours 10. Bertrand Calenge, auteur édité. Parcours bibliographique », proposé par Aline Goussard, p. 293.
2. Alors directeur de l'Institut de formation des bibliothécaires (IFB), Bertrand Calenge crée la collection la « Boîte à outils », qu'il dirigera jusqu'en 2002. Il éditera 14 titres.
3. Fondé en 1999 par Bertrand Calenge, le groupe **Poldoc** est un groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentaires. Son **site web** est soutenu et hébergé par l'Enssib.

que constitue le blog lui a permis de mettre en mouvement et en confrontation sa pensée professionnelle, dans la grande variété des sujets et des questionnements qu'il a voulu soumettre à ses lecteurs. Et que dire de ces « lecteurs possibles », sinon qu'ils furent tout à la fois nombreux (plus de 100 000 visiteurs), assidus (quelque 375 000 visites) et contributeurs (312 commentateurs uniques).

De ce foisonnant et **« balbutiant »** corpus de réflexions **« nées de près d'un demi-siècle de traversée bibliothécaire quand même pas mal agitée »**, chacun a pu tour à tour faire son miel, en lecture ou en écriture, à des fins de concours ou de formation continue, dans un esprit de partage ou de contradiction. Chacun a pu aussi découvrir, au hasard de quelques dévoilements, une face plus personnelle, sinon intime, de l'éminent blogueur : le Bertrand dans Calenge, oserons-nous dire.

On s'amuse ainsi à oraliser ses « *Damned !* », « *Hallucinant !* », « *Lâchez-vous !!* » et autres « *Pouf pouf !* » ; on sourit ici de ses angoisses de blogueur : « **Bon, je craque ! Va falloir que j'assure ! Heureusement que c'est l'été : je vais avoir un peu de temps pour balbutier des choses…** » ; et là, de ses pudiques réminiscences : « **Mon père n'avait posé qu'un interdit : les bandes dessinées (sauf Tintin et Astérix, qu'il était le premier à ramener à la maison. Et ce qui explique aussi que j'aie une assez belle collection de BD à l'heure actuelle… Fin de l'épisode divan)** ». On s'avise avec intérêt de ses pratiques de lecture : « **Ma vie se déroule entre la veille d'information basculée sur le Web, le magazine – imprimé – lu avec attention en prenant un café, le roman dévoré au chaud sous la couette, le billet de blog lu scrupuleusement sur l'écran et taggé sur Delicious, l'article scientifique souvent électronique – mais vite imprimé pour pouvoir être décortiqué à tête reposée –, le débat radiophonique ou audiovisuel au rythme apaisant en même temps que stimulant suivi sur un canapé…** » ; et, au détour d'un dialogue matutinal engagé avec son plus jeune fils, on apprend

quel fut le sens de son engagement professionnel : **« À la réflexion, je me rends compte qu'au fond ce n'est pas par amour des livres que j'aime mon métier. Cela a sans nul doute joué en début de ma carrière, plus d'ailleurs sous l'angle de l'amour du savoir que de celui de ses contenants. Il me semble qu'aujourd'hui j'aime ce métier parce que je m'intéresse aux gens, à leur besoin de savoir, et qu'il est passionnant d'imaginer des stratégies diverses pour satisfaire ces besoins »**.

Ces multiples incises de narration, qui animent en même temps qu'elles incarnent le propos de l'auteur, confirment bien son ambition initiale à **« trouver le juste équilibre entre le journal intime para-professionnel et la fusion communautaire »**. Elles traduisent également l'aspiration du fonctionnaire d'État à jouir d'une grande liberté de ton et de jugement, à bonne distance de ses fonctions officielles[4] : **« Commençons par préciser que mon interrogation est totalement personnelle et n'est, comme tout ce blog, liée en rien à ma position professionnelle »**.

Dans cette fabrique de l'extime, la dimension conversationnelle occupe une place essentielle, tant sur la forme que sur le fond. Bertrand y contribue lui-même avec beaucoup d'obligeance (à 703 reprises) et un plaisir non feint, tout en laissant aux commentateurs le loisir de dialoguer entre eux, de compléter ses propres analyses, d'élargir son questionnement, de contester ses avis, de porter parfois la controverse. Loin donc de vouloir diriger la circulation des idées comme de cultiver un quelconque entre-soi professionnel, Bertrand Calenge nous offre à lire un *Carnet de notes* à la fois exigeant et bienveillant, instructif et dialogique, un média qui lui permet de partager ouvertement sa réflexion en stimulant la pensée et la sociabilité professionnelles.

4. Bertrand Calenge est alors responsable de la communication interne et de l'évaluation à la Bibliothèque municipale de Lyon.

Quelques mois après son décès[5], la question s'est alors immanquablement posée à ses plus proches collègues : comment empêcher qu'un tel capital de savoirs et d'intelligence collective ne se noie définitivement dans les profondeurs du Web ? Comment préserver l'accès à une littérature professionnelle aussi précieuse et continuer de la rendre encore visible et agissante ? Quelle forme d'éditorialisation produire pour répondre à ces enjeux ?

C'est là le dessein de ce présent ouvrage, composé d'un collectif réunissant sept bibliothécaires, lecteurs et lectrices de *Carnet de notes,* compagnons et compagnes de route de Bertrand Calenge. Le propos se veut facilitateur pour le lecteur, à travers un parcours de lecture thématique et transversal, visant à recontextualiser les textes selon les principaux sujets ou thématiques traités par l'auteur (collections, médiation, évaluation, métier, etc.). L'étude du corpus ne prétend pas à l'exhaustivité, mais son exploration a été complète et le filtre analytique opère sur un double registre, mêlant expertise scientifique et subjectivité du regard. Les commentaires n'échappant pas à ce copieux dépouillement, la focale s'est portée sur quatre grands commentateurs du blog, au moyen d'un entretien audio, qui s'intègre au parcours de lecture. C'est là une autre façon, par le jeu des conversations et des timbres de voix, de rapporter ce qui était si présent dans le blog de Bertrand, et si précieux à ses yeux : la tonalité humaine.

Entre mise en perspective et hommage, on aime à penser que ce nouvel ebook de *La Numérique* permettra aux lecteurs de découvrir *Carnet de notes* sous ses multiples angles et différents regards, comme il saura restituer le rythme d'une pensée circulante, engageante et toujours aussi féconde, celle de Bertrand Calenge.

5. Bertrand Calenge est décédé le 3 janvier 2016.

Chapitre 1. De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire

Parcours 1. La collection en questions, proposé par Jérôme Pouchol

La collection est un sujet central dans les publications professionnelles de Bertrand Calenge, et son *Carnet de notes* n'échappe pas à cette focale de réflexion, tant pour en ouvrager le concept que pour l'inscrire dans une réalité plus opératoire et contextuelle, à l'image de ces bibliothèques (publiques, universitaires ou patrimoniales), dont il aime à relever les expériences singulières, comme autant de cas pratiques, sinon d'école, à considérer et à interroger. Mais le choix d'animer un blog lui a surtout fourni ce ressort particulier, dont il s'est saisi à chacun de ses billets, avec une ardeur presque impatiente : celui d'ouvrir ses sujets et son propos à la réflexion et au débat d'idées, celui de susciter l'échange en temps (presque) réel avec ses lecteurs, lesquels y répondirent bien volontiers et dans un esprit souvent partagé de co-construction, fut-ce pour dire parfois leur âpre désaccord. Cette invite à l'échange fut d'autant plus productive que le sujet qui nous intéresse ici a toujours été appréhendé par le locuteur dans un jeu de relation étroit et dialectique avec la question de la médiation, des usages, des publics et des technologies, sans compter les enjeux juridiques ou organisationnels, tout aussi connexes et engageants. Les 36 billets consacrés à ce vaste champ des collections[1] méritent ainsi d'être lus tant séparément – pour la valeur scientifique et réflexive de leurs apports

1. Voir le « Parcours 11. Corpus des billets », p. 303.

respectifs –, que transversalement, comme nous tenterons là, dans une démarche de cheminement sélectif plutôt que de synthèse, d'en livrer l'esprit dominant et la forme signifiante.

Ajoutons que ces écrits ont été principalement publiés entre 2008 et 2010, alors que la montée en puissance du numérique, la mise en réseau programmée des établissements, ou encore la diversification accélérée des usages en bibliothèque conduisaient la profession à réinterroger la fonction et la place de la collection, sinon même, pour une partie d'entre elle, à en contester la validité conceptuelle comme la pérennité d'application.

La collection, ce service

Dans la plupart de ses écrits et communications professionnels, Bertrand Calenge n'a eu de cesse de défendre la valeur servicielle de la collection, tant pour ce qu'elle contient de sens et est utile au citoyen (la collection en tant qu'outil public) que pour les nombreux services qui peuvent lui être directement ou indirectement associés, dans la diversité des contextes et des ressources en présence. Son *Carnet de notes* est pour lui un moyen supplémentaire de soutenir ce point de vue, dans une approche très bourdieusienne[2], tout à la fois théorique et empirique.

La question de la **circulation des documents en réseau** et, corrélativement, de la mutualisation des ressources catalographiques, mérite à cet égard d'être relevée, car elle dit toute l'attention portée par le théoricien des politiques documentaires à la dimension logistique de la collection, dans sa finalité d'accessibilité et de disponibilité à l'usager. Elle révèle également le caractère proactif, sinon visionnaire, du regard de Bertrand sur l'évolution des territoires et des organisations, alors que la réalité d'une

2. Pierre Bourdieu, « **Le critique ou le point de vue de l'auteur** », in M. Zink (éd.), *L'Œuvre et son ombre. Que peut la littérature secondaire ?* (Paris, colloque organisé à la Fondation Hugot du Collège de France, novembre 2000), Paris, Éditions de Fallois, 2002, p. 129-134.

lecture publique intercommunale était encore, en février 2010, à un stade très embryonnaire[3] ; et l'on sait aujourd'hui combien la mutualisation des équipements et des services documentaires constitue une condition *sine qua non* de leur développement, sinon de leur survie[4].

Tout en prônant ainsi une approche globale et mutualisée de l'offre documentaire, **« la collection [...] – à commencer par le catalogue général –, doit être considérée comme une ressource pour tout un territoire et non le gisement exclusif d'un site donné »**, qui puisse s'appuyer sur des ressorts techniques (briques SIGB et portail Web) et organisationnels (le circuit de la navette, la transversalité des fonctions) idoines, et ainsi maximiser les services rendus à la population, Bertrand ne sacrifie rien à l'échelon local, à ses yeux toujours essentiel dans sa fonction sociale de proximité – **« Alors, quand même, il faut élaborer des collections locales, des événements culturels originaux, des services locaux bien concrets avec des acteurs bien actifs, en chaque lieu »**, autant que symbolique (**« un univers de sens, un espace de découverte, un appareil de découverte »**).

Au slogan aujourd'hui très usité (bien qu'ancien[5]) « Penser global, agir local », l'auteur du *Carnet de notes* préfère ce néologisme, qui avait sans doute, à ses yeux, l'avantage de n'induire aucune hiérarchisation de valeur entre les deux niveaux d'échelle, chacun étant générateur de pensée et d'action : **« Le glocal (global-local), en somme ? »**.

---

3. Le billet **« Circulation des documents : nouveaux enjeux »** est écrit neuf mois avant la loi de réforme des collectivités territoriales du 16 décembre 2010, généralisant l'intercommunalité à fiscalité propre à l'échelle nationale.

4. Jérôme Pouchol (dir.), *Mutualiser les pratiques documentaires : bibliothèques en réseau*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2016 (coll. La Boîte à outils ; 38). – Version numérique disponible gratuitement : < **http://mutualisationpratiquesdoc.enssib.fr** >.

5. Cette formule a été employée par René Dubos lors du premier sommet sur l'environnement en 1972 à Stockholm, dans la foulée de la parution de l'ouvrage *Nous n'avons qu'une terre*, sous la direction de Paul Alexandre, en collaboration avec Barbara Ward, Paris, Denoël, 1972 (coll. Regards sur le monde).

À partir d'une idée comme ça…

Pour tout bibliothécaire confronté à **« la quotidienneté des établissements avec leurs publics bien réels »**, la question de la pression de la demande d'emprunt sur les best-sellers ne manque pas non plus de susciter l'intérêt, et Bertrand choisit d'examiner ce cas d'école en rapportant l'expérience des **bibliothèques publiques du Québec**, consistant à louer, à un prix modique, des exemplaires de best-sellers acquis par surcroît (soit au-delà du plafond d'exemplarisation requis), à l'attention de leurs amateurs les plus « forcenés ». Tout en avisant le lecteur qu'il s'agit là d'*« une piste possible dans un éventail d'opportunités »*, Bertrand fait jouer les ressorts classiques de la rhétorique, en déployant la logique dans l'argumentation et la réfutation (première objection, deuxième objection,…), pour mieux en défendre la thèse et en orchestrer les modalités de discussion. Cette construction dialectique, souvent employée par l'auteur dans ses multiples « notes », ne vise aucunement à piéger l'interlocuteur dans un carcan de pensée et de raisonnement. Le mouvement consiste là à poser les termes du débat dans un esprit de questionnement et de rigueur intellectuelle, en illustrant le propos par des situations de contexte particulièrement instructives et engageantes. Le dispositif de location tarifée des best-sellers constitue ainsi un bel exemple de cet art rhétorique calengien, qui stimule la réflexion partagée « *à partir d'une idée comme ça…* », une idée en l'espèce très concrète, que les lecteurs avisés ne manqueront pas de commenter, en fonction de leurs sensibilités ou domaines d'expertise respectifs : qui de l'éthique, qui du politique, qui de la technologie, qui du juridique, etc. Parmi ces contributions souvent fécondes, on relève quelques mots piquants, tels ceux-ci, du dénommé Colvert « **je soupçonne l'auteur de ce blog de confondre ici la réflexion bibliothéconomique avec son goût pour la science-fiction** », et auxquels Bertrand apporte une

réponse toute magnanime : « **Alors, c'est peut-être de la SF… Mais les blogs ne sont-ils pas un lieu de SF ? Au moins, on peut entendre les réactions, provoquer le débat, et tout compte fait ce peut être constructif, non ?** ».

La collection en tensions

Le sujet de la collection contient en lui-même bien des champs de tension que Bertrand Calenge aime à relever, sinon à stimuler, pour mieux en expliciter la nature et en souligner les causes comme les effets. La question sensible, sinon clivante, de l'offre et de la demande, en est une belle illustration et l'auteur du *Carnet de notes* s'en empare derechef[6] et à diverses occasions, en usant parfois d'un vocabulaire accusateur (« **intégristes de tous bords** », « **inquisiteurs** », « **acteurs de la Vérité** »), qui ne manque pas de faire mouche auprès d'un lectorat particulièrement chatouilleux et prolixe à cet endroit. Dans son réquisitoire sur « **Le fantasme de la collection idéale** », Bertrand dénonce toute conception essentialiste et légitimiste de la collection, pour lui conférer une fonction principalement politique et instrumentale, visant à offrir « **à chacun, quelle que soit sa condition, l'occasion de se construire et de décider** ». Ce primat de l'usager ne sacrifie rien à l'**exigence critique** du bibliothécaire-sélectionneur, pour lequel la collection doit rester un objet à penser en amont des acquisitions, un processus de construction raisonné et formalisé. Mais cette aspiration ne saurait procéder pour autant ni d'un « *fantasme* » (la collection idéalisée du philatéliste), ni d'une « **soif de pureté** » (la collection légitimée par l'expert). Bertrand renvoie ainsi dos à dos les tenants du « **modèle culturel académique** », centré sur une politique prescriptive de l'offre et les partisans d'une approche intuitive et distributive des collections,

6. Bertrand Calenge, « **La collection entre offre et demande ?** », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, n° 2, p. 40-48.

dont l'activité serait principalement indexée sur le taux de rotation du fonds documentaire. Face à ces postures d'opposition, qui n'ont de commun que le rejet de toute formalisation des principes d'acquisition et de développement des collections, le réquisitoire très expert et construit du locuteur suscite les commentaires acerbes d'un dénommé « Aimable » (« **Parce qu'il y a bien des fantasmes chez Bertrand Calenge, n'est-ce pas ? Exemple : le souci de parvenir à une maîtrise absolue de la gestion d'une bibliothèque – telle que vous l'exposez dans vos ouvrages -, n'est-ce pas là le fantasme technocratique par excellence ?** »), dont le procédé rhétorique, pour le moins outrancier (« **comment se fait-il que vous ne débusquiez pas de "fantasme" à l'œuvre dans les conceptions opposées et actuelles de la bibliothèque, lieu où l'on trouve tout comme au supermarché, où le client dispose de multiples services ; un phalanstère du divertissement, ou encore un "paradis public" comme maître Jacques a qualifié cette utopie régressive** » ; « **Quant à moi, j'affirme qu'exclure les ouvrages d'astrologie (par exemple), ce n'est pas exclure des gens mais exclure la bêtise. Ceux qui pensent autrement sont des cons** »), ne saurait mieux accréditer la thèse de celui qu'il est censé combattre. En réponse à cela, Bertrand offre son silence.

Entre Onfray et Dumont

Bien d'autres sujets de tension méritent ici d'être relevés, qui participent de cette même dialectique binaire de l'offre *vs* demande ou **du bon vs mauvais**, en même temps qu'ils servent l'invitation de Bertrand à labourer « **le champ immense des alternatives manichéennes, si propices aux résolutions simplistes** ». La question de la place de Michel Onfray dans les collections universitaires en est un bel exemple, dont se saisit le professionnel, après avoir découvert sur la toile, le souffle « **coupé** », un

plaidoyer (semble-t-il mis en acte !) en faveur de l'expurgation dudit philosophe des rayons de sa bibliothèque : **« À l'arrogance de l'imposteur dépecé, on peut radicalement s'interposer en travers des voies de diffusion des textes. C'est ce qui vient de se produire ici, à la section « Lettres et Sciences Humaines » de la bibliothèque universitaire : outre le veto sur la production d'Onfray, ses livres (soit 14) viennent d'être retirés du fonds (d'aucuns resteront dans les rangs, qui comprennent de simples préfaces signées de l'hédoniste-libertaire). Seront-ils donnés ? Nullement : pour quelle raison la bêtise devrait-elle être déplacée ? La benne ? La benne »**. Le propos est là si outré qu'on peut s'étonner de l'attention contradictoire que veut bien lui porter l'éminent théoricien et praticien des bibliothèques que fut Bertrand Calenge, même si on apprécie là encore l'apport réflexif et pédagogique de son argumentaire, ses appels à la cohérence intellectuelle : **« Un conseil logique : si vous n'aimez pas une thèse, battez-vous pour la contredire, écrivez articles et bouquins, militez dans les sphères académiques ou autres, etc. Si votre thèse est débattue, elle sera présente dans les bibliothèques (quelques-unes attentives l'auront proposée en amont : il y a nombre de bibliothécaires attentifs et subtils, si si)… Mais en aucun cas ne réclamez l'ostracisme des pensées qui vous déplaisent. *Fahrenheit 451*, ce n'est pas l'affaire des bibliothécaires »**, ou encore ses savoureux effets d'apostrophe : **« C'est merveilleux de voir comment certains philosophes dénient le droit au débat… à ceux qui ne partagent pas leurs idées ! Eh, crétin, on ne te (toi bibliothécaire) demande pas d'obéir à tes usagers, mais juste de les écouter… et de réfléchir dans le cadre de tes missions (qui sont d'ailleurs non pas les « tiennes » mais celles de l'institution au sein de laquelle tu opères) !! »**.

L'interrogation posée par Bertrand sur la **sauvegarde des titres de René Dumont** est une autre situation de contexte qu'il soumet à la réflexion de ses lecteurs, tout en rappelant que les

bibliothèques ne possèdent pas les contenus de connaissance mais les **supports de ces contenus** et qu'ainsi, toute opération de désherbage, cette **« question qui tue »**, ne saurait consister à renoncer au savoir mais uniquement à cet objet périssable et reproductible que matérialise l'exemplaire d'un titre : **« Non, ce n'est pas "le" savoir ! De même, chère collègue, on ne « jette » pas René Dumont, comme vous l'écrivez : on libère la place d'un ouvrage certes important mais vieilli, non par dédain de ses contenus mais parce que d'autres textes réclament leurs lecteurs ! Il faut donc… renouveler, et non accumuler »**. Pour celles et ceux qui ont pu suivre les enseignements écrits ou oraux de Bertrand Calenge, on retrouve là l'un de ses principaux postulats, selon lequel une collection doit être pensée comme un organisme vivant, qui se développe par l'effet d'un renouvellement permanent et non d'un accroissement continu. En corrélation à ce principe, – que la tribune de son *Carnet de notes* lui a permis de réaffirmer avec une grande vigueur –, le professionnel nous instruit du caractère nécessairement relatif et contextuel de toute collection : **« Contrairement aux idéalistes qui voient en la collection une mémoire pure, j'affirme que la collection est opportuniste, datée et localisée. Opportuniste : elle se plie aux besoins d'information d'une population donnée (ce qui ne signifie pas que ces besoins soient nécessairement éphémères). Datée : elle est aujourd'hui une réalité d'information qui prend en compte, à des degrés divers d'intensité, les interrogations et émerveillements de la société à un instant T. Localisée : elle est servie dans un espace donné, avec des moyens normés, des missions sélectives, un public particulier : comparer les choix de collection de la bibliothèque de Vaulx-en-Velin avec ceux de celle de La Rochelle n'a pas de sens (et d'ailleurs, il existe par ailleurs une bibliothèque au moins qui a vocation à collecter et conserver : la BnF !). La**

collection, pour un bibliothécaire, a une fonction d'usage, non une fonction symbolique ».

Dans ces différents billets et commentaires, sans compter ceux qui débattent des questions de **neutralité des collections**, de matérialité des **supports de lecture** ou de **numérisation des collections patrimoniales**, on peut constater à quel point la collection reste, au sein de la profession (et ce, aujourd'hui encore !), une source de conversation et de controverse intarissable, à laquelle l'animateur du *Carnet de notes* a voulu contribuer avec toute son expertise, tout son allant et un art très émérite du discours. Au constat que **« Décidément, la collection est lieu de bien des conflits et des angoisses ! »**, on préférera de Bertrand cette conclusion pleine de bon sens et d'espoir **« Il restera des collections, mais il restera peut-être ce que tout le monde nomme la bibliothèque… en fait des bibliothécaires ! »**.

Sélection thématique extraite de Carnet de notes

Mardi 17 mars 2009

Le fantasme de la collection idéale

Un précédent billet m'a valu quelques commentaires et surtout discussions personnelles, qui méritent une petite réflexion. Partons de l'interrogation [qui][7] traverse régulièrement l'esprit de tout acquéreur : « Tel auteur, ou plus précisément tel titre, vaut-il la peine que j'investisse mes maigres ressources pour le proposer à "mon" public ? ».
Question ô combien légitime pour un gestionnaire prudent des quelques deniers qui lui ont été confiés ! On devine que ma réflexion ne concerne pas la question, mais les réponses diverses (voire les réactions viscérales) qui peuvent lui être apportées, dans le cadre des bibliothèques publiques particulièrement (c'est un peu différent dans les institutions universitaires).

Le délire de l'Index

Passons sur ceux qui ploient sous le fardeau de leurs haines personnelles – littéraires, politiques ou scientifiques – et se croient fantasmatiquement légitimés dans leurs invectives du fait de leur fonction professionnelle (bien qu'à ma connaissance les recrutements et plus encore les fonctions assignées s'appuient plutôt sur des connaissances, des compétences voire des convictions positives, non sur des rejets haineux). Confondre la sphère privée et la sphère professionnelle devient hélas courant, mais ne mérite pas discussion… À l'Enfer des bibliothèques heureusement disparu ne doit pas se substituer plus radicalement encore (car les titres de l'Enfer étaient tout de même présents sur les rayonnages !) l'interdit absolu d'une parole et d'une mémoire publiques.

L'angoisse du choix

Plus quotidiennement, chaque bibliothécaire sait que, au regard d'une production proliférante, il ne pourra en proposer que quelques spécimens. Mais lesquels ? Les pressions sont multiples au moment de la sélection, même si par ailleurs une politique documentaire définit des axes :

7. [NDE] : Les oublis ont été rétablis dans les billets du blog et les commentaires : ils sont signalés par des crochets carrés ; les coquilles ont été corrigées.

- la conviction positive – « par rapport à ce que j'ai déjà rencontré dans le domaine, ce titre est vraiment génial » – est un argument plus qu'honorable, surtout si le titre s'inscrit dans le droit fil des priorités ou points forts de la collection ;

- l'influence des critiques, de la réputation de l'éditeur ou de la collection, est elle aussi souvent justifiée ;

- la pression des publics – simples lecteurs ou prescripteurs – ne peut en aucun cas être négligée ;

- le repérage d'un déficit dans la collection rend nécessairement réceptif aux titres relevant du secteur déficitaire ;

- inversement, la couverture abondante d'un sujet ou d'un auteur peut légitimement rendre circonspect quant à une nouvelle acquisition, sauf si elle remplace avantageusement un titre délaissé ;

- et surtout, mais surtout, la quotidienneté des acquisitions, conjointement réparties sur le déroulé d'une année budgétaire et sur le flot imprévisible et continu des productions, réduit considérablement le budget moyen consacré à chaque opération de sélection. Qu'on se hasarde à trois coups de cœur au-delà de la moyenne, et on se trouve dépourvu la semaine prochaine devant de futures productions qui, peut-être, s'avéreraient tout aussi géniales…

Face à la validité conjointe de ces impératifs contradictoires, l'« honnête bibliothécaire » doit trouver le juste équilibre, prioriser ces impératifs sans en oublier aucun. C'est une alchimie qui n'appartient qu'à lui, dans son contexte particulier. Tout au plus peut-on lui conseiller de veiller, dans la gestion de son budget d'acquisition, à en réserver toujours une part non négligeable pour des acquisitions « rétrospectives » : dans le flux, on perd vite la conscience des forces et faiblesses globales d'une collection, on ne se rend pas toujours compte de l'oubli du titre majeur ou du secteur mal renouvelé. En conservant une part du budget hors des acquisitions courantes, on peut faire le point une ou deux fois par an, récapituler les contraintes, et réparer oublis, remords, etc. : après tout, peut-être le flux des parutions n'a-t-il pas apporté de nouvelles pépites après celles que j'ai renoncé à acquérir par crainte du lendemain ? !

Du refus d'acquisition à la soif de pureté

Si tout refus d'acquisition peut trouver sa justification ponctuelle, il en est une qui sourd parfois et que j'ai du mal à admettre, celle de l'excellence revendiquée du fonds. Cet argument renvoie à plusieurs fantasmes parfois simultanés :

- la souveraineté du choix du bibliothécaire, évidemment payé pour prescrire « ce qui est bon » à des publics jugés non avertis ;
- la conviction qu'un titre médiocre parmi des milliers d'autres présents simultanément va contaminer ces derniers ;
- le vœu de laisser derrière soi une construction d'œuvres appareillées ensemble, inattaquable dans sa perfection telles les imbrications de défenses à la Vauban ou les combinaisons d'attaques et de défenses à la Pokémon (j'ai un fils de 10 ans, excusez-moi…) ;
- la volonté de construire une Œuvre (avec une majuscule) imposant la vérité Culturelle (avec un grand C) contre toutes les dérives conspuées voire supposées.

Eh ben non ! Une collection n'est pas une représentation de la perfection culturelle ou scientifique ! C'est avant tout une représentation d'une époque, et des acteurs de cette époque, bibliothécaires compris. Les intégristes de tous bords lui apportent évidemment leur poids – nous y avons intégré les illusions de la finance follement mondialisée comme les hypocrisies politiques de tout bord ou les approximations de nombreuses démonstrations « alter-mondialistes » – comme nous ne manquons pas d'essayer de présenter en bonne place des paroles puissantes, dissidentes ou simplement éloquentes. La collection courante n'est « parfaite » que quand elle offre à chacun, quelle que soit sa condition, l'occasion de se construire et de décider. Autant dire qu'il n'existe pas de collection parfaite, si on la rapporte à tous les membres d'une collectivité, et donc à toutes les représentations de la connaissance dans cette collectivité !

La bibliothèque idéale

À vouloir atteindre la perfection pour chaque acquisition, on en vient à imposer la bibliothèque idéale. Ce pseudo-concept a quelques conséquences graves :

- tout désherbage devient impossible : la perfection ne saurait le souffrir. On ne peut désherber que ce qui a été acquis dans une intention temporaire ; or il ne faut pas acquérir d'autres titres que ceux qui valent le coup de s'en souvenir. Donc il ne faut pas désherber. Vous avez suivi le raisonnement ? J'explique pour les nuls : « Si j'ai acquis, c'est que j'avais raison. Donc c'est que c'est bon. Donc c'est nécessaire à jamais ». Et on va plus loin : « quelques égarés ont fait l'acquisition de titres "indignes" : éliminons-les, et cela fera de la place pour les œuvres incontestables que j'acquerrai » ;

- la collection devient une sorte d'entité a-chronique : nul ne saurait y ajouter ni en retrancher un élément sans passer par les canons de la perfection imaginée. Sauf qu'un bibliothécaire des années 1750 pouvait abhorrer volontiers les lumières naissantes, celui des années 1930 pouvait être séduit par Victor Margueritte, etc. Eh oui, on peut "se tromper", ou plutôt être en phase avec les spasmes de son époque : la légitimité du bibliothécaire d'aujourd'hui tient à son inscription dans le monde d'aujourd'hui – donc en fait à son évanescence prévisible – autant qu'à son ancrage dans la mémoire ! Désherber – en même temps qu'acquérir et que conserver -, c'est constamment réfléchir à l'évolution de la perception du monde, sans bien entendu en négliger la profondeur diachronique ;

- la bibliothèque se ferme aux débats d'idées et se cantonne à une fonction strictement prescriptrice, qui de plus émane de la seule autorité fragile des bibliothécaires. Pire, l'étant de façon dictatoriale elle refuse aux auteurs dûment contestés par les « autorités reconnues » le droit à être lus pour que puisse être jugée (par un lecteur curieux) leur éventuelle inanité. Décidément, l'intégrisme est une tentation perpétuelle ! ;

- la bibliothèque prédit son public en excluant par son exclusion documentaire nombre d'amateurs novices avides de rencontres et d'appropriations. Or, comme le souligne Dominique Lahary, « en ce sens, exclure des livres, ce peut être du même coup, et quelles que soient les intentions, exclure des gens ».

En écrivant cela, je ne veux pas affirmer un relativisme mou (« tout se vaut »), mais construire autour de piliers jugés solides par la communauté scientifique un espace d'idées, de débats, de découvertes, d'hérésies qui, sans prétendre à l'exclusivité ni à l'hétéroclite sur les rayonnages de la bibliothèque, contribueront à forger pour chacun son esprit critique, à exercer son discernement, bref à juger en citoyen responsable : c'est ce dernier qu'il faut servir et encourager, mais pas une collection, idéale ou non.

Commentaires au billet Le fantasme de la collection idéale

1/ Commentaire par Alex – mercredi 18 mars 2009

« Fantasme », « délire », « angoisse », « haine »... Belle manière de dresser un profil psychologique de vos contradicteurs en évitant soigneusement le problème soulevé.

Qui parle d'« excellence », de « pureté », de « prescrire ce qui est bon », de « perfection », de « bibliothèque idéale », si ce n'est vous ? Vous vous créez un adversaire sur mesure. Olivier de l'*Œil cynique* vous parle de légitimité. Ne voyez-vous pas la différence ?

2/ Commentaire par Aimable – mercredi 18 mars 2009

Bonjour,

J'ai beaucoup de difficultés à vous répondre, tant les points d'accord sont intriqués dans une argumentation (la vôtre) contestable et parfois spécieuse. Mais avant tout, comme d'ordinaire, une digression... aimable : lorsque vous évoquez ceux qui « se croient fantasmatiquement légitimés... du fait de leur fonction professionnelle », vous ne parlez pas des bibliothécaires, n'est-ce pas ? ; mais des sectateurs du management, employés, entre autres, à la sélection des candidats au salariat ; de ces imbéciles imbus de PNL qui se targuent d'un recrutement objectif. Heureusement, le réel les contredit à chaque fois, sans ruiner leur... fantasme de toute puissance. Hein, rassurez-moi : c'est bien de ceux-là dont il est question ? C'est pas possible autrement. Parce que sinon, je ne vois pas.

Tout cela est certes aimable mais pas pour autant gratuit. Car en effet, il y a quelque chose que je ne comprends pas dans votre intervention : pourquoi vous complaire dans une description outrée de la situation ? Pourquoi donner dans le psychodrame et parler d'« angoisse », de « soif de pureté », de « fantasme » ? Où avez-vous vu À L'ŒUVRE de telles dispositions – je veux dire ailleurs que dans votre imagination ? De mon côté, je ne vois que des collègues soucieux, dans leur travail d'acquéreur, de constituer des collections à la fois socialement utiles et intellectuellement cohérentes (= conformes à la finalité que vous fixez à la bibliothèque, dans votre conclusion) (utilité et cohérence sont les deux critères essentiels d'une collection.) J'ai vraiment du mal à concevoir que votre critique ait quelque chose à voir avec les pratiques effectives, avec le réel. Bref, j'ai l'impression que vous combattez des moulins à vent. Que tout cela est le produit de vos propres fantasmes.

Parce qu'il y a bien des fantasmes chez Bertrand Calenge, n'est-ce pas ? Exemple : le souci de parvenir à une maîtrise absolue de la gestion d'une bibliothèque – telle que vous l'exposez dans vos ouvrages –, n'est-ce pas là le fantasme

technocratique par excellence ? En outre, dans le dévoilement des fantasmes des autres, vous êtes bien partial : en admettant même que vous ayez raison au sujet des fantasmes de « pureté » etc., comment se fait-il que vous ne débusquiez pas de « fantasme » à l'œuvre dans les conceptions opposées et actuelles de la bibliothèque, lieu où l'on trouve tout comme au supermarché, où le client dispose de multiples services ; un phalanstère du divertissement, ou encore un « paradis public » comme maître Jacques a qualifié cette utopie régressive ? S'il faut voir et dénoncer un fantasme, aujourd'hui, c'est bien celui-ci ; parce que le risque présent des bibliothèques n'est pas de tomber dans le giron d'acquéreurs intégristes ; le véritable risque, c'est l'insignifiance.

Je sais qu'on est sur un blog et qu'on peut difficilement tout dire, tout expliquer dans le détail et la nuance. Mais nombre de vos remarques sont sujettes à caution. Un exemple : la question du jugement d'inanité (et donc l'exclusion qu'il peut entraîner) n'implique pas forcément une disposition "dictatoriale", mais à l'inverse une perception juste du « monde d'aujourd'hui ». Acquérir des ouvrages en psychologie, par exemple, ne peut pas se faire sans prendre en considération l'hégémonie actuelle des théories comportementalistes (dans l'édition, dans l'enseignement, dans le discours ordinaire). Le problème de l'acquéreur n'est donc pas d'équilibrer les acquisitions mais, à l'inverse, de rendre visibles les autres courants de la psychologie, (plus exigeants) et donc de réduire (plus que d'exclure) de manière drastique les auteurs comportementalistes (lesquels, du fait de leur omniprésence dans les médias, n'ont d'ailleurs pas besoin des bibliothèques). Dans ce cas exclure c'est faire preuve d'une vraie sensibilité démocratique.

Un mot sur la sempiternelle citation de Lahary, « exclure des documents c'est exclure des gens » (d'ailleurs empruntée à Bourdieu – mais expurgée de toute critique sociale). L'idée n'est pas fausse ; elle n'est pas juste non plus – du moins lorsqu'on la transforme en aphorisme. Là encore, il faudrait argumenter. Quant à moi, j'affirme qu'exclure les ouvrages d'astrologie (par exemple), ce n'est pas exclure des gens mais exclure la bêtise. Ceux qui pensent autrement sont des cons.

Enfin, ce scandale : « la légitimité du bibliothécaire d'aujourd'hui tient à son inscription dans le monde d'aujourd'hui ». Belle définition du conformisme social ! Ou alors, il faudrait étayer l'argument.

Je clos ma trop longue intervention sur un point capital : vous avez raison lorsque vous parlez d'honnêteté au sujet du travail du bibliothécaire. C'est certes impressionniste, flou, ça frise l'à-peu-près, l'amateurisme, mais en fait tout est là, dans le sérieux et l'exigence morale. Lorsqu'on a cette exigence, a-t-on besoin de formaliser au-delà du raisonnable la politique d'acquisition ?

3/ Commentaire par Tiphaine A. – vendredi 20 mars 2009

À Aimable et à Alex : bien vu.

Enfin, une réponse à cet article : < **http://www.oeil-cynique.org/spip.php?article259** >.

Vendredi 24 avril 2009

À partir d'une idée comme ça : et si on louait les best-sellers ?

Une bibliothèque peut – doit ? – multiplier ses services en fonction des besoins de sa population. Parmi ceux-ci, les services numériques ont la part belle dans les "biblioblogs" (normal : ceux qui tiennent les dits blogs sont plutôt experts en ce domaine), même si quelques-uns, ici ou là, se hasardent à témoigner d'un quotidien professionnel beaucoup moins marqué par l'innovation technologico-servuctive (pardon pour le néologisme). Oublions un instant cet impératif de la médiation numérique, et revenons à la quotidienneté des établissements avec leurs publics bien réels…

De l'emprunt comme facteur effectif de l'activité des bibliothèques publiques

Dans un dernier billet, j'évoquais le service du prêt, soulignant qu'il était indispensable pour ce service spécifique de tenir compte des premiers visés, les emprunteurs et leur appétence. Étant entendu bien sûr que par ailleurs les participants à une conférence, les visiteurs d'une exposition, les demandeurs d'emploi ayant à rédiger leur CV ou les collégiens en mal de documentation pour leur exposé nécessitent par ailleurs d'autres processus de service. Ce service du prêt, si négligé dans les "biblioblogs" déjà cités, représente à la fois la plus grosse charge de travail des bibliothèques publiques d'aujourd'hui (équipement, prêt, retour, rangement, etc.) et la demande la plus pressante des utilisateurs qui se pressent à nos portes (au moins celle qui s'exprime la plus spontanément et la plus… énergiquement). Sans compter que la question des prêts reste, pour les élus, un indicateur majeur de l'activité (pardon à la BPI !).

Quand à Lyon on prête près de 3,5 millions de documents par an, et qu'on évalue les charges logistiques qui en découlent à tous niveaux (transactions, manipulations, navette, réglages informatiques, gestion des conflits, adéquation de l'offre à la demande, etc.), on ne peut qu'être sidéré : je parie – évaluation au doigt mouillé – que largement plus de 50 % du temps de travail général y est directement consacré ! Cela ne signifie pas, je le répète, qu'il ne faille pas développer de nouvelles formes d'accompagnement, numériques ou présentielles. Mais les faits et les publics sont têtus : le prêt reste – encore – à

la fois un argument majeur de notre attractivité et une part importante de notre activité…
Pour continuer à être utiles demain, et donc à exister encore, il faudra sans nul doute inventer de nouvelles formes de rencontres avec nos publics. Mais l'époque actuelle nous apprend surtout à devoir distinguer les objectifs et circuits des services mis en œuvre. Si on parle du service du prêt, on parle des emprunteurs, de leurs demandes, de leurs pratiques.

La demande, la demande, vous dis-je !…

Comme je le rappelais dans le billet signalé plus haut, un taux de rotation fournit une activité générale d'un segment de collection pris dans son ensemble – donc d'une activité de prêt globalisée. En revanche, il ne fournit aucune indication sur la pression possible de la demande sur un titre spécifique. Si on analyse cette activité et cette pression, non globalement mais titre à titre, le paysage change. Certains titres ne sont guère empruntés (mais peut-être sont-ils utiles en consultation ?), d'autres connaissent un succès d'emprunt modéré… et quelques-uns sont soumis à une pression gigantesque de la demande d'emprunt. Ce sont souvent des romans ou des essais médiatiques : pour l'anecdote, et j'espère ne pas trahir un secret d'État, la trilogie Millenium a connu à Lyon plus de 850 réservations sur l'année 2008 ! Quant à promouvoir un titre via Internet, l'opération n'est pas sans risque : créer un buzz autour d'un titre confidentiel, c'est génial, mais comment la bibliothèque peut-elle répondre à une demande massive sur ce titre (demande au fond légitime, puisque c'est elle qui a lancé le buzz) si elle n'en possède qu'un ou deux exemplaires ?
Certes, un titre spécialisé peut connaître un vrai succès auprès de spécialistes (on connaît le cas pour des manuels de logiciels hyper-pointus… et très coûteux), mais cette demande reste, du point de vue de la masse des demandes, minoritaire. Ma question porte sur la pression massive.

Louer des best-sellers ?

Si une bibliothèque poursuit une politique d'acquisition cohérente, qui laisse sa place à la demande (par exemple achat en 2 exemplaires d'un titre populaire), que peut-elle faire quand la demande pressante excède ses capacités financières ? Céder à cette demande, c'est renoncer à proposer un panorama mûrement pesé de la production. Refuser l'écoute de cette demande, c'est s'exposer à recevoir les récriminations des plus fidèles visiteurs voire à leur renoncement. Coincés ?
Les bibliothèques publiques du Québec (voyez ici, ou là – juste à titre d'exemples, il y en a des centaines, comme le relevait Réjean Savard – et

d'autres aux États-Unis, et m'a-t-on dit aux Pays-Bas ou en Allemagne) ont envisagé la question sous un angle rationnel : oui, on achète les best-sellers (à la fois parce qu'ils représentent une image actuelle du monde d'aujourd'hui et parce qu'ils sont demandés), mais si la demande devient excessive on refuse de consacrer les deniers publics à l'appétit de quelques centaines de consommateurs avides, pour ne pas déséquilibrer la collection compte tenu des moyens consentis.

Alors, pour ces amateurs forcenés (et souvent pressés), on propose un deal : la bibliothèque achète selon sa politique d'acquisition X exemplaires du titre et les intègre à sa collection aux conditions normales d'accès et d'emprunt. Si vous êtes si pressés, la bibliothèque en achète XXX exemplaires en plus, et vous pouvez les louer à un prix modique (2 à 5 €). Ces titres ne font pas partie de la collection, ils sont la réponse à votre demande urgente. D'ailleurs, lorsqu'ils seront en fin de vie, et de succès, on les soldera auprès des amateurs. Et les ressources tirées des locations et de la vente finale permettront de réalimenter ce stock à usage urgent, voire pourquoi pas de contribuer à enrichir l'offre documentaire pérenne de la bibliothèque.

L'offre réfléchie des bibliothécaires n'est pas remise en cause. En fait, on répond aux "maniaques" (que je respecte : j'en suis un parfois moi-même), avec un service qui s'auto-alimente financièrement, les recettes des locations et des ventes en fin de vie équilibrant le renouvellement des best-sellers, qui ne sont d'ailleurs pas si nombreux en termes de titres.

Objections ?

Objections, Votre Honneur (ou Monsieur le Président, pour ne pas verser dans les séries américaines…) :

Première objection : on pervertit la constitution réfléchie de la collection

Si le budget d'acquisition était piloté par la seule demande, l'objection serait recevable. Dans mon hypothèse, on privilégie au contraire la réflexion à moyen et long terme, en dérivant les exigences les plus présentes vers un "budget annexe" alimenté par les plus exigeants. Bien entendu, un tel dispositif exige des contraintes, par exemple qu'un titre "loué en best-seller" ne puisse être acquis que si la bibliothèque en a déjà acquis X exemplaires pour un prêt régulier, selon les modalités ordinaires de prêt. Pour ceux qui veulent débattre plus avant de l'offre et de la demande, voyez ici et là par exemple.

Deuxième objection : on crée une bibliothèque à deux vitesses

Deux vitesses ? On voit tout de suite l'interrogation : certains pourront, moyennant finances, obtenir rapidement un titre qu'autrement ils auraient

attendu plusieurs mois. Ce serait de l'inéquité ! L'objection a déjà été lancée à Victoriaville au Québec (ici), mais la réponse en commentaire du directeur des services culturels de Victoriaville mérite d'être citée :

« La collection documentaire d'une bibliothèque vise à répondre à la majorité des besoins de lecture d'une population. Les acquisitions sont équilibrées, tout en tenant compte de la popularité d'un titre, qui sera acquis à un plus grand nombre d'exemplaires, afin de répondre à la demande. D'ailleurs, le nombre de personnes qui réservent un titre est l'indicateur le plus fiable. La bibliothèque achète un exemplaire supplémentaire dès que le nombre de réservations du titre atteint dix. Il y a donc un plus grand nombre d'exemplaires sur les rayons pour l'emprunt régulier de livres.

La location des "titres à succès ou best-sellers" est une formule qui vise à permettre à un plus grand nombre de personnes d'accéder simultanément à la lecture du roman de l'heure. Pour une somme minime, 3 $ en passant, le lecteur peut obtenir le roman plus rapidement. Retenons que le titre populaire a une durée de vie assez courte. En effet, plusieurs veulent le lire dès sa sortie et après quelques mois, la demande pour le titre baisse significativement, étant déjà remplacée par un autre titre qui vient de sortir. C'est ainsi, que plus de personnes, vraiment plus de personnes, peuvent lire le roman fraîchement publié, pratiquement dès sa sortie. Pas mal, non !
De plus, cette formule est répandue dans les bibliothèques publiques du Québec. En résumé :

- un roman populaire est toujours disponible pour l'emprunt régulier ;
- selon la demande, nous ajoutons des exemplaires destinés à l'emprunt régulier ;
- la location répond à un besoin momentané d'un grand nombre de personnes à lire le roman fraîchement édité ;
- la location permet de désengorger la file d'attente à l'emprunt régulier sur un titre populaire, donc plus de personnes peuvent emprunter le livre, et ce, plus rapidement encore ;
- la mesure est économique autant pour la bibliothèque que pour l'usager ;
- et, la bibliothèque est satisfaite de cette mesure, par la popularité qu'elle suscite ».

Troisième objection : on risque de dériver vers une organisation de services à la demande

L'argument est loin d'être passéiste ou rétrograde. Il est vrai que la bibliothèque constitue fonctionnellement un service collectif d'accompagnement (par ses financements, sa tutelle et ses publics destinataires) des populations d'une collectivité particulière. C'est sa différence profonde d'avec les services marchands : nous n'avons pas à construire notre créneau en fonction d'un service ou d'un produit, mais nous devons inventer les services et produits qui nous permettront de mieux servir un public prédéterminé, celui pour lequel nous sommes payés, bref les citoyens de notre collectivité.

Les services à la demande ont ceci de redoutable qu'en parcellisant les demandes et les services, ils tendent nécessairement à isoler chaque prestation pour en identifier les destinataires et leurs besoins. En soi, ce peut être une bonne chose (un cadre passionné de musique alternative n'a ni les mêmes demandes ni les mêmes pratiques ni les mêmes moyens qu'un chômeur en fin de droits cherchant à établir son CV dans un espace numérique).

Identifier les demandes et les demandeurs (ou plutôt les besoins) est très intéressant. Mais ce doit être conduit bien sûr en conservant en règle de conduite l'intérêt général d'une population, donc d'un équilibre politique envers les besoins de toutes ses composantes. Simultanément au sein d'un même établissement – et selon des priorités dictées par le contexte local – on agira dans de multiples directions, ici la médiation auprès de publics isolés, là un programme culturel ambitieux, là encore une entreprise de médiation numérique, là enfin – revenons à notre propos – le service adapté aux emprunteurs avides… Donc prière de ne pas prendre cela comme une lubie – ou une idée géniale, j'aimerais mieux ! –, mais comme une piste possible dans un éventail d'opportunités.

Quatrième objection : on a le droit ?

Désaffecter des documents, cela relève de l'autorité locale. Après avoir cherché (mais je ne suis pas expert), je n'ai rien trouvé qui empêche la vente de documents non patrimoniaux en fin d'activité (sous réserve des arrêtés et procédures *ad hoc*), ni la location de certains livres (attention, pas les DVD, dont l'usage n'est possible en bibliothèque qu'aux fins de prêt) : voir par exemple la loi sur le droit de prêt.

Et puis, au fond, la question du droit n'est-elle pas souvent l'ultime argument défensif ? Si la loi n'est pas élastique, son interprétation reste soumise à quelques impératifs fondamentaux, et pour les institutions publiques celle de vérifier notamment l'égalité d'accès : bien distinguée financièrement, cette hypothétique offre de « best-sellers supplémentaires en location » peut-elle être considérée comme un « cœur » du service public, ou comme une acti-

vité facilitatrice accessoire ? La réponse n'est sans doute pas dans les grands principes, mais dans l'organisation générale de la bibliothèque.
Mais la vraie question ici c'est : qu'en pensez-vous ?

Commentaires au billet À partir d'une idée comme ça…

1/ Commentaire par Lully – vendredi 24 avril 2009

Ce service ressemblerait beaucoup, pour l'usager, à certaines pratiques sur EBay ou PriceMinister : acheter un livre 20 euros, le lire et le revendre peu après 15 à 18 euros.

Ce qui me gêne surtout, c'est la lisibilité du service pour l'usager : en effet selon les best-sellers, ce ne sera pas les mêmes lecteurs qui seront concernés, donc il n'y aura que peu d'habitués du service. Comment rendre admissible auprès des éternels nouveaux arrivants que pour certains livres, ils doivent payer un supplément ?

Cela dit ce problème n'en est peut-être pas un, puisque le service existe ailleurs (et je suppose qu'il est rôdé) ?

2/ Commentaire par Bibliobsession – samedi 25 avril 2009

Merci pour ce très intéressant article, Monsieur le Président. ; -)

J'ai une objection et une remarque. L'objection est organisationnelle : gérer un tel service implique une gestion matérielle des transactions qui me semble à l'exact opposé des arguments en faveur de la gratuité d'accès des bibliothèques.

Autrement dit une bibliothèque se retrouve potentiellement avec des coûts de gestion importants (temps de travail pour les transactions, celui passé au Trésor public, achat du coffre-fort, etc.) Alors on met en place un tel service : d'un côté on prône l'accès gratuit pour éviter les coûts de gestion et de l'autre on propose un service de location pour retrouver les mêmes coûts de gestion ?

La remarque : si on met en place un tel service (attention, l'objection plus haut ne veut pas dire que je suis opposé, ni pour non plus, ce service de location : je m'interroge avec toi) pourquoi, au fond ne pas le réserver aussi à des « succès des bibliothèques » ? Les « succès constatés » (le best-of des prêts) ou alors les « succès suscités » par la bibliothèque : mettre en avant pendant un mois, par exemple 5 titres que l'on trouve particulièrement intéressants, voire qui font l'objet d'un accord avec un libraire/éditeur/média local ?

Bon c'est une idée comme ça, mais ça aurait pour effet de mettre en évidence l'impact des « succès de bibliothèques » et de pouvoir, comme tu le dis dans le

billet, répondre à la demande d'un titre que l'on se met à promouvoir auprès des usagers, on doit être capables de le fournir en un nombre d'exemplaires suffisant non ?

À la fonction de prêt dont tu soulignes à juste titre l'importance pour les bibliothèques, s'ajoute peut-être, celle de « média local » pour la bibliothèque, au sens où une communication (ou alors un choix des lecteurs, issu d'un vote) bien faite sur des titres peut entraîner une forte augmentation de la demande non ?

Réponse de Bertrand Calenge @ Silvère bibliobsession – samedi 25 avril 2009

Deux réponses à tes judicieuses remarques :

1 - le coût de gestion : un collègue avec lequel on discutait récemment de cette hypothèse soulignait qu'un tel système supposait que parallèlement l'emprunt soit gratuit pour tous, à la fois pour des questions de lisibilité et pour que les gens n'aient pas l'impression de payer deux fois (c'est ce que suggère Lully). C'est un argument de plus pour la gratuité dont tu parles. Quant aux coûts de gestion, je crois qu'il faut se mettre d'accord : le problème n'est pas tant de baisser les coûts de gestion que de les maîtriser dans le contexte d'une économie particulière. Si le paiement de faibles sommes génère des coûts de gestion, il faut d'une part mettre en place les outils ad hoc (carte bleue, paiement à des bornes qui désactivent automatiquement les RFID, etc.), et bien entendu ces coûts supplémentaires doivent être intégrés dans cette économie parallèle de location. L'objectif est bien sûr que ce service soit financièrement neutre pour la collectivité (encore qu'on puisse accepter un léger déficit si cette offre particulière joue son rôle de produit d'appel).

2 - quels best-sellers ? D'accord avec ton analyse : pour moi les succès de bibliothèque font partie des best-sellers (ou plutôt chez nous des best-loaners). Mais j'insiste sur le fait que ce sont les emprunteurs qui, dans cette forme particulière de service, ont le dernier mot. Bien sûr, il faudra faire des paris : la promotion ou le buzz établi par la bibliothèque sur tel ou tel titre va-t-il marcher ? Court-on le risque d'acquérir quelques exemplaires de plus qui devront trouver leur équilibre budgétaire ? Dans ce cadre très particulier (qui n'est pas celui de l'ensemble de la collection, j'insiste là-dessus), on est un peu dans la position de l'éditeur qui fait des paris sur un titre. On a un avantage : on peut faire entrer dans le circuit les succès médiatiques affirmés.

@ Lully

D'accord sur la nécessité préalable d'un prêt “ordinaire” gratuit (cf. ci-dessus). Quant au coût pratiqué par les Canadiens, il ne dépasse pas les 3 dollars. Un roman prêté 8 fois à 3 euros couvre le coût d'achat (18 euros en moyenne), son

équipement (4 euros environ) et les frais de gestion (2 euros ???). La lisibilité ne me paraît pas en cause si la communication est bonne...

3/ Commentaire par DBourrion – dimanche 26 avril 2009

Petite remarque d'indécrottable geeko-biblioblog ; -) : on voit émerger des offres (je pense à Cyberlibris ou publie.net – le modèle est déjà connu en BU, c'est celui de la documentation électronique) dans lesquelles la bibliothèque acquiert non pas des ouvrages, mais un accès à ces ouvrages (le modèle Numilog, lui positionné sur du prêt inspiré du modèle traditionnel, me semblant une fausse route).

Dans ces offres, le problème ici fort justement soulevé ne se pose plus : une fois le ticket d'entrée payé (la bibliothèque paie tant pour tant d'accès simultanés, avec toujours une option « illimitée »), le nombre de lecteurs en train de lire le même ouvrage n'est plus vraiment limité, et la question du nombre d'exemplaires ne se pose plus (en fait, la question de l'emprunt saute, remplacée par celle de l'accès).

Je suis absolument persuadé que ce modèle encore « marginal » va se développer à mesure que les outils de lecture électroniques deviendront confortables et communicants - j'en ai parlé chez moi avec cette idée de Bibliothèque in the Clouds.

Cette évolution prévisible, il me semble, déplacera le problème : la question ne sera plus « combien me faut-il d'exemplaires de best-sellers » ou « comment me les procurer en restant dans les clous de mon budget », mais « comment faire pour extraire de ce flux et pousser vers les lecteurs autre chose que les best-sellers qui leur sont déjà largement "vendus" par les médias » ?

Voilà. C'était le quart d'heure « les modèles documentation électronique vont sans doute se répandre en BM et bouleverser la question des acquisitions et des politiques documentaires » (une politique documentaire de flux, ça continue à me sembler très flou).

4/ Commentaire par B. Majour – dimanche 26 avril 2009

Bien, voilà une idée qui entraîne plusieurs questions.

D'abord, précisons ce qui suit :

3 $ CAN = 1,86 euros d'après le site FXtop.

Ensuite, sur le site de la médiathèque de Victoriaville : « Tout citoyen de la ville de Victoriaville peut obtenir gratuitement un abonnement donnant accès aux services offerts dans les bibliothèques de la ville. »

Ce qui relativise, quand même, ce surcoût pour des best-sellers.

On n'est pas sur un service payant en plus d'une cotisation payante.

Ceci dit, je ne comprends pas bien comment fonctionne ce service. Aussi ai-je posé la question à la directrice de Victoriaville pour avoir plus d'information sur un tel système qui, à première vue, semble effectivement favoriser les gens aisés, au détriment des plus pauvres.

Au moins en ce qui concerne les best-sellers.

Comme il a été dit :

Un best-seller n'est best-seller que sur une durée assez courte (six mois ?, et encore... d'après les libraires, c'est plutôt trois, puisqu'un clou chasse l'autre).

Six mois = 24 semaines.

Durée d'emprunt classique dans une bibliothèque : 3 semaines.

24/3 = 8 lecteurs

Si les lecteurs sont conscients que d'autres attendent, le taux de lecture du best-seller doit augmenter, et sans doute doubler sur cette période. Soit 16 lecteurs.

À la réflexion, pour le système de location, juste et égalitaire, je conçois ce qui suit :

À supposer 1 livre qui est acquis par la bibliothèque et qui devient/qui est best-seller.

10 personnes s'inscrivent sur ce titre.

Ce qui génère l'acquisition d'un deuxième exemplaire.

Temps de lecture, 2 semaines.

La personne 10, aurait eu le livre au bout de 20 semaines.

Avec un deuxième titre, elle l'aura au bout de 10 semaines.

C'est effectivement avantageux, pour elle, de mettre 3 $ pour diviser par deux son délai d'attente. Ceci même si elle ne passe pas devant tout le monde. (il y faut encore une mentalité particulièrement civique et collective).

100 personnes.

La personne 100 aurait eu le livre au bout de 100 *2 semaines

Avec 11 exemplaires, elle l'obtiendra au bout de (100/11) * 2 semaines = 18 semaines.

1 000 ? 10 000 ?

Les matheux pourront calculer que la limite de cette série est 10 * 2 semaines, quel que soit le nombre d'inscrits. Ce qui reste très tolérable pour un best-seller.

Beaucoup moins lorsqu'il s'agit de mettre tous ces best-sellers en rayon. : -).

Ceci, si tous les gens décident de payer civiquement les 3 $.

Car il faut quand même 10 personnes payantes pour acheter le nouveau document.

Ce qui devient un effort d'achat collectif pour lire plus vite.

Là, on peut se demander si un appel à don auprès de la population ne serait pas tout aussi efficace que cette gestion à 3 $.

3 $ + coût d'encaissement (comme l'a précisé Bibliobsession), ce qui revient à beaucoup plus cher que 3 $ pour les gens qui veulent payer, et encore pour ceux qui ne le veulent pas.

Alors qu'il est possible de pratiquer autrement.

Appel à don sur des titres précis, ou pré-inscription sur un titre avant même sa sortie en librairie pour prévoir ses achats (s'il s'agit bien de satisfaire la population : sa demande de lecture.)

Mais comme les fonds alloués aux bibliothèques ne sont pas extensibles, l'appel à don sur des titres best-sellers ne devrait pas être plus difficile que réclamer un 3 $ collectif pour la location d'un livre.

Dans les deux cas, on fait appel à la générosité de certains... sauf à fourvoyer la bibliothèque dans un système à deux vitesses.

Je recommence encore à être long, aussi vais-je souligner ce qui m'intéresse dans ce post.

- « La trilogie Millenium a connu à Lyon plus de 850 réservations sur l'année 2008 ! »

Pour combien d'exemplaire acquis ?

- « D'ailleurs, lorsqu'ils seront en fin de vie, et de succès, on les soldera auprès des amateurs. »

Hum, pour avoir vu l'état d'un livre après 10-20 lectures, je préfère les acheter sur les sites de revente ou d'échange lorsqu'ils sont annoncés TBE/Comme Neuf (Très bon état = 1 lecture soigneuse), au tiers de leur prix, voire encore plus bas quand c'est par lot.

Donc, je ne compterais pas trop sur un « solde » important de livres très lus.

Bibliobsession : « pourquoi, au fond ne pas le réserver aussi à des "succès des bibliothèques" ? »

Il faut définir ce qu'est un best-seller.

Définition proposée : en (pour une) bibliothèque, un best-seller est un best-demandé.

(Avant ou après acquisition ?)

Ce qui suppose la capacité de gérer ou canaliser cette demande, par l'OPAC, ou par un système adapté.

Comment ce système est-il organisé dans les grandes bibliothèques ?

Dans les petites, c'est le bibliothécaire qui sert de système, avec parfois un cahier.

Un cahier, c'est difficile à gérer et pas très moderne pour une grande bibliothèque.

Alors quid du système ?

Ou alors les réservations sont si faibles qu'il n'est pas intéressant de le développer ?

Bien cordialement

Bernard Majour

5/ Commentaire par Colvert – lundi 27 avril 2009

Il y a 18 ans, pas une minute, mais pas un siècle, Bertrand Calenge était président (et même président-fondateur) de l'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. Le voici qui découvre le charme de Culture et bibliothèques pour tous (CBPT)...

Je passe sur les objections théoriques que l'on peut faire à la « proposition », même si Bertrand les cite, il fait semblant de ne pas les comprendre. Bertrand Calenge (probablement le même) a écrit des livres (voir leur liste sur le **site** de la Bibliothèque où il travaille : dont certains expliquent que la définition de ce qu'on appelle couramment une politique documentaire doit tenir compte de l'environnement de la Bibliothèque... Voici qu'il suggère de faire un gros effort pour ne pas en tenir compte : on va continuer à acheter des « best-sellers » à prêter comme si le service de location qu'il imagine n'existait pas, bref, cette fois, la main gauche doit à tout prix ignorer ce que fait la droite... Il doit y avoir d'autres objections, mais on ne va pas refaire le monde ni les bibliothèques à propos de ce billet.

Les objections pratico-financières ont déjà été soulevées. Le modèle CBPT fonctionne avec du personnel bénévole, des subventions publiques (qu'on ne doit pas oublier) et l'organisation comptable de petites associations... Alors, la réponse de Bertrand à « Silvère bibliobsession » relève de la magie plutôt que d'une réalité actuellement possible : l'automate qui prête gratuitement la plupart des ouvrages de la bibliothèque mais qui permet le paiement par carte bleue quand il reconnaît un livre en location (et qui ne bloque pas quand soudain le lecteur qui se voit

demander sa carte bleue abandonne la transaction) doit être financé… et amorti avant un nouveau changement technologique…

Mais le pire, me semble-t-il, c'est pour les directeurs de bibliothèques de petites et moyennes collectivités qui vont expliquer à leur Maire que, oui la bibliothèque publique loue aussi des livres mais que c'est complètement différent de Culture et bibliothèques pour tous, qu'il faut maintenir le budget de la Bibliothèque publique au nom des services publics qu'elle rend et qu'une association loueuse de livres ne saurait pas rendre, même si sa présidente est aussi celle de l'Association des Amis de Monsieur le Maire et de la Paroisse Sainte Thérèse du Centre-Ville (AAMMPSTCV), et voici la réponse de Monsieur le Maire : sans donner tout de suite la gestion complète de la bibliothèque à cette association (après une mise en concurrence, si vous voulez qu'on respecte toutes les règles), peut-être pourrait-on dans un premier temps offrir à CBPT de gérer ce nouveau service que vous proposez, Monsieur le Conservateur, le hall de la Bibliothèque est assez grand…

Je ne continue pas ce roman, mais si je l'ai commencé, c'est que je soupçonne l'auteur de ce blog de confondre ici la réflexion bibliothéconomique avec son goût pour la science-fiction. Si, une fois passée l'excitation de l'écriture, il se retournait la question « et vous, qu'en pensez-vous ? », que se dirait-il *in petto* ? En tout cas, je l'invite à écrire de la SF, je suis sûr qu'il le ferait avec beaucoup de talent et d'allégresse.

Réponse de Bertrand Calenge @ Colvert – lundi 27 avril 2009

Merci pour cet utile rappel à l'ordre, ou plutôt à l'environnement. Je reconnais m'être situé, pour ce billet, dans un environnement où la bibliothèque publique est une réalité reconnue par les décideurs (ce qui semble être le cas au Québec, non ?), et non dans ces petites communes où la conviction de sa nécessité reste à construire. Donc, *mea culpa* sur ce point, d'autant que j'ai eu assez à batailler avec des maires concernant CBPT.

Néanmoins, la pratique québécoise reste intéressante, car elle situe d'emblée l'économie générale de la bibliothèque – fondée sur l'exigence d'un service public – dans la réalité complexe des demandes et besoins d'une population très diverse. Il me semble que la leçon peut en être tirée sinon pour les communes où la bibliothèque peine à se voir reconnaître, du moins pour celles qui, à peu près assurées de leur légitimité, veulent imaginer des façons de répondre à cette diversité des demandes. C'est bien là, me semble-t-il, tenir compte de l'environnement.

Quant à dire que le service est sans intérêt pour une bibliothèque publique établie parce qu'il existe déjà des organismes loueurs comme CBPT, c'est là un mauvais procès : ou bien la bibliothèque se considère comme un service interstitiel (elle fait seulement ce que d'autres ne font pas déjà), ce qui me semble une vision

étriquée du service public, ou bien elle propose une gamme étendue de services qu'elle articule les uns aux autres en direction d'une population diverse. Le tout est de conserver cette ambition "globale" : et l'idée que je soumets au débat s'inscrit bien comme un mini-service nécessairement complémentaire de l'offre et des services beaucoup plus larges qu'offre (devrait offrir ?) toute bibliothèque ! Ce service complémentaire générerait des flux supplémentaires pour les autres services, ce qui n'est pas rien, sans rien enlever aux autres services !

Alors, c'est peut-être de la SF... Mais les blogs ne sont-ils pas un lieu de SF ? Au moins, on peut entendre les réactions, provoquer le débat, et tout compte fait ce peut être constructif, non ?

6/ Commentaire par Arnaud Salez – mardi 28 avril 2009

Il me semble louable de vouloir être au plus proche de la demande (ce qui me semble nécessaire : l'idée que nous nous faisons des publics évolue moins vite que les publics eux-mêmes). Restons donc à l'écoute de nos usagers et de leurs besoins !

Cela dit, l'idée pose deux questions :

- une bibliothèque doit-elle coller son rythme d'acquisition au rythme de la librairie ? Un usager qui paye peut-il coucher devant la porte de la bibliothèque pour obtenir à minuit le nouvel Harry Potter ? (un brin excessif... mais je paye, j'y ai droit !). Donc, ne risquons-nous pas d'adopter la temporalité de la librairie, avec ses forces et ses faiblesses ? ;
- dans la volonté de démocratisation culturelle (jolie expression !) qui nous anime tous... Ne risque-t-on pas une rupture d'égalité du service ? Plus riches, mieux servis... Je sais c'est déjà le cas, c'est pour ça que je milite pour la gratuité.

En ce sens, la réponse du directeur des services culturels de Victoriaville me semblerait vraiment pertinente s'il pouvait démontrer qu'en mettant en place ce service pour certains usagers il servait réellement le plus grand nombre.

Que la bibliothèque ne soit pas un service « interstitiel » me semble une saine idée (c'est sans doute pour cela qu'une réflexion plus globale est nécessaire autour des services payants), je ne suis pourtant pas certain que cette idée de location simplifie la vision que les usagers peuvent avoir de nos missions et de nos objectifs...

7/ Commentaire par Aimable – mercredi 29 avril 2009

« Refuser l'écoute de cette demande, c'est s'exposer à recevoir les récriminations des plus fidèles visiteurs voire à leur renoncement » = tant mieux.

8/ Commentaire par Discobloguons – dimanche 10 mai 2009

Objection également pour les raisons énoncées plus haut, plus celle-ci : la bibliothèque n'a pas à se substituer au secteur privé représenté par les librairies. Les deux sont complémentaires.

L'observation des bibliothèques de Montréal et Québec démontre une approche différente de leurs homologues françaises : règlements beaucoup plus rigides, location payante de best-sellers, réservations souvent payantes, disques compacts (quand il y en a) souvent en location payante… Je ne suis pas sûr que ce système rencontrerait un succès unanime auprès des usagers (mais qui sait).

9/ Commentaire par Dominique Lahary – mardi 26 mai 2009

Bonjour Bertrand.

D'accord pour ne pas oublier le rôle central du prêt (si j'ose dire !).

Mais d'abord un commentaire incident sur cette phrase :

« Quant à promouvoir un titre via Internet, l'opération n'est pas sans risque : créer un buzz autour d'un titre confidentiel, c'est génial, mais comment la bibliothèque peut-elle répondre à une demande massive sur ce titre (demande au fond légitime, puisque c'est elle qui a lancé le buzz) si elle n'en possède qu'un ou deux exemplaires ? »

Je considère pour ma part que le rôle de popularisation d'auteurs, de titres, de genre, doit être déconnecté du service de prêt. Si nous avons contribué à faire connaître un titre et que cela conduit des gens à l'emprunter ailleurs ou à l'acheter, tant mieux. Sinon, on ne peut rien populariser, coincés que nous sommes par la rareté des exemplaires. J'aime bien par ailleurs cette idée que la bibliothèque peut faire acheter des livres (ou des périodiques, des disques, des vidéos…).

Ma réponse à l'idée de louer des best-sellers est dans le même ordre d'idée. Je ne suis sensible à aucune (absolument aucune) des objections que tu soulèves toi-même. Je pense simplement que louer des livres serait une concurrence déloyale vis-à-vis de la librairie et de l'édition. On sait à quel point le fait de vendre beaucoup d'un titre aide l'édition à prendre des risques, et la librairie à tenir.

Et, même si la concurrence était marginale, je pense que cela donnerait un signe fâcheux à nos partenaires de la chaîne du livre. Pour moi une politique publique du livre tient compte de la lecture publique, mais aussi de l'édition et de la librairie. Nos collègues nord-américaines ne sont sans doute pas sensibles à cet aspect des choses.

Je vois une autre objection : l'atteinte au principe de gratuité, avec les risques que signale Colvert à propos de Culture et bibliothèque pour tous : nous ne louons

pas (je me souviens que les premières discothèques de prêt dans les années 1970, reposaient sur la location, et je suis heureux qu'on en soit sorti).

Réponse de Bertrand Calenge @ Dominique L. – jeudi 28 mai 2009

Merci pour tes commentaires. Tout à fait d'accord avec le fait que le buzz que nous pouvons créer autour d'un titre ne vise pas seulement à faire accroître les prêts, mais à faire connaître un texte, une musique ou un film; c'est même un argument qui a guidé la promotion de titres à Lyon via Points d'actu.

La question de la concurrence avec la librairie (ne parlons pas des disquaires, les malheureux ont tant souffert qu'ils ont presque disparu de nos régions) me laisse plus sceptique. Elle laisserait penser que : 1) la paix avec les libraires tiendrait aux faibles moyens déployés par les bibliothèques (bref nous vivrions sur une économie non de la rareté... mais de la pauvreté); 2) la démarche d'achat en librairie serait identique à celle de l'emprunt en bibliothèque. Or il m'a semblé constater que l'achat correspondait à une appropriation individuelle puissante dans nombre de cas; 3) la démarche d'emprunt serait substitutive de l'achat, ce qui n'a pas été démontré dans les études de l'Observatoire de l'économie du Livre.

L'évocation des premières discothèques publiques qui louaient les disques (il en existe encore, si, si !!) possède son revers dont beaucoup de bibliothèques municipales ont souffert : "non, il ne faut pas prêter de cassettes vidéo ou de DVD, ça va faire du tort aux boutiques de location" ont dit nombre d'élus. Alors on n'ouvrait pas d'espace cinéma dans les bibliothèques...

En définitive, mon ballon d'essai (comme le souligne le titre) permet, me semble-t-il, de bien mettre en évidence une culture française de la bibliothèque publique profondément ancrée sur l'égalité. Je ne suis néanmoins pas certain que cette exigence honorable tienne toujours compte simultanément des deux bouts de la chaîne humaine de nos publics potentiels : ceux qui ne viennent pas à la bibliothèque et supposeraient pour être servis une refonte complète de nos organisations, et ceux qui y viennent volontiers et en attendent encore plus. Mon billet de ce jour ne concernait que les seconds. Ils n'en sont pas plus anodins.

Mais ce n'était, je le répète, qu'« une idée comme ça » !

Dimanche 20 septembre 2009

Éliminer René Dumont ? Retour sur le désherbage

En réaction à un billet admirateur (merci !) du blog **idées infos**, je reviens sur la question du désherbage et des angoisses qui l'accompagnent.

En fait, ce qui m'a interpellé dans le sympathique billet cité, c'est l'exemple suivant :
« Ce qui me gêne concrètement c'est de jeter René Dumont de nos bibliothèques par exemple ! Il n'est plus réédité, c'est une figure majeure de la fin du XXe notamment en ce qui concerne l'Afrique mais aussi la question écologique qui est de nouveau à la mode (tant mieux) depuis le nouveau concept de "développement durable"…. »
(*Parenthèse* : pour comprendre mon attention, il faut savoir que dans mes jeunes années et encore maintenant – mais ne me parlez pas des Verts !! -, j'ai été fasciné par les écrits et la force de conviction de **René Dumont.** Alors, ce collègue me télépathe un cauchemar : et si toutes ses œuvres avaient été aujourd'hui pilonnées dans toutes les bibliothèques ? !! *fin de la parenthèse*)
Décidément, la collection est lieu de bien des conflits et des angoisses ! On connaissait l'existence d'une censure conduite **par respect du savoir établi** ou **pour le bien des citoyens.** Cette fois-ci, on aborde la collection sous l'angle du *« comment ? Vous n'avez pas tel auteur ? !», et même pire : « comment ? Vous aviez cet auteur et vous l'avez désherbé ? !»* – notez l'incitation à la mauvaise conscience.
Cette perplexité, nous l'avons tous connue professionnellement. Pour la résoudre, il faut raisonner sur plusieurs plans :

- L'importance d'un auteur, et encore plus celle de certaines œuvres majeures de cet auteur, est très difficile à discerner du vivant de cet auteur, ne serait-ce que par la méconnaissance de ce qu'il pourra arriver à produire avant de décéder. Et aussi parce qu'à chaque époque correspond un horizon de référence différent : vous aurez noté que le succès public de ce qu'on appelait dans les années 1970 l'écologie a connu une longue éclipse avant de renaître en ce début du XXIe siècle avec le développement durable. Et si on examine les arguments mis en avant dans les deux cas, ils sont très différents sur beaucoup de points. Que René Dumont soit appelé à connaître un regain d'intérêt, je crois cela possible, mais avec une lecture différente. Alors, me direz-vous, pourquoi n'avez-vous pas eu la prescience de le conserver dans les rayons pour l'offrir en lecture à nos contemporains ?

- C'est là qu'il faut changer d'angle : considérant une bibliothèque publique moyenne, qui n'a ni mission ni moyens de conservation à long terme (son fonds local, et guère plus), elle doit chaque année acquérir de nouveaux titres pour suivre l'évolution des savoirs et des écritures, et immanquablement arrive le moment où elle doit retirer de ses rayons des titres dont le succès s'est éteint, pour des raisons d'espace. De plus, on sait fort bien que plus le livre matériel vieillit, plus il est

délaissé, en occupant une place précieuse (sans compter que les titres médiatiques de René Dumont ont pour la plupart été édités il y a plus de 35 ans : dans quel état sont-ils aujourd'hui ?).

- Ce qui amène à questionner la destination de la collection, au moins dans cette bibliothèque publique moyenne. Contrairement aux idéalistes qui voient en la collection une mémoire pure, j'affirme que la collection est opportuniste, datée et localisée. Opportuniste : elle se plie aux besoins d'information d'une population donnée (ce qui ne signifie pas que ces besoins soient nécessairement éphémères). Datée : elle est aujourd'hui une réalité d'information qui prend en compte, à des degrés divers d'intensité, les interrogations et émerveillements de la société à un instant T. Localisée : elle est servie dans un espace donné, avec des moyens normés, des missions sélectives, un public particulier : comparer les choix de collection de la bibliothèque de Vaulx-en-Velin avec ceux de celle de La Rochelle n'a pas de sens (et d'ailleurs, il existe par ailleurs une bibliothèque au moins qui a vocation à collecter et conserver : la BnF !). La collection, pour un bibliothécaire, a une fonction d'usage, non une fonction symbolique. J'avais **déjà** abordé cette question, je ne vais donc pas radoter (et pourtant, ce n'est pas l'envie qui m'en manque !)

Ces réflexions conduisent naturellement à relativiser l'immanence de la collection. Non, ce n'est pas « le » savoir ! De même, chère collègue, on ne « jette » pas René Dumont, comme vous l'écrivez : on libère la place d'un ouvrage certes important mais vieilli, non par dédain de ses contenus mais parce que d'autres textes réclament leurs lecteurs ! Il faut donc… renouveler, et non accumuler.
De plus, si l'appel de notre collègue à voir renaître les idées de René Dumont en nos temps friands de développement durable est entendu (et je soutiens personnellement ce souhait), je crois les éditeurs suffisamment finauds pour deviner le filon et procéder à des rééditions, dont nous ne manquerons pas de nous emparer pour les proposer à nos publics !
Ceci dit, si vous voulez précéder l'édition, il reste quand même plein de titres de R. Dumont dans le **commerce**… et en 2071 toutes ses œuvres seront libres de droits !!

Commentaires à Éliminer René Dumont ? Retour sur le désherbage

1/ Commentaire par Daniel Le Goff – dimanche 20 septembre 2009

On peut aussi remarquer de « l'utopie ou la mort », par exemple, est annoncé comme présent dans 53 BU d'après le Sudoc !

2/ Commentaire par Laurent – mardi 22 septembre 2009

Eh oui la place est précieuse dans une bibliothèque publique moyenne qui n'a pas vocation à tout conserver à long terme. En fait, les livres qu'on pilonne, il faudrait les numériser…

3/ Commentaire par Véronique Singaré – vendredi 25 décembre 2009

Un peu à retardement, ma réponse (provisoire car c'est un vaste débat sans doute plus vaste qu'il n'y paraît) et en passant, bravo pour ce remue-méninges continuel sur notre métier de l'information en perpétuelle et sérieuse mutation !!… Que l'auteur de ce blog se rassure : je viens d'effectuer la recherche de René Dumont dans une 15aine de catalogues en ligne de bibliothèques moyennes et grandes et toutes ont au moins un titre de cet auteur (en libre accès ou dans la réserve).

Au-delà de notre mission de libre accès à l'information qui pose la question de la cohérence intellectuelle d'une collection en devenir constant, de la légitimité de sa composition, des choix qui la constituent (tout cela nommée « politique documentaire »…) j'interroge les bibliothèques comme des lieux de mémoire accessibles à tous… Les grands établissements (BnF, Bpi…) et les BU ne s'adressent pas tout à fait à un public de proximité et local comme les BM… Il y a aura toujours un peu d'arbitraire à choisir ce qui reste et ne reste pas… et dépendra de la culture générale apprise et/ou acquise par les années et la pratique des bibliothécaires…

« la collection est opportuniste, datée et localisée. »… Maxime un peu « provoquante »… si la collection est opportuniste alors Benoni a effectivement des durées de vie très prolongées dans nos bibliothèques… et pour prolonger le ton un peu « provocateur » : pourquoi pas « Harlequin » qui correspond sans aucun doute à des besoins certains ?

Oui le public nous interroge et c'est tant mieux : pourquoi tel titre a été retiré car certains lecteurs ont pris l'habitude de trouver et retrouver tels titres et on peut ne pas avoir une mauvaise conscience en tant que professionnel et merci pour tous les arguments qui permettent d'offrir des réponses intéressantes aux lecteurs.

Face à Internet, ce réservoir puissant d'informations actualisées en permanence, accessibles à tous ceux qui ont accès à un ordinateur connecté à Internet et à un minimum de connaissances du Web et de savoir-faire, les médiathèques ne pourraient-elles pas revisiter leurs missions ? Dans leur rôle de médiateur entre des infos et des utilisateurs, ne pourraient-elles pas voir leur rôle de prescripteur affirmé, en se faisant les gardiennes de quelques mémoires ? Numérisées par exemple (??) ou pas…

Merci pour la date pour l'ouverture des droits, mais pas mal d'entre nous n'y seront plus ; (– nous sommes périssables comme la collection !) Et j'ai bien sûr ses livres dans mon bib perso… Oui il faut faire de la place… Cependant, tous ces livres jetés n'ont-ils pas une « valeur » inestimable pour d'autres contrées francophones ? Qui n'ont pas toujours les moyens ?? Dans une « perspective durable », tous ces pilons n'ont-ils pas quelque chose qui met mal à l'aise…

Vendredi 6 mars 2009

… et il faut interdire ce que nous n'autorisons pas ? !

Mon précédent billet, questionnant une modalité dérivée de la loi Hadopi, affirmait la nécessité pour les bibliothèques de pouvoir librement – et évidemment sagement – « faire leur marché » dans l'univers des savoirs, sans devoir passer par le préalable d'une liste de sources dûment labellisées (je résume). Ce postulat, que je pensais évident, est sournoisement battu en brèche non par des adeptes de Christine Albanel mais par des tenants de ce que j'appellerai faute de mieux l'« élitisme culturel » (?). Un commentaire à mon billet attire l'attention sur un billet du blog « L'œil cynique ». Je ne connaissais pas ce blog – et je ne m'en plains pas, compte tenu du ton de certaines de ses rubriques telle « la France moisie » (si, si !) – mais le billet en question m'a coupé le souffle. L'auteur n'aime pas vraiment Michel Onfray. C'est son droit. Mais il souligne avec satisfaction et ampoules littéraires à la clé :

« Certes, il y a le faire de la critique, du métalangage. Mais le mis à nu dont il est question persévère. Le mis à nu continue de publier à la chaîne. L'indexé par la critique gastrosophe toujours dans « Le Magazine Littéraire ». L'écorché semble insensible à ses écorchures. Alors que faire ? À l'arrogance de l'imposteur dépecé, on peut radicalement s'interposer en travers des voies de diffusion des textes. C'est ce qui vient de se produire ici, à la section « Lettres et Sciences Humaines » de la bibliothèque universitaire : outre le veto sur la production d'Onfray, ses livres (soit 14) viennent d'être retirés du fonds (d'aucuns resteront dans les rangs, qui comprennent de simples préfaces signées de l'hédoniste-libertaire). Seront-ils donnés ? Nullement : pour quelle raison la bêtise devrait-elle être déplacée ? La benne ? La benne. »

Je ne connais pas la bibliothèque dont parle l'auteur. J'ose espérer qu'elle n'existe que dans son imagination. Pourquoi ?

Partons du postulat posé par l'auteur : Michel Onfray est un imposteur. Cet auteur en présente volontiers une démonstration à l'aide de citations d'auteurs connus ou plus confidentiels.

Ceci dit, constate-t-il, les éreintements d'une *« petite minorité »* ne conduisent pas M. Onfray à cesser de publier, le bougre (au sens originel, je veux dire), et en plus, diable, d'être lu ! (Ça me rappelle l'argument définitif de certains bi-

bliothécaires de lecture publique qui jugent une œuvre à l'aune inverse de son succès public ! La « masse » a toujours tort, c'est bien connu !). Or, affirme-t-il, M. Onfray se targue d'être hors les circuits de la science académique. *Ergo*, M. Onfray doit être banni des institutions académiques, servant *« d'exemple de limite dressée sur le champ démocratique qu'ouvrirait l'idée de faire participer les usagers aux acquisitions des bibliothèques »*.
Ou je me trompe, ou l'auteur mérite sa place dans la longue liste des grands inquisiteurs ! Sa position sera défendue par nombre d'intellectuels ou pseudo-tels. Moi, je me contente de considérer la question d'un point de vue de bibliothécaire. Et voilà les trois questions que je me pose :

- Hypothèse : je suis bibliothécaire en bibliothèque universitaire. Les œuvres de tel auteur relèvent-elles du champ de mon public étudiant, enseignant et chercheur (je préfère à "du champ de ma discipline", car il est bien des questions disciplinaires qui font appel à des ressources trans- ou inter-disciplinaires) ? Si j'ai un doute, je dispose pour trancher, outre des bibliographies ad hoc, des textes portant des analyses ou critiques – positives ou négatives – sur ces œuvres, venant de la part d'auteurs académiques. Et si ces analyses existent, même négatives, j'ai l'OBLIGATION de fournir à l'étude les sources lui permettant de confronter ces critiques à leur source !! J'en rappelais ici l'évidente nécessité pour des textes bien plus sulfureux notamment dans des bibliothèques d'étude !!!!! Si Onfray est critiqué dans les milieux académiques, Onfray a droit de cité au sein des sources à disposition des milieux académiques.

- Je suis bibliothécaire, universitaire ou non. Je propose à mes publics une collection de plusieurs centaines de milliers de titres. Parmi ces derniers, j'ai bien sûr veillé à représenter la fine fleur du savoir reconnu. Mais j'ai appris aussi que le savoir nouveau ou renouvelé naît d'idées « hérétiques », pour reprendre l'affirmation fondatrice de Gabriel Naudé, qui mérite d'être cité en deux extraits au moins : « *Il ne faut aussi obmettre tous ceux qui ont innové ou changé quelque chose és sciences, car c'est proprement flatter l'esclavage et la foiblesse, de nostre esprit, que de couvrir le peu de connoissance que nous avons de ces autheurs sous le mespris qu'il en faut faire, à cause qu'ils se sont opposez aux anciens, et qu'ils ont doctement examiné ce que les autres avoient coustume de recevoir comme par tradition* »… « *ne point negliger toutes les œuvres des principaux heresiarques ou fauteurs de religions nouvelles et differentes de la nostre plus commune et reverée, comme plus juste et veritable* ». Merci Maître Gabriel ! En votre époque qui relevait à peine de la Réforme, Contre-réforme et autres

Inquisitions, voilà une saine affirmation qui n'a pas perdu une ride face aux inquisiteurs du XXIe siècle !!!!

- Cette expurgation serait un *« exemple de limite dressée sur le champ démocratique qu'ouvrirait l'idée de faire participer les usagers aux acquisitions des bibliothèques »* ? C'est merveilleux de voir comment certains philosophes dénient le droit au débat… à ceux qui ne partagent pas leurs idées ! Eh, crétin, on ne te (toi bibliothécaire) demande pas d'obéir à tes usagers, mais juste de les écouter… et de réfléchir dans le cadre de tes missions (qui sont d'ailleurs non pas les « tiennes » mais celles de l'institution au sein de laquelle tu opères) !!

Terminons avec la question de la place soi-disant centrale donnée à Michel Onfray par les bibliothèques universitaires, réprouvé sur lequel l'auteur du billet repère… plus de 160 références dans le SUDOC !!… Sur combien de millions de références ? À force de haïr on ne voit plus que l'objet de sa haine : par exemple une requête sur Platon frôle les 2 500 références – je n'ai pas compté les exemplaires en localisation… –.
Mais Onfray, c'est grave, docteur ?
Un conseil logique : si vous n'aimez pas une thèse, battez-vous pour la contredire, écrivez articles et bouquins, militez dans les sphères académiques ou autres, etc. Si votre thèse est débattue, elle sera présente dans les bibliothèques (quelques-unes attentives l'auront proposée en amont : il y a nombre de bibliothécaires attentifs et subtils, si)…
Mais en aucun cas ne réclamez l'ostracisme des pensées qui vous déplaisent. Fahrenheit 451, ce n'est pas l'affaire des bibliothécaires.

Commentaires à Et il faut interdire ce que nous n'autorisons pas ?!

1/ Commentaire par Tacheau – samedi 7 mars 2009

Merci

2/ Commentaire par Mrs Bean – lundi 9 mars 2009

SCD Poitiers ??

Je dis ça je dis rien…

3/ Commentaire par Aimable – mardi 10 mars 2009

L'article en question mérite mieux que votre commentaire. On y lit des choses contestables mais essentielles pour un bibliothécaire. Cela vaudrait vraiment le

coup d'en discuter. Mais je pense que la réflexion intempestive de l'auteur ne vous intéresse que dans la mesure où elle vous donne l'occasion de ressasser la doxa du moment. Et d'obtenir à bon compte le satisfecit d'intervenants peu exigeants, tel le nommé Tacheau (si pédant dans le laconisme).

Réponse de Tacheau – vendredi 13 mars 2009

@Aimable : le nommé Tacheau n'est ni pédant (?!?), ni laconique. Il s'est d'ailleurs déjà longuement étendu sur son blog pour essayer de répondre et ouvrir une discussion constructive avec les auteurs de l'Œil cynique. Sans succès.

4/ Commentaire par MxSz – mardi 17 mars 2009

Quatre remarques en passant :

- J'attends avec impatience que cette BU procède avec d'autres auteurs comme elle l'a fait avec Onfray. En cherchant bien, y'a sans doute quelques Maffesoli (26 résultats au compteur, mais que fait l'acquéreur en sociologie ?) ou quelques Baudrillard à éjecter d'urgence des rayons de cette BU. Plus exactement : où est la black list des auteurs ni enseignés, ni référencés, ni discutés au sein de cette université ? On la cherche, comme on cherche une charte documentaire. Ce qui, en soit, n'est pas grave : ils ne sont pas les seuls ; ils sont peut-être en train de travailler dessus.
- Étonnant d'ailleurs, M. Calenge, que vous ne fassiez pas référence à un document aussi central, dans le cas présent, qu'une charte documentaire. Car enfin, s'il y a un texte qui permet justement bien d'effacer des tablettes (informatiques) le sieur Onfray, c'est celui-là, associé à un plan de développement des collections. Après tout, le métier de bib en BU, c'est aussi cela : refuser ce qui n'entre pas dans le cadre universitaire.
- Ce cadre universitaire justement, parlons-en. Bien entendu, le héraut de l'intégrité philosophique de cette BU ne jettera rien du tout à la benne. Tout simplement parce qu'il n'en a pas le droit. Il va sagement éditer ses listes, puis attendre calmement le prochain conseil de la doc. Et là, s'il n'a aucune remarque de sa tutelle, il pourra mettre toute cette littérature au pilon (plus exactement, il devrait les remettre au Domaine, mais c'est un autre sujet). Et si un enseignant lui demande de remettre tout cela en rayon, il le fera sans protester, sauf à lui opposer une charte documentaire. Voir point 1.
- La tutelle enfin. Ce ne sera pas trop grossir le trait que de dire que les BU, la plupart du temps, les instances universitaires s'en contrefichent. Ce qui fait que ces services sont étonnamment autonomes, si on les compare à d'autres services des universités. Pas beaucoup de DRH qui tiennent des blogs, hein… Une des raisons en est que ces services ne sont pas dirigés par des enseignants.

Contrairement à d'autres, je pense justement qu'un directeur.trice, MdC ou Pr. permettrait peut-être de rendre un peu plus dynamiques ces lieux. Après tout, avoir l'équivalent d'un R. Darnton à la tête d'un SCD, l'expérience vaudrait d'être tentée.

Pour conclure, [je] serais curieux de savoir ce que pensent les différentes tutelles d'une fatwa anti-Onfray (ou Maffesoli, je ne suis pas exclusif), ou encore d'un diaporama présentant un SCD comme un équivalent marketing d'une marque de sport. Mais assez de sous-entendus : je suis, personnellement, bien mal à l'aise face à de telles décisions, qui ignorent totalement, au nom du savoir supposé du bibliothécaire (compétence disciplinaire d'un côté, managériale de l'autre), le véritable boss : l'enseignant-chercheur.

Réponse de Tacheau – mercredi 18 mars 2009

@MxSz : à ma connaissance, un seul directeur de BU française qui tient un blog, soit statistiquement zéro… comme les DRH donc ! Pour le diaporama incriminé, il est public et consultable par tous, y compris par la tutelle qui autorise d'ailleurs son directeur de SCD à intervenir sur le marketing en BU, une discipline ni plus, ni moins digne qu'une autre… Quant au parallèle introductif et comparatif entre BU et marques de sport, dommage que les réserves et précautions énoncées dans les diapos suivantes vous aient fait rater le caractère humoristique de la chose. Euh, autrement, Robert Darnton, c'est bien le gars qui est passé à Harvard, Oxford et Princeton ? Allez donc voir s'il n'y a pas un peu de marketing dans ces établissements. Bon, si vous doutez des compétences disciplinaires et managériales des bibliothécaires, il ne nous (vous) en effet reste pas grand-chose…

Réponses de Bertrand Calenge – lundi 6 avril 2009

Au fait, et à retardement, je signale à MxSz comme à Olivier Tacheau que le Robert Darnton cité par ce dernier n'aligne pas moins d'une trentaine de titres du dit Onfray dans le catalogue des bibliothèques de Harvard qu'il dirige… Apparemment, Robert Darnton a l'esprit moins étroit que nombre des intégristes soucieux du « bien » de tous. Je ne sais pas pourquoi, mais je ressens qu'il tient à mon honneur d'accepter de proposer tout titre que je veux critiquer, ou plutôt – car les budgets sont ce qu'ils sont – de donner à toute pensée déviante voire dérisoire la "chance" d'exister au sein de la bibliothèque, même et surtout si par ailleurs j'encourage des courants convenus ou radicalement critiques de la première.

5/ Commentaire par MxSz – mardi 7 avril 2009

Je suis d'accord avec vous, pour autant que l'on puisse comparer Harvard à l'université de Poitiers. On peut très bien penser qu'une bibliothèque riche à millions

comme celle d'Harvard puisse tout acquérir, et que celle d'une petite université fasse d'autres choix.

Tout est question de choix politique et financier, me semble-t-il. C'est en tout cas ce que j'ai retenu des cours d'un certain B. Calenge à l'Enssib.

Réponse de Bertrand Calenge – mardi 7 avril 2009

@ MxSz – Merci de vous souvenir aussi bien de mes cours ; -)) : Mon objectif n'était pas de comparer des moyens évidemment incomparables, mais la question des ressources ne doit pas faire négliger les objectifs d'un établissement. Même la richesse de Harvard doit se confronter à son exigence de qualité revendiquée. Ce n'est pas parce qu'on a de l'argent qu'on achète n'importe quoi (ou alors seuls les pauvres ont les moyens d'être sages) : ce qui est intéressant ici tient dans la conception ouverte du dialogue et de la réflexion que permet dans les collections de Harvard la présence de quelques titres… qui pourront ainsi être officiellement débattus voire combattus !

Qu'on n'ait pas les moyens d'offrir tous les titres susceptibles de faire débat, d'aider étudiants et enseignants à arpenter, approfondir ou construire tous les chemins possibles, je le conçois aisément. Qu'on affirme le débat clos avant qu'il ait pu avoir lieu, et qu'on déclare indignes certaines assertions dans leur essence, relève d'un impératif intégriste qui n'a rien à voir avec les moyens disponibles. Sincèrement, je crois que les contempteurs dont je parlais ici procéderaient aux mêmes excommunications avec des moyens d'acquisition cent fois supérieurs…

Fondamentalement, c'est une question de métier (en l'occurrence celui de bibliothécaire). Sommes-nous acteurs de la Vérité, ou acteurs des conditions d'élaboration d'un savoir ?

6/ Commentaire par Bernat – mercredi 8 avril 2009

… et bien coller ce que nous autorisons.

Mardi 9 février 2010

Circulation des documents : nouveaux enjeux

Le service « basique » qu'est l'accès à la consultation ou à l'emprunt de documents d'une bibliothèque s'est longtemps appuyé sur la seule capacité mobile des jambes des utilisateurs. Après tout, il « suffit » de venir à la bibliothèque pour accéder à l'objet de ses désirs (moyennant inscription préalable si l'objectif est l'emprunt).

Optimiser la demande de documents

L'émergence des outils télématiques (pour parler comme en 1980) a rapidement autorisé, outre la simple consultation à distance des collections disponibles, la réservation à distance des titres déjà empruntés, mais pas celle des titres présents passivement sur les étagères.

Déclaration implicite – et souvent explicite – : priorité à ceux qui honorent nos espaces de leurs visites.

Cette simple opportunité de réservation, rapidement et massivement appropriée par les emprunteurs, a généré de multiples questionnements sur la régulation à apporter : limitation du nombre de réservations par personne, blocage automatique des réservations sur un titre lorsque ces dernières dépassaient un certain nombre, conditions draconiennes de retrait du titre réservé dans un délai donné. Vous remarquerez que la régulation portait sur les utilisateurs, guère sur la bibliothèque elle-même : ne pouvait-on imaginer de racheter des exemplaires des titres très réservés ? Séquencer l'ordre des réservations en fonction des intérêts successifs du "réserveur" ? Bon, d'accord, on y est venu, non sans mal…

Rendre un document dans n'importe quel site

Et puis s'est posée la question des bibliothèques multi-sites sur un territoire : j'emprunte un livre (réservé ou non) dans cette bibliothèque près de mon domicile, pourquoi dois-je impérativement le rapporter dans la même bibliothèque alors que j'en ai une autre près de mon lieu de travail, dans la même commune ou sur les campus d'une même université ? Alors plusieurs bibliothèques ont autorisé ce retour dans toutes les bibliothèques du réseau. Ce qui a généré un système de navette pour récupérer les documents rendus non indigènes, les re-répartir avant de les rapporter à leur collection d'origine : certains espaces de bibliothèques centrales ont pris une allure de centre de tri postal (à Lyon, 600 000 documents sont concernés…, pour 3,6 millions de prêts chaque année).

Sans compter que, pour nombre d'emprunteurs, la gageure de la restitution du document emprunté est, en fin de « droits de durée d'emprunt », encore plus périlleuse : « je dois rendre mon livre avant mardi, et je pars lundi soir par le train après une journée de travail ; zut, la bibliothèque va être fermée, et je vais subir des pénalités !!! ». Satanées heures d'ouverture, en dehors desquelles rien n'est possible…

Et si je veux obtenir un document de LA bibliothèque dans MA bibliothèque ?

Aujourd'hui émerge une nouvelle exigence : obtenir dans une bibliothèque proche de chez soi le titre que l'on souhaite découvrir, qu'il soit classé ailleurs – dans le réseau –, et réservé ou non. Bref, emprunter ou consulter dans son établissement de proximité n'importe quel document relevant de "sa" collectivité. La question mérite qu'on s'y arrête, car elle pose clairement trois questions fondamentales, au moins aux bibliothèques multi-sites :

- les bibliothécaires se vantent de desservir une communauté en y encourageant le partage du savoir, savoir documenter globalement par le réseau entier des bibliothèques quadrillant le territoire. Or attacher (je dirais même ligoter) un document à un site particulier le cantonne aux seuls habitants qui ont l'opportunité ou le courage de s'y rendre…

- S'il paraît honnête de voir sa réservation prendre la suite d'une autre réservation posée plus en amont, pourquoi diable ne puis-je réserver un titre qui, au vu du catalogue en ligne, est à l'heure actuelle clairement disponible sur les rayons ?

- Et de plus, au sein de ce catalogue qui se prétend commun à toute l'institution locale bibliothèque, pourquoi ne puis-je faire parvenir dans un site proche l'objet de mon intention (i.e. le document particulier que j'ai repéré), qu'il soit déjà emprunté – en m'inscrivant dans la liste de réservations – ou tout bêtement et évidemment disponible sur les rayons ?

Pour comprendre ces interrogations, il faut prendre la mesure de trois phénomènes conjoints :

- l'emploi du temps de nos contemporains est de plus en plus contraint (et devrais-je ajouter soumis aux habitudes de servitude consumériste que nombre d'acteurs leur inculquent ?) ;

- les différents sites d'une bibliothèque multi-sites connaissent des horaires d'ouverture très disparates ;

- l'ambition culturelle et documentaire de chaque bibliothèque se présente volontiers sous un angle holistique (LA bibliothèque, LE catalogue, etc.), alors qu'elle se segmente concrètement en unités de service très différentes. La vie s'oppose à l'art…

Évocation de quelques pistes

Il est évidemment aberrant de lancer des *faut qu'on* et des *yaka* dans cette alchimie logistique particulièrement lourde que représente la circulation documentaire dans un réseau. Mais tout de même… On va lister en vrac quelques perspectives disparates à creuser sérieusement :

- Véhiculer les documents réservés vers la bibliothèque du demandeur. Cette option n'est pas complexe en soi, elle nécessite seulement un ajustement quantitatif du service de navette qui – rêvons un peu – s'occupe de rapporter vers le centre de tri les documents empruntés ailleurs que dans la bibliothèque récipiendaire du retour. Reste à régler le ballet des titres réservés non réclamés par les réserveurs et qui devront retourner vers l'établissement du réserveur suivant (ah, ces sales lecteurs peu scrupuleux !!)

- Proposer des boîtes de retour : accepter les pertes. La mise à disposition de **boîtes de retour** des documents, 24h/24, se répand largement, et c'est heureux. Mais elle suppose l'acceptation – sans doute la plus difficile à faire admettre – de pertes et de dégradations impossibles à tracer réellement. Bref, elle suppose d'une part la conviction que ces documents empruntables sont faits pour être éphémères – ça, on peut en injecter la conviction – et surtout d'autre part que le système repose sur une confiance globale vis-à-vis des emprunteurs – et ça, c'est pas gagné ! –.

- Réserver et acheminer des documents disponibles – non empruntés – vers la bibliothèque du demandeur. La demande, absolument légitime du point de vue des utilisateurs, mérite d'être analysée sur le plan organisationnel. Pour la satisfaire, il faut que les bibliothécaires en espaces publics, à peine parvenue la "réservation", se précipitent pour retirer le livre du rayon. Seulement voilà, il y a une chance non improbable que ledit livre soit en cours de consultation ou dans les mains d'un visiteur en voie de l'emprunter… Le risque de générer nombre de mécontentements n'est pas négligeable… Des solutions alternatives existent. Je pense par exemple à cette idée très intéressante de la BM de Rouen qui, considérant la masse non patrimoniale des collections en magasins, en a proposé la réservation sur rayons – avec livraison à la bibliothèque de son choix –, que ce document soit ou non en cours d'emprunt. Avantage : peu de chances que le document en question soit en cours de consultation (on connaît les taux de rotation des magasins…), facilité de mise à disposition des documents. Nos amis

normands dénomment cela la « **bibliothèque virtuelle** » : eh oui, celle qu'on ne voit jamais sur les rayons… mais dont on peut concrétiser l'existence par le jeu de la réservation ! Après tout, ce n'est jamais que l'extension de la « mise de côté » fréquemment accordée téléphoniquement par les gestionnaires de magasins documentaires… À noter, cette possibilité de réservation est également possible dans les bibliothèques de la Ville de Paris pour leur **réserve centrale**.

Une autre façon de considérer les collections et le service aux publics

Toutes ces innovations à la fois modestes et si lourdes dans leur investissement humain supposent une clarification préalable sur la destination et l'usage des collections mises à disposition des publics. Notamment :

- la généralisation de "boîtes de retour" impose l'acceptation de détériorations quasi-impossibles à « punir » (ou plutôt compenser, pour être soft) ;
- la disponibilité des documents en magasins doit être clarifiée selon un clivage net patrimoine (non prêtable sans précautions) et consommable (en état de « vie résiduelle ») ;
- la collection, par la grâce des outils internetiens – à commencer par le catalogue général –, doit être considérée comme une ressource pour tout un territoire et non le gisement exclusif d'un site donné.

Et pour finir : l'illusion de collections essentiellement mobiles

Les évolutions de la technologie, et notamment les **puces RFID** associées à cette mobilité potentielle des documents dans un réseau, peuvent faire naître l'illusion d'une collection totalement atopique : il ne serait plus d'aucune importance qu'un site donné soit déficient en de multiples domaines, dans la mesure où les déplacements documentaires seraient facilités.

Autant les perspectives évoquées plus haut me semblent prometteuses, autant cette dernière proposition me semble aberrante. En effet, elle se fonde sur l'hypothèse qu'un lecteur n'entrerait dans un lieu qu'en recherche d'un titre précis, qui par les miracles de la technologie associés à ceux de la logistique, lui serait livré quasi à domicile. Sauf que non : une bibliothèque de quartier, c'est un univers de sens, un espace de découverte, un appareil de découvertes. Et pas seulement une boîte postale ! On vient fureter, feuilleter, rencontrer, trouver un espace de savoir autonome et pensé. La majorité des

visiteurs, je l'ai vérifié, ne vient pas retirer sa commande comme aux boutiques de La Redoute, mais partager un instant d'« être ensemble », participer à un atelier, fureter tranquillement, ou « être tranquille au milieu d'autres »…



Alors, quand même, il faut élaborer des collections locales, des événements culturels originaux, des services locaux bien concrets avec des acteurs bien actifs, en chaque lieu. Ce n'est plus de l'encyclopédisme au sens traditionnel (tout sur tout), c'est quand même un regard original, une offre singulière qui multiplie les regards.
La différence, c'est qu'il n'y a plus besoin de compter sur "soi seul" pour offrir "tout sur tout" : il n'est plus nécessaire de devoir localement proposer tout, dans tous les domaines : le réseau et sa logistique doivent venir appuyer la modeste offre locale, efficacement. Mais sans que cette offre locale perde de sa pertinence propre.
Le **glocal** (global-local), en somme ?

Commentaires à Circulation des documents : nouveaux enjeux

1/ Commentaire par Xavier Galaup – mercredi 10 février 2010

Je suis pour la recherche de réservation des documents disponibles. C'est un vrai service au lecteur même s'il mobilise du temps de travail. Dans notre BDP qui fait beaucoup de prêt direct (oui c'est dans la doxa des BDP nous persistons dans le Haut-Rhin avec un public au rendez-vous…) nous le pratiquons avec une couche supplémentaire qu'un document peut être soit en magasin soit dans 5 médiabus… nous sommes passés de 25 000 réservations en 2005 à plus de 35 000 en 2009.

Facilitons la vie de nos lecteurs à l'ère numérique où l'on croit que tout est accessible d'un clic…

Une autre frontière à explorer serait peut-être la livraison du livre par courrier au domicile du demandeur ? La Poste qui cherche à se diversifier nous a fait une proposition dans ce sens…

2/ Commentaire par Elizabeth Maréchal – mercredi 10 février 2010

Bonjour,

À propos de « Fauqu'on » et de « Yaka », pourquoi ne pas rajouter dans votre note fort intéressante de tripler le budget de toutes les bibliothèques ? Embaucher également ? On peut répéter la phrase devant une glace en détachant bien les syllabes.

La corne d'abondance des services rendus aux usagers ne passe-t-elle pas d'abord par des moyens humains et financiers ?

Cordialement.

3/ Commentaire par SebDeclercq – mercredi 10 février 2010

Je suis plutôt surpris : en Belgique, ce système de prêt inter-bibliothèques existe depuis des années (je dirais même des décennies, mais je n'ose pas m'avancer sur ce point). Un outil commun à la plupart des bibliothèques (francophones comme néerlandophones) est à disposition des bibliothèques inscrites sur le **site Impala**.

Le système vit en autarcie : je contacte une bibliothèque pour un emprunt, je lui dois X € ; une bibliothèque me contacte, elle me doit X €. Et on fait les comptes en fin d'année, chacun réglant ses frais (je simplifie le système, mais c'est assez proche). Plus d'infos : **http://bit.ly/bW2khk**.

Je pensais sincèrement qu'un tel système existait déjà en France… Quoi qu'il en soit, le système belge fonctionne parfaitement et, mis à part la différence d'échelle (géographiquement parlant), il ne devrait pas y avoir de souci majeur à implémenter un système de ce type.

Enfin, très surprenant… Ou alors j'ai mal compris l'article ?!

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 10 février 2010

Cher belge collègue,

Apparemment, j'ai mal expliqué la problématique que j'exposais. En France aussi il existe un système de prêt entre bibliothèques qui ne fonctionne pas trop mal et est géré par l'ABES. Il permet également d'obtenir la communication à distance d'un document d'une autre bibliothèque (ou de son substitut photocopié ou de plus en plus numérisé). Cet échange équilibré, qui d'ailleurs couvre au-delà des frontières nationales, est en général utilisé pour des documents d'étude (ne

serait-ce qu'à cause des délais voire du coût du transfert ou des contraintes de communication imposées).

Ce que j'évoque est beaucoup plus terre à terre, et se situe dans une ville unique, disposant de multiples bibliothèques en réseau (au moins administratif et catalographique), au sein desquelles tout citoyen a loisir d'aller et venir. La collection se veut globalement à disposition de ce citoyen, mais est matériellement localisée en plusieurs sites (libres accès ou magasins) ; la question que je pose est celle de ce citoyen de sa ville face à la dispersion en plusieurs sites de « sa » collection générale. Et donc, comment faciliter la disponibilité de tout document de cette collection globale, en quelque site qu'il soit classé, pour être réservé, acheminé, prêté et rendu en ces multiples lieux de la même cité ?

Comme le souligne Xavier Galaup, une hypothèse plus hardie consisterait à adresser le document au domicile même du citoyen. C'est une question intéressante, qui mérite un développement distinct…

4/ Commentaire par SebDeclercq – mercredi 10 février 2010

Ok, je comprends mieux ! (et accessoirement, je passe pour un idiot, mais bon). Dans ce cas, je n'ai qu'un commentaire : je suis tout à fait d'accord avec l'idée ! Et désolé pour le commentaire précédent, complètement hors sujet.

5/ Commentaire par Lirographe – mercredi 10 février 2010

« La collection, par la grâce des outils internetiens – à commencer par le catalogue général -, doit être considérée comme une ressource pour tout un territoire et non le gisement exclusif d'un site donné. » Voilà une phrase que je vais répéter comme un mantra en réunion…

J'ajouterais pour ma part une autre piste, celle des « fonds itinérants » venant compléter l'offre locale sur un réseau municipal pour les supports onéreux (DVD, audio-livres…) ou simplement les fonds de petite taille à faible taux de rotation, mais ayant aussi leur public (textes illustrés, poésie, philo…). J'ai découvert récemment que le réseau des bibliothèques municipales d'Orléans menait une politique très intéressante dans ce sens.

6/ Commentaire par Leromanais – jeudi 11 février 2010

Intéressant de voir enfin des perspectives se dessiner dans ce sens. Réserver des documents disponibles (notamment pour qu'ils soient acheminés dans ma BM de proximité ou mon bibliobus) est un service à forte valeur ajoutée. Pas innocent qu'il participe au développement du prêt (il faudrait aussi y ajouter d'ailleurs le prêt des livres qui ne sortent pas, comme des dictionnaires et volumes

d'encyclopédie)… En tout cas, une expérimentation avec La Poste serait une très belle expé Xavier.

Je partage entièrement la proposition de Bertrand, sauf sa réserve finale, son « attention, point trop n'en faut », sa réserve sur la « bibliothèque mobile ». On en est tellement loin de la bibliothèque mobile, que je crois qu'on peut aller encore plus loin que jouer des flux de réservations.

Bien sûr qu'il y a besoin de collections et de livres (et de sérendipité) dans la bibliothèque. Oui, c'est un lieu de rencontre, mais il faut aussi savoir y bousculer les habitudes. Les fonds et collections peuvent tourner, se déplacer. Souvent, les bibliothèques s'attachent à leurs fonds, sans toujours voir qu'un fond particulier pourrait aussi se déplacer dans une autre bibliothèque pour accueillir en échange un autre fond particulier. Quand on fréquente une bibliothèque de quartier, on le fait souvent pendant de longues années : les habitués connaissent beaucoup certains fonds, ont l'impression de les avoir déjà écumés. Il faut savoir les surprendre, les renouveler. On ne vient pas tous retirer une commande, bien sûr. Mais des fonds BD inamovibles, des fonds SF ou polars qui ne changent pas pendant des années (proposant toujours les 3 mêmes titres d'un auteur)… Je pense que les BM auraient beaucoup à gagner à rendre leurs fonds plus mobiles. À échanger des pans entiers de catalogues régulièrement.

7/ Commentaire par Davidolib – jeudi 11 février 2010

Nous proposons ce service en BU avec des sections distantes de 80 km. Des navettes bi-hebdomadaires, et on peut réserver des ouvrages en ligne, même s'ils ne sont pas empruntés. Quand je me rends à la médiathèque de mon quartier (ville de 50 000 habitants), je ne peux ni réserver, ni rendre un ouvrage qui « appartient » à la centrale située en centre-ville. Cherchez l'erreur…

8/ Commentaire par Sophiebib – jeudi 11 février 2010

Emprunter et rendre dans n'importe quelle bibliothèque du réseau… Oui évidemment, mais il faudra faire preuve de beaucoup de diplomatie et de tact pour faire comprendre aux équipes que les livres qu'elles acquièrent dans les annexes ne sont plus la propriété d'une annexe. Il faut aussi songer à certains supports comme les DVD dont les taux de rotation sont très importants et qui une fois dans le circuit ne reviennent qu'au bout de plusieurs mois voire années (les bédépistes confirmeront) sur les rayons.

Et c'est là, où je pense qu'il faut être vigilant sur ce que vous appelez l'offre « locale » dans les bibliothèques de quartier pour que les livres qui restent sur les rayons donnent encore envie aux usagers ?

9/ Commentaire par Cstrahm – vendredi 12 février 2010

Dans notre petite région (canton de Neuchâtel et canton du Jura, Suisse), nous bénéficions d'un service de ce genre depuis déjà de nombreuses années. Une navette passe au moins une fois par semaine dans chaque site et tous les jours dans les bibliothèques principales. L'originalité de ce réseau est qu'il regroupe des bibliothèques de lecture publique, des centres de documentations (lycées), des bibliothèques patrimoniales et des bibliothèques universitaires. Nos usagers bénéficient donc de l'ensemble des collections (ouvrages scientifiques, dvds, bds, romans) gratuitement ou pour un coût modeste (CHF 3 (= 2 €) pour les dvds pour 15 jours), avec un délai de livraison raisonnable. Les documents peuvent être retirés ou rendus dans n'importe quel site. Plus d'infos : **http://www.rbnj.ch/**.

Réponse de B. Majour – vendredi 12 février 2010

@SebDeclercq

« Ok, je comprends mieux ! (et accessoirement, je passe pour un idiot, mais bon). Dans ce cas, je n'ai qu'un commentaire : je suis tout à fait d'accord avec l'idée ! Et désolé pour le commentaire précédent, complètement hors-sujet. »

Pas si hors-sujet que ça.

Après tout, voilà un service supplémentaire, qui pourrait être facturé à ceux qui le désirent (on touche alors à un service postal).

Ou alors utiliser le service des lecteurs du même quartier en leur donnant, comme vous l'avez dit, une rémunération (à déterminer, réduction sur son prochain abonnement, gratuité ?, prêt plus important… ou durée de prêt plus importante, oubli de pénalités sur les prochaines années).

Certes, il faut faire confiance au lecteur, et accepter les pertes. Mais pas plus qu'ailleurs.

Toujours dans le cadre du livre papier, ou du document physique.

Avec le livre électronique, ou les ressources électroniques, ce problème ne se pose plus.

Bien cordialement

B. Majour

Réponse de Colvert – samedi 13 février 2010

@ Xavier Galaup

À ma connaissance, la réservation de documents disponibles est un service qui fonctionne à la Médiathèque de Mâcon (Saône et Loire). Je n'ai pas pu vérifier

en ligne car je n'ai plus de carte de lecteur de cette bibliothèque (il faut passer par « l'accès privé » pour enregistrer une réservation, que le document soit disponible ou non).

Tous les matins avant l'ouverture les collègues consultent la liste des réservations de documents disponibles faites et mettent les ouvrages de côté sur une carte (ou avec un code de disponibilité) spécial(e). Évidemment, ça ne marche pas si l'on réserve en cours de journée et que le document est emprunté avant la fermeture… Il faudrait interroger les collègues pour plus de précisions, mais il me semble que c'est un système faisable pour toutes les petites et moyennes bibliothèques. Il doit y avoir un développement informatique spécial à Mâcon, mais c'est envisageable en bidouillant avec son SIGB quel qu'il soit, je pense. Dans les villes de plus de 50 000 ou 100 000 habitants, c'est peut-être trop complexe à gérer.

Cordialement.

10/ Commentaire par Bambou – dimanche 14 février 2010

À ma connaissance, la réservation de documents disponibles fonctionne à… ma médiathèque, soit le réseau Ouest Provence ! : Koha + 2 navettes + une organisation de la circulation inter-sites depuis longtemps (15 ans) éprouvée = 250 000 documents réservables à distance et livrables sur le site de son choix (le lieu de livraison est proposé par Koha après que l'adhérent a cliqué sur « réserver » à l'OPAC). La liste des documents réservés « en attente de traitement » est mise à jour en temps réel et régulièrement surveillée par le bibliothécaire qui travaille dans le pôle (cette liste peut être filtrée par site et pôle, ce qui favorise sa lisibilité et donc son utilisation) ; dès qu'une réservation apparaît, le bibliothécaire récupère le document en rayon et active sa nouvelle situation sur la liste ; le document est ainsi « mis de côté », à la fois physiquement et informatiquement (le réservataire voit instantanément le statut du document changer sur son compte adhérent). Nous avons paramétré le délai d'attente de retrait à 7 jours.

Pour gagner en performance sur la communication, nous envisageons (c'est en cours de négociation budgétaire) l'envoi d'un SMS à l'adhérent l'informant de cette « attente de retrait ». Ce service me semble particulièrement légitime et utile pour les personnes (= 40 % de la pop.fr !) qui ne sont pas connectées à internet et qui, en revanche, disposent majoritairement d'un portable (92 % de la pop.fr).

Bref, le service fonctionne très bien et les adhérents l'utilisent naturellement. Nous observons une augmentation de 25 % du catalogue (via le portail) depuis sa mise en service début décembre dernier. Considérant que nous comptions déjà en 2009 plus de 8 % des prêts passant par le système de réservation (soit 40 000 prêts sur 460 000), nous nous attendons donc à une montée en charge importante en 2009. Nous avons évidemment anticipé cette réalité en augmentant les

fréquences de circulation des navettes et en nous équipant d'un nouveau véhicule (plus grand et plus ergonomique) et de caisses supplémentaires.

Tout ce dispositif repose sur le primat du service aux usagers (c'est le livre qui se déplace…) et sur le principe de mutualisation des collections en réseau. En volume, cela permet, par exemple, aux 1 200 habitants du petit village de Cornillon-Confoux, qui disposent d'une collection physique de 3 600 documents, d'accéder en réalité à une collection de 460 000 documents ! Et cette réalité ne leur a pas échappé. C'est aussi (en plus de la qualité de l'équipement et des services proposés sur place) la raison pour laquelle les adhérents de cette médiathèque représentent près de la moitié de la population cornillonnaise.

Cette logique de flux n'est pas contradictoire avec l'exigence de mise en place d'une politique documentaire raisonnée (oserais-je dire, en l'occurrence, « résonnée »), qui prend en compte les spécificités de territoire, les besoins différenciés, spécifiques des populations à desservir. Ceux-ci sont réels (entre Port-Saint-Louis du Rhône et Grans, par exemple, le profil de ces 2 bassins de vie est pour le moins différent) et chaque responsable documentaire doit en tenir compte (par écrit…) dans ses orientations d'acquisition et de développement de collection.

En somme, les collections doivent à mon sens répondre potentiellement à une double exigence, celle de s'accorder tout à la fois à l'espace du dedans et à celui du dehors ; « agir local et penser global », disait l'autre Dominique…

11/ Commentaire par Charlotte – mercredi 17 février 2010

Bonjour,

Je suis tout à fait d'accord avec votre article et… je me faisais dernièrement cette réflexion que je vous expose [pour avis] :

- vu le coût (salarial) à l'heure d'un agent en service public au poste de « Communication magasin » ;
- vu le nombre insignifiant de communications de documents réalisées en une heure de service public (il faudrait faire une étude et je m'avance sans stats mais, en ce moment et depuis la rentrée de décembre, entre 0 et 3 communications demandées) ;
- vu la présence d'un (ou parfois deux) autre(s) agent(s) en salle de lecture au bureau de « Renseignements documentaires » où l'on constate la même relative tranquillité ;
- vu qu'on s'interroge sur « comment faire évoluer les postes des professionnels (et des cat. C en particulier) et les services aux usagers en fonction des besoins/usages des étudiants » (qui désertent la BU).

Eh bien, il me semble qu'au lieu d'être « coincé » (à bouquiner) au bureau de « Communication magasin », il serait bien plus utile d'être sur le pied de guerre et de proposer ce nouveau service : réservation des documents dont les documents disponibles.

D'autant plus que les étudiants/chercheurs qui demandent le plus souvent ce service, ou nous font la remarque que « ce serait bien », sont d'un niveau recherche, ont préparé leur visite à la BU sur le catalogue en ligne et arrivent avec une jolie liste de documents (dont une partie en magasin).

On oppose à ce nouveau service sa consommation de temps et cet argument est justifié.

Mais si les collègues en service public au bureau de « Renseignements documentaires » allaient chercher les quelques documents demandés en magasin, un temps énorme serait disponible pour… mettre en place ce nouveau service.

Est-ce que ma réflexion vous semble… logique ? J'aimerais bien un/des avis…

Merci d'avance.

Réponse de Bertrand Calenge – jeudi 11 mars 2010

@ Charlotte :

Effectivement, puisque vous demandez des avis, je vous donne le mien en soulignant la pertinence de vos propos, sur trois points :

- la disponibilité des documents : nous (à Lyon) mettons en œuvre depuis peu deux services parallèles : la mise de côté de documents du magasin via Internet (bientôt) ou le téléphone (déjà), économisant ainsi du temps d'attente de l'usager, puisque tout est prêt lorsqu'il arrive à la "banque" ;
- il est effectivement aberrant de mobiliser des agents pour… attendre une éventuelle demande. Un certain nombre de BU a installé des bornes de prêt automatisées permettant d'emprunter un document sans intervention humaine, donc en dehors de toute permanence ;
- ce qui conduit à une autre conclusion : est-ce qu'il n'est pas préférable de laisser prêter l'ensemble des documents – hors patrimoine ancien, rare ou précieux – plutôt que d'exclure du prêt des milliers de documents simplement… désuets ou moins demandés ? En ce qui nous concerne à Lyon, nous passons progressivement en "prêtables" de tels documents…

Pour conclure, oui, il faut privilégier la facilité d'accès et utiliser intelligemment les « ressources humaines », fût-ce à un "double poste" – pas si épuisant que ça d'ailleurs – !

Parcours 2. Bertrand Calenge, l'homme-bibliothéconomie ?, proposé par Renaud Aïoutz

Bibliothéconomie ? Pour qui a débuté sa carrière autour des années 2000, Bertrand Calenge en était en quelque sorte l'incarnation. Ses livres, ses interventions, ses articles impressionnaient par leur clarté et leur qualité[8].

Dans un contexte professionnel, je me souviens de mon premier contact avec Bertrand. C'était lors d'une de ses visites à la Bibliothèque municipale de Fresnes. Il venait y travailler avec Thierry Giappiconi, dans le cadre du groupe « **Poldoc** »[9] qu'il aura animé jusqu'à sa retraite. Ce qui m'avait d'emblée frappé, c'était la simplicité de l'homme, sa faculté à débattre sur un pied d'égalité avec tout agent qui lui faisait part d'une question ou d'une réflexion issue de son quotidien professionnel. Bien des formules en témoignent dans ses billets : **« La question m'a été posée récemment »**, **« Un collègue marocain, de passage à Lyon, me confiait sa perplexité [...] »**, **« À moins que vous ayez d'autres idées ? »**, etc. Pour Bertrand Calenge, toute rencontre, tout échange était matière à enrichir ou affiner sa vision bibliothéconomique. Toutes proportions gardées, sa posture n'était pas sans rappeler celle bien connue d'un Montaigne : la contradiction n'appelait jamais sa colère, mais son attention. Grâce à cette disposition, sa pensée ne s'est jamais sclérosée : elle n'a eu de cesse de dialoguer, avec toutes les générations et toutes les sensibilités. Son blog reflète justement cet état d'esprit, de même que les nombreux commentaires : de ses lecteurs, de l'auteur lui-même en réponse à ses lecteurs, sans oublier tous les commentaires lus

8. Voir le « Parcours 10. Bertrand Calenge, auteur édité. Parcours bibliographique », p. 293.
9. Le groupe Poldoc est un groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentaires fondé en 1999.

ou écrits sur d'autres blogs (ceux de **Silvère Mercier**, d'**Olivier Tacheau**, d'**Étienne Cavalié**, de **Dominique Lahary**, etc.).

Bibliothéconomie… Il ne fait donc aucun doute que le *Carnet de notes* de Bertrand Calenge relève de la bibliothéconomie. Pourtant, ce mot-clef n'a été attribué qu'à une quinzaine d'articles, publiés entre août 2008 et mars 2010, soit un dixième des billets en un peu moins de deux ans (juillet 2008 – décembre 2015), que nous nous proposons d'introduire[10].

Texte et contexte : un fil d'Ariane dans le labyrinthe du blog ?

Avant de cheminer dans ce corpus, arrêtons-nous sur un intrigant triptyque qui occupe une place centrale dans l'économie globale du *Carnet de notes*[11]. Cette série de trois billets s'ouvre sur une pause réflexive, revenant sur le parcours intellectuel de Bertrand Calenge. Il en vient à distinguer *« trois temps successifs et cumulatifs du discours sur les contenus des "savoirs" »*, qui se résument schématiquement dans :

- le savoir ;
- l'organisation des savoirs ;
- et enfin, l'appropriation des savoirs.

Sans occulter les subtilités, voire les impensés de l'organisation des savoirs (en citant notamment sa propre recension de la stimulante **thèse de Muriel Amar**), Bertrand nous rappelle que la bibliothéconomie ne doit jamais oublier de soumettre le « texte » à la règle du « contexte ». Mais quel texte d'abord ? Par synecdoque, le texte (la partie) désigne ici l'ensemble de l'offre documentaire de la bibliothèque (le tout). Or face aux défis que

10. Voir le « Parcours 11, Corpus des billets », p. 303.
11. Texte et contexte : (1) quel dilemme ? ; Texte et contexte : (2) Quel contexte ? ; Texte et contexte : (3) Quel texte ?

représentent *« une stagnation des entrées et une baisse des prêts »*, Bertrand Calenge confesse s'être **« rendu compte que les pistes de réponse les plus prometteuses n'étaient guère documentaires au sens strict du terme »**. Cette confession peut paraître étonnante de la part de l'expert – pour ne pas dire du chantre ! – de la politique documentaire. Ou bien y aurait-il un Calenge des livres et un Bertrand du blog ? Dépassons donc l'apparent paradoxe en nous intéressant très sérieusement au dilemme proposé, celui du texte et du contexte.

Pour l'auteur, le contexte est l'ensemble des modalités de contact imaginées par les bibliothécaires entre l'offre documentaire et les publics desservis. Le contexte est le cadre d'appropriation du texte, qui doit s'élaborer dans un souci des usages de la population et pas uniquement de la valeur des œuvres. Mais cette revalorisation du contexte au détriment du texte n'est pas la négation de la connaissance, bien au contraire. Bertrand la justifie pleinement en expliquant que **« la bibliothèque n'est pas lieu d'accumulation et de transmission des savoirs, mais lieu de développement de connaissances. Or la connaissance n'est pas dans les livres, elle est émergence personnelle »**.

Mais alors comment légitimer la bibliothèque (si ce n'est plus à l'aune de la valeur documentaire) ?

Dès le premier billet de ce corpus (chronologiquement parlant), Bertrand Calenge insistera sur l'un des fondements de la légitimité de la bibliothèque publique : son territoire et, partant, la communauté humaine à laquelle elle s'adresse. À celles et ceux qui pourraient facilement le taxer de relativisme culturel ou de faire des concessions au discours dominant – comme celui des

« bibliothèques troisième lieu »[12], émergent à l'époque – Bertrand prévient :

> **« Il ne s'agit pas ici de suivre des modes ou des appétits de consommation, mais bien de s'inscrire délibérément du côté de nos publics : il n'est pas d'abord de textes dans une bibliothèque, il est surtout des lecteurs en quête de sens. »**

Qu'on ne s'y trompe pas cependant. Cette démarche de légitimation ne s'inscrit pas dans une recherche abstraite des fondements théoriques de la bibliothéconomie. Cette démarche est fortement motivée par le contexte social et politique des années 2008-2010, en l'occurrence la crise financière mondiale de 2007-2008 et ses répercussions concrètes pour les Français :

> **« Parlons net. La société française (et bien au-delà) connaît une crise réelle : le pouvoir d'achat est réellement frappé, les mauvaises nouvelles économiques et donc (et surtout) sociales se multiplient. »**

Sans oublier les conséquences de cette crise pour les services publics :

> **« En nos temps troublés, où la rigueur s'abat sur les services publics (plus que sur les banques ou les marchands de pétrole, il faut l'avouer), la tentation est forte de sacrifier les bibliothèques [...] »**

Et plus particulièrement, pour les missions des bibliothécaires :

> **« Bref, comment prend-on en compte le besoin purement social d'une information publique personnalisée au plus près du terrain des séismes « économico-personnels ? [...] Sans cesser de rêver à de nouveaux mondes et de construire la bibliothèque**

12. Chacun aura à l'esprit l'emballement, voire les injonctions autour de ce modèle, dérives que l'on ne peut pas imputer à Mathilde Servet dont le **mémoire d'étude** paru en 2009 est infiniment plus subtil que les récupérations auxquelles il a donné lieu, voir notamment p. 152 du présent ouvrage.

> **de demain, soucions-nous aussi et surtout de ces lecteurs d'aujourd'hui, bousculés par la houle. »**

Dans ces extraits empreints d'une évidente empathie, Bertrand Calenge ne s'inquiète pas du modèle de la bibliothèque publique en elle-même, comme il peut l'exprimer dans **certains textes**. Il se soucie surtout de ce qu'elle représente pour ses concitoyens, dont il a si souvent observé les usages sur le terrain (par exemple en ces années-là, au sein de la bibliothèque municipale de Lyon[13]). L'auteur nous avait d'ailleurs prévenus : *« Il me semble qu'aujourd'hui j'aime ce métier parce que je m'intéresse aux gens, à leur besoin de savoir »*.

Un blog pleinement dans son temps

On l'a vu, Bertrand Calenge n'écrit pas son blog du haut d'une Tour d'ivoire, se réfugiant derrière un savoir dogmatique. Il descend dans l'agora et débat des crises traversées par la profession. Mais dans ce débat parfois houleux, il prend toujours grand soin de démêler l'écheveau embrouillé des arguments. Car il n'y a pas une seule crise (des bibliothèques), il y a des crises, bien concrètes et bien définies, en plus de celle économique évoquée plus haut. Elles innervent les billets de ce corpus. On découvre par exemple, dans le contexte d'un **web 2.0** qui vient renouveler les pratiques des usagers et des bibliothécaires, la crise émergente du stock de documents face au flux de données :

> **« Une mutation profonde me semble être à l'œuvre dans les bibliothèques (publiques sûrement, universitaires sans doute) : la diminution de la valeur du stock documentaire en tant que tel et la montée en puissance du bibliothécaire agissant pour aider le public à construire sa connaissance. "Les bibliothécaires n'ont**

13. Bertrand Calenge, **« Publics nomades, bibliothèque familière »**, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n° 6, p. 67-72 ; Bertrand Calenge, **« Du comment au pour quoi »**, *Bulletin des bibliothèques de France,* 2006, n° 6, p. 47-53.

> **jusqu'ici que stocké de la connaissance pour la proposer, il s'agit maintenant de générer de la connaissance partagée", pourrait-on dire en paraphrasant Marx (Karl). »**

À celles-ci et dans un contexte politique de remise en question des services publics, s'ajoute une crise du périmètre d'activité des bibliothèques (de leurs politiques publiques et de leurs modalités d'action) :

> **« Je pose une question toute bête : face à la prégnance accrue du domaine d'Internet et aux stratégies des acteurs économiques actifs dans le domaine de l'information, l'approche d'un périmètre des bibliothèques partant de la mise à disposition des collections (traditionnelles) est-elle pertinente pour définir stratégiquement aujourd'hui un périmètre d'activité des bibliothèques ? »**

Comme il n'est pas possible de multiplier les passages choisis (on aurait également pu relever la crise d'un certain **modèle de la bibliothèque publique**), citons Bertrand questionnant ce qu'internet fait aux savoirs, dans un débat à distance très intéressant avec Silvère Mercier, à partir des identités numériques possibles de la bibliothèque :

> **« Car la vraie question posée aux bibliothèques par Internet n'est pas seulement la pérennité de leurs services actuels (à mon avis, il y a encore du grain à moudre, du moins tant que nos concitoyens ne seront pas devenus "virtuels"), ni les nouveaux enjeux de la diffusion du savoir (les BU connaissent la migration des manuels en e-books, comme toutes les bibliothèques l'"électronisation" des encyclopédies, les deux cas relevant d'une stratégie de mise à disposition d'un savoir éditorialisé), mais plus profondément les conditions de la production de ces savoirs. »**

Bien entendu, ces extraits sortis de leur contexte pourraient donner une vision caricaturale du blog. Pourtant, dans ce *Carnet de notes*, le lecteur ne trouvera ni pessimisme, ni nostalgie. Il ne

trouvera pas non plus de critique pédante ni de grands discours déconnectés du terrain.

La bibliothèque universelle, très peu pour lui

Que trouverons-nous alors dans ces notes ? Nous y retrouverons bien sûr ce qui constitue le propre de la production livresque de Bertrand Calenge : clarté, pédagogie, précision, démystification de certains concepts, production d'outils pratiques (et de leur « mode d'emploi »), visée applicative, exemples concrets et retours de terrain, attention à l'humain, etc.

Mais là où le livre risque de clore le débat voire d'enfermer la bibliothéconomie dans un discours achevé, le blog permet à Bertrand d'ouvrir un dialogue dynamique, de construire son point de vue ou d'affiner sa pensée par itérations successives (dans une perspective presque fractale), de nuancer ses points de vue ou les contradictions de ses lecteurs, d'admettre ses lacunes ou ses erreurs. C'est pourquoi, sans langue de bois, Bertrand Calenge insiste sur le besoin d'appliquer notre esprit critique à nos propres théories bibliothéconomiques parfois séduisantes mais difficilement démontrables (et donc peu convaincantes) :

> **« Parlons clair : toute prétention des bibliothèques (au moins publiques) à réellement démontrer leur efficacité économique semble vaine. Maurice B. Line avait montré l'absence de causalité entre action des bibliothèques et succès économique, et avait suggéré deux pistes : la nécessité d'un certain niveau de développement pour qu'un pays se dote d'un système moderne et efficace de bibliothèques, et la dimension essentielle de maintien du lien social qu'elles incarnent et activent. »**

Et sans remettre en cause l'universalité de la construction scientifique des savoirs ni l'idéal de leur diffusion, Bertrand nous met en garde contre l'universel. Nous, bibliothécaires, avons un fort

tropisme à plaquer ce concept sur nos bibliothèques locales (sous prétexte d'encyclopédisme par exemple). Or la bibliothèque publique est d'abord « territorialisée » et c'est ainsi qu'elle trouve sa raison d'être et son cadre d'action :

> **« De plus, ayant l'esprit concret, je suis attaché à la territorialité de la bibliothèque. La bibliothèque universelle, très peu pour moi : je n'ai pas l'esprit assez large pour embrasser l'humanité entière. Une ville, un département, (ou une université) avec une histoire, des tensions, des mouvements, bref une population, voilà qui a du sens, qui permet de cadrer l'action. »**

Bien sûr, l'on pourra trouver au détour de tous ces billets, quelques angles morts ou quelques présomptions infirmées depuis. Par exemple, les enjeux éthiques et sociaux des politiques des « plateformes » des géants du Web, ne sont pas beaucoup abordés dans la description trop univoque et idéalisée du **Web social et participatif**. De même, une partie des arguments des **« variations sur une bibliothèque sans livres »**, pâtissent un peu du recul que nous pouvons avoir aujourd'hui sur le développement des médias et de leurs usages à l'ère numérique. Mais ces aspérités n'enlèvent rien à l'intelligence générale du propos ni à son actualité. Sans doute parce que Bertrand Calenge ne se focalise jamais uniquement sur des outils, des dispositifs ou des théories ; il pense toujours « mise en application » :

> **« Ces tutoriels ne sont pas que techniques. Au contraire, ils doivent s'appuyer sur des situations appuyées sur des préoccupations professionnelles [...] L'outil n'est rien sans documentation professionnelle et accompagnements persistants. »**

Tout simplement parce que pour Bertrand, c'est le bibliothécaire, l'humain qui, par ses appétences et ses compétences, reste(ra) au cœur de la bibliothèque publique. Et c'est ce qu'il rappelle dans un beau billet au titre programmatique et qui peut presque

résumer sa pensée bibliothéconomique « De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire » :

> **« le "pont" n'est pas technologique, il est humain. Le bibliothécaire est payé par sa collectivité pour donner à la population locale les moyens de développer sa connaissance [...]. Pour cela, [...] il faut surtout disposer d'acteurs [...].**
>
> **Il restera des collections, mais il restera peut-être ce que tout le monde nomme la bibliothèque... en fait des bibliothécaires !**
>
> **Si ceux-ci acceptent cette mutation et la prennent en charge. »**

Je suis convaincu que Bertrand Calenge aura grandement contribué, par toute son action en général et par son blog en particulier, à éclairer les bibliothécaires sur ces mutations et à les aider à les prendre en charge...

Sélection thématique extraite de Carnet de notes

Jeudi 6 novembre 2008

De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire

Une mutation profonde me semble être à l'œuvre dans les bibliothèques (publiques sûrement, universitaires sans doute) : la diminution de la valeur du stock documentaire en tant que tel et la montée en puissance du bibliothécaire agissant pour aider le public à construire sa connaissance. « Les bibliothécaires n'ont jusqu'ici que stocké de la connaissance pour la proposer, il s'agit maintenant de générer de la connaissance partagée », pourrait-on dire en paraphrasant Marx (Karl).
Quatre phénomènes m'ont alerté en ce sens :

- De plus en plus, les réponses de bibliothécaires chevronnés aux requêtes parfois complexes des usagers se passent de tout recours aux collections. Sans même parler du basculement de l'information contemporaine du papier au numérique, le patrimoine écrit devient lui-même facilement (et combien plus !) manipulable sur Internet, grâce à Gallica (Gallica 2, j'entends), le projet Gutenberg, Wikisources, Google Books ou Google Scholar. La progression est impressionnante…

- Les ressources documentaires propres des bibliothèques sont de plus en plus utilisées par plaisir (plus que par nécessité liée à une rareté documentaire), ce qui privilégie livres d'enfants, romans, BD et mangas au détriment des travaux savants, techniques ou philosophiques. Et surtout, cette tendance réclame de la bibliothèque non tant de très vastes ressources – exigibles pour l'étude, mais justement : voir le point précédent ! – qu'un appareil de découverte, de surprise, d'échange, etc. L'enquête du CREDOC en 2005 avait relevé cette demande d'accompagnement ou d'incitation à la découverte.

- Le succès impressionnant des nouveaux services fondés sur l'assistance personnalisée (services de questions-réponses, assistance aux devoirs, espaces numériques ou multimédias, etc.) présente une montée en puissance sans commune mesure avec la stagnation des prêts ou la baisse des communications des magasins.

- Même dans des bibliothèques petites, mais modernes et ménageant espaces de repos, accès wifi, espace numérique, programme culturel diversifié, le nombre de personnes utilisant ces ressources et services

> dépasse de loin le flux des emprunteurs. On peut trouver deux fois plus de personnes venues sans emprunter que de personnes empruntant – à des rythmes moins contraints il est vrai (j'entends bien néanmoins que la gestion du flux de ces emprunteurs et emprunts représente encore en interne la charge la plus lourde… mais de façon très inégale quant à la composition du fonds !).

Dans diverses évaluations que j'ai conduites, ces points – parmi d'autres – ressortent très fortement. Alors, je me demande si la vraie mutation à l'œuvre dans les bibliothèques est bien l'enjeu du numérique en tant que tel. Bien sûr, c'est un facteur majeur d'évolution, mais l'avenir des bibliothèques ne réside pas nécessairement dans la maîtrise de son flux (encore que pour les universités et donc leurs SCD la question se pose de façon très immédiate) ni de la panoplie de tous ses outils techniques.

Entre deux besoins égaux parmi les « publics », profiter d'un lieu de **vie** adapté et trouver l'information ou la connaissance pertinente, le « pont » n'est pas technologique, il est humain. Le bibliothécaire est payé par sa collectivité pour donner à la population locale les moyens de développer sa connaissance (sa culture, son information ponctuelle, sa capacité à répondre à des objectifs de formation, etc.). Pour cela, il faut sans doute user d'architecture, de technologies, etc., mais il faut surtout disposer d'acteurs – et pas seulement des bibliothécaires ! – qui s'investissent dans les programmes culturels, dans l'art de chercher, dans la formation ou les ateliers, dans la médiation sociale, dans l'attention à l'actualité pour apporter la piste ou le service le plus pertinent,…

Il restera des collections, mais il restera peut-être ce que tout le monde nomme la bibliothèque… en fait des bibliothécaires !

Si ceux-ci acceptent cette mutation et la prennent en charge.

Commentaires au billet De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire

1/ Commentaire par Nicomo – jeudi 6 novembre 2008

Dans des commentaires de je ne sais plus quel blog (bibliobsession, je crois), nous nous opposions (mollement) sur la question d'un passage du bibliothécaire appuyant son travail sur la collection, au bibliothécaire « orienté service », éventuellement sans lien avec une collection. C'était à propos de nos collègues britanniques.

J'insistais sur le fait que ce n'était pas une opposition manichéenne (collections ou services), mais qu'il y avait certainement des cultures professionnelles « orientées collections » et d'autres « orientées services ».

Ce billet d'aujourd'hui illustre parfaitement ce à quoi je faisais allusion : « diminution de la valeur du stock documentaire » d'un côté ; « montée en puissance du bibliothécaire agissant pour aider le public à construire sa connaissance », c'est-à-dire prestataire de services plus que gestionnaire d'une collection.

Et je suis d'accord aussi avec le fait que c'est la disparition de la « rareté » du document qui préside à cette réorientation. C'est d'ailleurs la même analyse qu'on retrouve dans le « Here Comes Everybody » de Clay Shirky, qui met explicitement en parallèle journalistes et bibliothécaires sur ce point.

2/ Commentaire par DBourrion – jeudi 6 novembre 2008

Totalement d'accord avec ce qui s'écrit ici, mais je propose de nouer de cette manière les deux fils (le technologique auquel j'essaie de participer avec d'autres, d'une part ; et l'humain – son retour ?) dont vous parlez ici : le technologique assure/doit assurer/va assurer l'accélération et la disponibilité des flux documentaires (c'est terriblement flagrant en BU) ; et l'humain – le bibliothécaire, donc – assure/doit assurer la prise en main (entendez, la maîtrise) de ces flux par l'usager, noyé sinon.

La mutation numérique n'est effectivement pas la seule en cours actuellement ou plutôt, pour qu'elle soit autre chose qu'un déferlement chaotique, cette mutation a besoin d'humain, de médiation, soit : du bibliothécaire. La mutation numérique, paradoxalement, peut-être pour les bibliothèques, est une sorte de révolution copernicienne qui met l'humain au centre de la bibliothèque.

En résumé : deux mutations pour le prix d'une.

3/ Commentaire par DBourrion – jeudi 6 novembre 2008

Je précise : révolution copernicienne parce que le centre de l'univers bibliothéconomique qui vient de se voir supplanté par l'humain, c'est le document…

4/ Commentaire par Tacheau – vendredi 7 novembre 2008

Je m'invite dans ce salon de causerie angevine… salut les amis ! D'accord avec toi Bertrand, qui ne le serait d'ailleurs, mais la phrase la plus intéressante et discutable à mon avis est ta conclusion trop simple à mon avis (j'avais déjà eu envie de réagir sur les parallèles faits entre bibliothécaire et journaliste) : « Si ceux-ci acceptent cette mutation et la prennent en charge ». C'est là que tout est le problème. Pourquoi est-il si difficile de prendre en charge cette question et plus

largement, et collectivement, de nouvelles missions dans les bibliothèques ? Parce que les collègues sont idéologiquement contre ? Parce qu'ils ne sont pas formés ? Parce que cela vient en plus d'une mission documentaire qui doit toujours être assurée ? Parce qu'ils estiment que ce n'est pas à nous (-eux) de le faire d'un point de vue statutaire j'entends ? Parce que cela n'est pas clairement formulé et accompagné dans nos politiques documentaires ? Parce qu'ils ne veulent pas être les seuls à assurer la nouveauté ? Un peu tout cela à mon sens. Mais des blocages individuels aux inerties collectives, du « quant à soi » (très fort dans les bibliothèques) au sacro-saint égalitarisme où tout le monde doit faire la même chose en évitant la spécialisation (dans les BU au moins) la vraie question est : la compétence ! et son adéquation aux évolutions et donc aux besoins de la bibliothèque. Et là, on a beau dire « y'a qu'à, faut qu'on » on reste sur le temps long pour tirer tout le monde vers le haut, rassurer, intéresser, sensibiliser, conforter, impliquer et… former au changement ce que les CFCB, les URFIST et l'ENSSIB sont INCAPABLES de faire, qui se contentent de ne former, et très mal par ailleurs, qu'à la nouveauté, ce qui est très différent. Il faut donc monter des formations de ce type : comment devenir un producteur de contenu (et non « comprendre l'édition sur internet »), comment devenir un formateur en niveau L (et non « la recherche d'information de premier niveau »), comment devenir un bibliothécaire distant (et non « Panorama des services de renseignement en ligne »), comment devenir un bibliothécaire référent recherche (et non « les ressources en ligne en Sciences et Médecine »), comment devenir un responsable qualité en bibliothèque (et non « La qualité de Qualibib à Libqual »)… bref agir sur les compétences « comportementales » bien plus que purement techniques.

Je précise que cette incantation s'adresse aussi (et surtout) aux directeurs de bibliothèque et responsables des politiques documentaires qui ont eux aussi à faire leur « mue » et à apprendre à être des directeurs dans un paysage documentaire en mutation rapide à mon sens bien plus sociale que technologique.

5/ Commentaire par B. Majour – vendredi 7 novembre 2008

Bonjour

« La progression est impressionnante… »

Pouvoir fouiller tout son fonds (même celui que l'on a pas eu le temps de fouiller), c'est un avantage évident pour répondre au mieux à l'usager.

Pouvoir fouiller tout son fonds + celui d'autres structures, c'est un nouveau service indéniable.

Ce qui commence à relativiser le fonds « local » face au fonds « global ».

@ Nicomo

Diminution du stock documentaire ou extension, virtualisation, à l'extérieur, de ce fonds documentaire ?

Ne pas renouveler son encyclopédie, parce qu'Internet fournit l'équivalent, et plus à jour qu'il y a dix ans… ça pose question.

La bibliothèque = le bibliothécaire ? (l'équipe bibliothécaire)

Oui, c'est de plus en plus vrai… les compétences des bibliothécaires apparaissent au grand jour.

Et qui n'a jamais rêvé d'une personne qui s'occupe de vous en particulier. Plutôt que l'anonymat caché derrière une offre documentaire.

Enfin, « on » commence à s'intéresser à l'usager. À ses particularités, à ses centres d'intérêt (et pas seulement au niveau de l'offre) pour répondre à ses interrogations ponctuelles, sans qu'il y ait hésitation à déranger le bibliothécaire pour « si peu ».

Et ce « si peu » va s'ajouter à la base de données commune, l'enrichir.

Une réponse collectée et stockée, c'est dix réponses prêtes à l'emploi, dix usagers satisfaits par cette réponse, même ponctuelle.

Intelligence collective ?

Ce que représente, à la base, une bibliothèque : une accumulation de savoirs.

Avec des bibliothécaires neurones, capables de connecter les éléments entre eux.

Pour l'enjeu du numérique (soit, de mon point de vue, les collections numériques), je pense que ce n'est pas la seule mission des bibliothèques. Car, cela représente toujours une collection locale, lorsque le monde offre maintenant une collection globale.

De l'information globale.

Et les gens, les usagers, et mêmes d'autres non-usagers seront de plus en plus à la recherche d'aides, de sélections, de guides pour faire face à cette montagne d'informations qui montent, qui montent… à n'en plus finir.

Sans oublier le côté humain des bibliothèques.

Google est la machine.

Nos Opacs sont la machine.

Même la collection, en tant que telle, c'est la machine.

Notre expertise, notre présence, notre accueil… c'est notre humain.

Et je connais des personnes qui viennent à la bibliothèque pour discuter, non pas de livres ou de culture, mais d'autre chose.

Une écoute, dans un monde qui bavarde beaucoup sans écouter.

« Il restera des collections, mais il restera peut-être ce que tout le monde nomme la bibliothèque… en fait des bibliothécaires !

Si ceux-ci acceptent cette mutation et la prennent en charge. »

Question : ont-ils vraiment le choix ?

Si les organismes de formation sont si longs à réagir, c'est qu'il y faut des formateurs (compétents et spécialistes de leur domaine ?, reconnus ? porteurs de projets ?).

Au-delà de la formation, voir comment et où intervenir, suivant ses capacités propres. Pas facile.

Pas facile, dans une « bibliothèque » qui tend à l'universel.

Pas facile, dans un monde informatique où les outils peuvent s'évaporer du jour au lendemain, contrairement aux hommes.

Mais je ne pense pas que le choix soit nôtre.

La mutation est là, et nous sommes en train de la prendre en charge.

Faut-il être tortue ou lièvre ? L'avenir nous le dira.

Bien cordialement

Bernard Majour

6/ Commentaire par Xavier Galaup – vendredi 21 novembre 2008

Faisant partie de ceux qui sont très sollicités pour parler du Web 2.0 aux bibliothécaires, je rejoins vos points de vue. On le sait tout changement est long à se mettre en place. J'ai l'impression qu'aujourd'hui nous sommes encore dans une phase de découverte numérique pour beaucoup de nos collègues. Je constate souvent avec étonnement et vertige dans leurs yeux quand je présente le maelström du Web 2.0.

Selon le temps dont je dispose et la thématique demandée, je parle toujours du rôle d'accompagnement du bibliothécaire. Pour reprendre l'exemple du wiki de Brest, son succès provient d'une forte volonté politique associée à une médiation tous azimuts : les fameux PAPI (pour Point d'accès public à Internet) avec des animateurs multimédias partout dans le pays de Brest + travail avec les collèges et les associations… La mise en place de l'outil en lui-même ne suffit pas à créer

miraculeusement des contributions. On sait aussi que plus il y a de technologie plus il y a besoin d'accompagnement.

Je trouve lumineux l'éclairage d'O. Tacheau concernant l'approche plus comportementale de la formation. Je pense que de nombreux collègues se reposent sur les collections car c'est un domaine maîtrisable et avec peu d'enjeux personnels alors que tout ce qui est de l'ordre du relationnel (médiation, formation,...) est plus risqué pour soi. Je vais ré-orienter mes interventions dans cette perspective autant que faire se peut en fonction des attentes.

En Finlande, le public peut réserver un bibliothécaire pour 1 heure afin qu'il l'aide dans son utilisation de la bibliothèque...

Lundi 16 février 2009

Variations économiques sur les bibliothèques

En nos temps troublés, où la rigueur s'abat sur les services publics (plus que sur les banques ou les marchands de pétrole, il faut l'avouer), la tentation est forte de sacrifier les bibliothèques, institutions saltimbanques jugées non essentielles à la reprise économique et quelque peu superflues. Les fermetures de bibliothèques se multiplient (voir ici), leurs crédits sont resserrés (là), et pire leur légitimité contestée. Que dire face à ce repli panique ?

À la recherche de la légitimité

La question se pose surtout pour les bibliothèques publiques. Les centres de documentation spécialisés peuvent connaître un sort variable, soit jugés essentiels pour le chiffre d'affaires, soit peut-être menacés par des recours d'accès direct au Web (ici). Les bibliothèques universitaires tirent un juste argument de l'économie d'échelle tirée de la mutualisation des ressources documentaires, car l'information est un carburant indispensable au fonctionnement de la recherche, de la formation et de l'enseignement. En revanche, les bibliothèques publiques sont bien moins assurées, malgré leur essor des dernières décennies, face à la « crise » :

- l'information à « valeur ajoutée » est volontiers renvoyée à la responsabilité des investissements des entreprises ou… aux ressources des universités et des établissements scolaires (de l'information « utile », en somme) ;

- le développement d'une culture personnelle est considérée comme une affaire personnelle, qui peut s'abreuver à bien d'autres sources (Internet, la télévision, les achats en librairie, etc.) ;

- le soutien à une formation tout au long de la vie est volontiers reporté sur les organismes ad hoc, ou sur la collectivité territoriale en charge de la formation professionnelle, soit la seule collectivité ne supportant la charge d'aucune bibliothèque : la Région…

La démonstration impossible

Quittons un domaine volontiers arpenté, celui des bibliothèques dans l'économie de l'information, et abordons une question beaucoup plus triviale : les bibliothèques dans les arguments et arbitrages économiques des décideurs !…

Parlons clair : toute prétention des bibliothèques (au moins publiques) à réellement démontrer leur efficacité économique semble vaine. Maurice B. Line avait montré l'absence de causalité entre action des bibliothèques et succès économique, et avait suggéré deux pistes : la nécessité d'un certain niveau de développement pour qu'un pays se dote d'un système moderne et efficace de bibliothèques, et la dimension essentielle de maintien du lien social qu'elles incarnent et activent (voir notamment : Maurice B. Line, "Do libraries contribute to wealth?", *Library Association Record*, November 1997). Bref, elles contribuent à créer du capital social, plus qu'elles n'interfèrent directement dans les rouages de la production économique…

Accepter les règles de l'efficience

Faut-il pour autant abandonner toute approche comptable de nos activités ? Je n'en suis pas sûr. Il est en effet des raisonnements qui peuvent non seulement être d'utiles arguments face à des restrictions parfois annoncées, mais également amener à considérer notre activité sous des facettes autres que celles plus « éthérées » de la culture ou de l'information.

Il serait sans doute suicidaire de refuser la contrainte d'une bonne utilisation des deniers publics, et l'activité bibliothécaire doit se donner les moyens de son efficience. De ce point de vue, les mesures qui traitent des tarifications (voir les débats sur le droit de prêt, ceux sur les tarifications d'inscription, etc.), des avantages financiers de choix d'investissement (la démonstration du « cost per use » par exemple), des améliorations d'ergonomie des circuits de traitement des documents, etc., sont on ne peut plus justifiés.

Mais pour justifier économiquement les bibliothèques elles-mêmes ?

Passons sur le constat récent de l'augmentation de fréquentation des bibliothèques publiques aux Etats-Unis, volontiers corrélée à la crise actuelle : l'argument ne tient pas – malgré ma conviction personnelle – faute d'un lien de causalité démontrée se substituant à cette corrélation.
Passons sur la conviction culturelle qui voudrait qu'un pays « développé » doive se doter de bibliothèques (affirmation n'est pas preuve).
Bref il existe, à mon avis, une véritable difficulté à vouloir plaquer des raisonnements de rentabilité sur l'institution bibliothèque dans son ensemble. Par exemple, les calculs reposant sur l'avantage économique d'une collectivité d'individus à se procurer des documents par la bibliothèque plutôt que d'en faire l'acquisition sont intéressants, mais supposent qu'on trouve, politiquement parlant, aux documents des bibliothèques publiques une **nécessité collective** d'information allant au-delà du loisir (ou de la « culture »).
Par quelque bout qu'on prenne le problème, il faut toujours supposer, dans ces efforts de démonstration, qu'il existe préalablement la conviction politique qu'est indispensable un espace d'intérêt public nécessitant investissement public, pour le bien d'une communauté et non d'un agglomérat de consommateurs individuels (voir ici). Sans ce volontarisme préalable qui s'impose parallèlement aux règles du marché, peut-il exister encore un espace de négociation pour des services publics, comme les bibliothèques, relevant davantage de la conviction que de la démonstration ?

Commentaire au billet Variations économiques sur les bibliothèques

1/ Commentaire par JM Salaün – mardi 17 février 2009

Salut Bertrand,

Tu trouveras qques éléments, partiels, de réponse à tes questions ici :

http://cours.ebsi.umontreal.ca/blt6355/sequences/05/cours/index.html

Diapos 4 à 23. Un peu long, désolé.

Bien amicalement,

JM

Mercredi 6 mai 2009

Identité(s) numérique(s) de la bibliothèque

Décidément, ces temps-ci je fonctionne plus sur ce blog en réaction qu'en action. Et cette fois-ci c'est un papier de notre incontournable Silvère qui me pousse à rédiger. Son billet – très pertinent – attire l'attention sur le fait qu'Internet impose d'autres pratiques que celles à laquelle la communication en ligne de nombre de bibliothèques voudraient la réduire (enfin, les communicants institutionnels, parce que ceux de Google ou autres acteurs sont plus subtils…).

Typologies…

Silvère distingue 4 modes d'entrée des bibliothèques sur Internet :

- le mode institutionnel : la bibliothèque présente ses services, son catalogue, son programme : c'est le cas le plus fréquent ;
- le mode « service à part entière », avec URL autonome et conception dédiée au service. Il cite le Guichet du Savoir ;
- le mode « média-thématique » (je cite) : et de citer en exemple Médiamus, le blog musical des bibliothécaires de Dôle. Les commentaires y sont bienvenus, et on thématise spécifiquement l'offre ;
- enfin les outils mis en œuvre non par l'institution mais par les personnes-ressources au sein de l'établissement, ce dernier encourageant par exemple l'émergence de blogs d'individus bibliothécaires sur la philosophie, la science-fiction, pourquoi pas la confiture de figues (le dernier exemple relevant, je le souligne, de l'initiative personnelle et non institutionnelle !!!), ou d'autres entreprises personnelles pouvant passer par bien d'autres vecteurs (forum initié par un bibliothécaire passionné, site quasi-« perso », page Netvibes de fils sur un sujet, etc.).

Cette typologie me pose problème, parce qu'elle met sur le même plan des modes de communication (devrais-je dire des services ?) qui sont fondamentalement différents. La progression du mode 1 au mode 4 pourrait laisser entendre qu'il y a passage substitutif de l'élémentaire à l'élaboré. Or d'une part il n'en est rien (le Guichet du Savoir, avec SON public, n'abolit pas le public du site web institutionnel présent dans la quotidienneté des lieux et à la recherche de SES services), d'autre part je suis un tantinet sceptique quant à l'émerveillement devant la personnalisation des entreprises individuelles (le mode 4) dans un contexte institutionnel.

LectureS des services web

Une bibliothèque, c'est un lieu, des espaces publics, des collections, des services présentiels : il est normal et même impératif qu'elle offre à ses publics, actuels ou potentiels, tous moyens d'optimiser leur visite en ce lieu. LE site web de la bibliothèque est nécessaire, non parce qu'il représenterait l'essentiel de la présence de la bibliothèque sur Internet, mais très simplement parce qu'il offre une facilitation de ces services présentiels (les titres disponibles, l'animation de la semaine, etc.). Accessoirement, il est une vitrine (pour les élus, les partenaires, la presse), et à ce titre il est réellement indispensable. EN son sein sont indispensables l'accès à distance au catalogue, voire la réservation en ligne, les suggestions de commande, voire les réactions à la dernière conférence, les annonces de manifestations, etc., tous éléments qui permettront de fidéliser un public et de contribuer à leur sentiment d'appartenance à une communauté.

Mais une bibliothèque, au-delà de son lieu et de ses collections, peut aussi se penser comme service auprès d'une population par le seul biais d'Internet et sans que cette population soit contrainte à se déplacer pour bénéficier desdits services. Alors là, oui, il faut imaginer des voies particulières : le Guichet du Savoir en est une, Médiamus une autre. Dans le premier cas l'accent est mis sur le service, dans le second sur les contenus. Mais fondamentalement c'est la même chose : on construit des réseaux de fidèles, on draine des intérêts spécifiques, voire on construit pour nombre de personnes un « phare » dans les multiples centres d'intérêt présents sur Internet, sans placer le lieu bibliothèque en référence indispensable voire ultime. Ce n'est pas pour rien qu'à Lyon on a élaboré Points d'actu[14], complémentairement au Guichet du savoir mais dans le même esprit : les compétences des bibliothécaires sont mobilisées non seulement pour répondre à vos questions, mais aussi pour vous offrir une synthèse ordonnée et critique et sur les questions d'actualité qui… ne manqueraient pas d'attirer vos questions. Que cette mise à disposition des compétences individuelles locales puisse se décliner sous de multiples formes, c'est certain, mais cela ne retire rien à la dimension institutionnelle de l'entreprise !! En clair, le site, forum, blog, etc. mis en œuvre est bien une décision de la bibliothèque, non une simple initiative personnelle (encore qu'on connaisse bien sûr des initiatives persos relayées par les institutions).

14. [NDE] : Points d'actu se nomme désormais **L'influx**.

Les bibliothécaires et la bibliothèque

C'est sur ce point qu'il faut à mon avis souligner la distinction entre l'expression individuelle et l'expression institutionnelle, cette dernière fut-elle portée par des individus reconnus et en quelque sorte missionnés : à Lyon encore, il existe un site-blog de fort belle qualité, Arts vivants, animé par 3 personnes avec la bénédiction institutionnelle ; les rédacteurs sont des passionnés experts… mais ils sont aussi (d'abord ?) des agents de l'institution, et écrivent à ce titre. Cela ne retire rien ni à leur passion ni à leur expertise. Certes, leur blog est ouvert aux commentaires, mais cela change-t-il le statut de leurs billets ?
Un bibliothécaire a beau faire, il appartient d'abord, en tant que bibliothécaire, à une institution et il agit en conformité avec les objectifs de cette dernière. Que les interventions construites sur Internet mettent en avant l'institution ou plus spécifiquement ses acteurs, elles restent des interventions institutionnelles… même si elles révèlent dans ce dernier cas qu'une des essentielles richesses des bibliothèques est ses bibliothécaires, comme le souligne Silvère. Mais mettons-nous d'accord : l'« institutionnalité » de l'intervention ne signifie pas pour autant qu'elle renvoie au lieu et à ses services présentiels – fût-ce à ses collections ! C'est bien un bibliothécaire (même si c'est évidemment un individu bourré de qualités) qui intervient à titre professionnel, avec son savoir-faire, sa capacité de médiation, bref son métier !

Du commentaire à la construction documentaire

On comprendra qu'en ce qui me concerne, je tends à ne considérer actuellement que deux modalités complémentaires d'intervention des bibliothèques françaises sur Internet :

- la modalité présentielle : poursuivre voire anticiper et faciliter via le Web l'usage des services rendus dans les lieux – *a priori* pour les utilisateurs de ce dernier -, tout en valorisant la dimension médiatique de l'institution ;

- la modalité servuctive : construire, avec les ressources documentaires et surtout humaines (compétences internes ou partenariales) des espaces spécifiques de service d'information essentiellement accessibles en ligne, qu'il s'agisse d'un service questions-réponses généraliste ou d'un espace thématique.

Dans les deux cas, la bibliothèque « offre » de la ressource ou du service, et c'est une très bonne chose. Une troisième hypothèse est possible, mais reste encore peu explorée, celle de la construction de savoir et de service avec et même par les utilisateurs eux-mêmes.

On objectera que déjà moult bibliothèques sollicitent commentaires, observations et appréciations de la part de leurs publics, que ce soit via des commentaires sur les notices bibliographiques ou par l'ouverture des blogs aux commentaires.
Désolé, mais ce n'est pour moi qu'un embryon de «Web participatif» : le blogueur reste maître de son discours, le lecteur n'est libre que de son commentaire. Bon, c'est déjà ça, mais est-ce bien davantage que le cahier de suggestions proposé sur les banques d'accueil ? Certains diront que c'est une grande avancée, dans la mesure où chaque visiteur peut prendre connaissance des commentaires des autres et y réagir. Certes, c'est plus visible : mais en quoi le bibliothécaire, ou en fait la bibliothèque, est-il(elle) vraiment impacté(e) ? Quels retours d'analyse des réactions et commentaires ? Je n'ai encore rien lu à ce sujet… Poudre aux yeux ? Ou alors on se défausse en prétendant que les lecteurs échangent entre eux donc construisent "leur communauté" ? Plaisanterie : ils n'échangent pas entre eux : ils ajoutent leur commentaire sur le site de la bibliothèque…
Une bibliothèque mettant en ordre des savoirs à l'intention d'une population, on pourrait imaginer aussi, comme cela apparaît timidement, que la population elle-même contribue non pas à commenter l'information transmise, à mais à construire celle-ci. L'exemple de Wikipédia vient tout de suite à l'esprit (qu'est-ce que j'aurais aimé que cette entreprise soit supportée – et non dirigée – par des bibliothèques !). J'aime à citer Wiki-Brest (dont les bibliothèques sont partenaires), mais on peut aussi imaginer la mobilisation, auprès des bibliothèques (et non sous leur tutelle !), d'acteurs plus spécifiques pour des projets plus spécialisés : la BM de Rouen a réussi un coup de maître en s'associant à un chercheur et à des dizaines de bénévoles pour mettre en ligne une remarquable numérisation raisonnée de *Madame Bovary* !! Et si Toulouse ou la Library of Congress proposent aux internautes de tagger et commenter sur Flick'r certains de leurs fonds de photos numérisées (très bonne idée, mais on reste dans l'offre voire dans la visibilité plus que dans la participation active), pourquoi ne pas imaginer aussi un dépôt de photos par les internautes eux-mêmes, charge à la bibliothèque d'en faire un tri ou une recomposition en corpus non par élimination mais par traitement sélectif (et là ce seraient les bibliothécaires qui serviraient de… commentateurs participatifs !) ?

Poser la question de la production du savoir ?

Car la vraie question posée aux bibliothèques par Internet n'est pas seulement la pérennité de leurs services actuels (à mon avis, il y a encore du grain à moudre, du moins tant que nos concitoyens ne seront pas devenus «virtuels»), ni les nouveaux enjeux de la diffusion du savoir (les BU connaissent la

migration des manuels en e-books, comme toutes les bibliothèques l'« électronisation » des encyclopédies, les deux cas relevant d'une stratégie de mise à disposition d'un savoir éditorialisé), mais plus profondément les conditions de la production de ces savoirs.
La question est complexe, et ne saurait être réglée par un impératif soi-disant démocratique (du type diffuser des délires pseudo-scientifiques par respect de la spontanéité créative) ni d'ailleurs catégorique. Sans doute cette « création collective de savoir et de mémoire » réclame-t-elle précautions, limitations, procédures, sélection éventuelle des partenaires – même grand public –, mais il faudra bien l'élaborer, pour construire le savoir de demain, celui que nous devrons transmettre, alors que de plus en plus de ce savoir errera dans le grand océan d'Internet…
Les auteurs n'en seront plus seulement les auteurs élus adoubés par des éditeurs, ni seulement les bibliothécaires eux-mêmes, mais des personnalités ou des anonymes inscrits dans des procédures proposées par les bibliothèques. Peut-être…

Commentaire au billet Identité(s) numérique(s) de la bibliothèque

1/ Commentaire par Bibliobsession – jeudi 7 mai 2009

« Cette typologie me pose problème, parce qu'elle met sur le même plan des modes de communication (devrais-je dire des services ?) qui sont fondamentalement différents. » Ben elle devrait pas t'en poser des problèmes cher Bertrand, car je ne mets pas ces 4 stratégies sur le même plan, et je ne les oppose pas les unes aux autres. Je dis bien dans le billet que les solutions sont plurielles et non pas exclusives les unes aux autres. Loin de moi l'idée d'opposer le nécessaire site institutionnel aux autres modalités d'intervention de la bibliothèque sur le Web, je voulais insister sur le fait que ces interventions doivent être définies et négociées en amont. Mon billet visait aussi surtout à essayer de donner un début de réponse aux conflits nombreux qui naissent avec les services de communication, dans les organisations.

C'est vrai que je préférerai voir des avatars de bibliothécaires négocier avec leurs collectivités plus nombreuses et c'est la raison pour laquelle j'ai insisté sur ce point.

Sur ta remarque : « Désolé, mais ce n'est pour moi qu'un embryon de "Web participatif" : le blogueur reste maître de son discours, le lecteur n'est libre que de son commentaire. » Complètement d'accord ! Je me permets de te renvoyer vers

ce **billet** qui envisage une participation des usagers au cœur même de l'activité du bibliothécaire, *in situ*.

Quant à une participation sur le Web qui aille au-delà des commentaires, et qui participe d'une construction des savoirs, je l'envisage pour ma part comme une sorte de Librarything qui serait ouvert aux usagers ET aux bibliothécaires. Pourquoi ? Parce que je ne suis pas convaincu qu'on puisse généraliser l'expérience d'un média généraliste comme Points d'actus, qui est assimilable à du « journalisme par des bibliothécaires » (n'y vois pas une critique de ma part, juste un constat). Je crois plus à des médias thématiques qui mettent en valeur les compétences des bibliothécaires non pas « en général » (= multithématique) mais bien attaché à un objet culturel. Les bibliothécaires sont des gens attachés fondamentalement aux supports, et je suis convaincu que leur (lente) transition vers le numérique passera bel et bien par les commentaires (critiques) des supports, des objets culturels quels qu'ils soient, y compris des e-books, car une fois que l'offre aura décollé, les mêmes questions d'orientations dans la masse des contenus se poseront.

Sur ta remarque « on se défausse en prétendant que les lecteurs échangent entre eux donc construisent " leur communauté" ? Plaisanterie : ils n'échangent pas entre eux : ils ajoutent leur commentaire sur le site de la bibliothèque… » Je nuancerai cette affirmation, car tout dépend comment le service est construit. Quentin Chevillon présentait le site de la bibliothèque de Saint-Herblain lors d'une récente journée d'étude du CNFPT : il montrait comment sur certains titres, les lecteurs répondaient à un commentaire d'un autre lecteur sur le site de la bibliothèque et que chaque commentaire d'un lecteur est systématiquement affiché sur un bandeau dynamique, ce qui permet de montrer l'activité sur le site à tous les visiteurs du site. Alors NON pour se cacher effectivement devant une fonctionnalité mal conçue (du genre : « ouais on est Web 2.0 on peut mettre des commentaires sur le catalogue ») et OUI pour une gestion des communautés de lecteurs locales !

Samedi 3 octobre 2009

Arithmétique élémentaire : le « périmètre » de la bibliothèque

En ces jours de prudence budgétaire (enfin, pour les services publics, pas pour les banquiers ni les assureurs…) et de concurrence entre institutions dévoreuses de budgets publics, il est une expression qui revient souvent : définir le périmètre de l'activité d'une institution. En clair, rendre identifiable et légitime le champ d'intervention d'une institution donnée, et en particulier d'une institution culturelle. Et ce à plusieurs titres :

- politique (identifier le noyau dur de la nécessité d'une institution dans le champ de l'action publique) ;
- évaluatif (poser les outils d'évaluation là où ils sont essentiels et peuvent disposer de référentiels acceptés) ;
- gestionnaire (permettre d'envisager les métiers indispensables et les évolutions nécessaires de ceux-ci) ;
- arbitral (permettre la revendication d'une légitimité à organiser certaines actions), prospectif (identifier les besoins et moyens permettant à l'institution de couvrir son champ – pardon, son périmètre…) ;
- et bien entendu budgétaire (fournir les moyens de « remplir » le périmètre… dans la mesure des moyens, sans déborder !).

La démarche peut apparaître comme une technique de management visant d'abord à limiter les doublons d'interventions sur des terrains mal définis, et surtout à contenir les dépenses dans des limites justifiables.
Mais elle permet également de vérifier que les efforts consentis par la collectivité visent prioritairement à assurer la mission de l'institution. Un exemple imaginaire : un théâtre public peut-il dépenser ses deniers à faire fonctionner une école de théâtre ? La chose n'est pas impossible, mais mérite d'être actée pour que les budgets consentis en tiennent compte ; et dans ce cas, comment considérer les crédits à l'autre école de théâtre que la municipalité aurait imaginé de financer ? L'exemple est vraiment imaginaire je vous assure, mais montre bien qu'en période de rigueur budgétaire – et plus fondamentalement par souci de lisibilité de la gestion et de l'action publique –, les gestionnaires publics ont besoin de trier, de choisir, d'arbitrer, bref de déterminer qui porte quoi. Et peut-être que ce n'est pas si inutile pour les bibliothèques…
Alors, hasardons-nous à une opération géométrique élémentaire : définir le périmètre… du champ d'activité d'une bibliothèque.

Le rêve de l'universalité des services

Un des problèmes que rencontre notre profession est justement son incapacité à borner ses ambitions. Non que les bibliothécaires soient inconscients de la réalité des moyens et des compétences, mais il faut bien l'avouer : nous sommes souvent plus doués pour saisir l'opportunité de l'offre que pour inventer l'originalité de la réponse à la demande. Cette posture a un avantage : elle nous permet d'arpenter mille territoires. De l'école de rue au blog quasi-personnel, de la formation des étudiants et des citoyens à la prise de

position dans les débats de société, tout est porteur, tout est opportunité. Et de ce point de vue, les bibliothécaires ne manquent pas d'imagination, au moins pour reprendre à leur compte les innovations et les récupérer à leur sauce. La sidération est trop souvent de mise, et je cite des souvenirs entendus :

- « le **Guichet du savoir** c'est trop bien, quel partenariat nous permettrait de le mettre en œuvre chez nous ? » ;
- « Faire venir ces groupes de rock, c'est un vrai succès, quels contacts pouvez-vous me donner pour imaginer la même chose chez moi ? » ;
- «Votre bibliothèque a un vrai succès avec ces outils technologiques que vous avez adoptés : pouvez-vous me donner les références techniques de ces outils ? » ;
- etc…… !?!

Bref, on se disperserait volontiers dans une universalité inconsistante et mouvante des services de bibliothèque, la différenciation entre établissements tenant en fait à l'écart entre la taille des moyens et la sophistication des outils…

La contextualité localisée de chaque bibliothèque

Pour avoir côtoyé pas mal de bibliothèques, et accumulé quelques constats de situations diverses, je ne suis pas sûr du tout que l'on puisse ainsi faire équivaloir toutes les bibliothèques.
C'est bien entendu une question de moyens (la BM de Lyon peut conduire un programme international, pas la bibliothèque d'un village), comme bien entendu une question de ressources documentaires (l'atout d'un riche patrimoine – qui est aussi un poids – n'est pas également réparti).
Mais le périmètre potentiel d'une bibliothèque s'évalue également à trois autres aunes majeures :

- la façon dont son histoire – ou celle de ses collections – s'articule avec l'histoire de la collectivité : la charge dynamique du patrimoine est incomparablement différente, pour la bibliothèque de village qui a entrepris la constitution d'un fonds local il y 20 ans, et pour la bibliothèque depuis longtemps patrimoniale qui héberge et exploite moult fonds patrimoniaux ;
- le paysage cognitif qui environne concrètement cette bibliothèque : la bibliothèque d'un village, seule institution non marchande ouverte à tous, connaissant pour seul environnement d'action culturelle et

informative la salle polyvalente, n'a rien à voir avec la grande bibliothèque publique, entourée comme à Lyon de plusieurs musées prestigieux, d'universités importantes, de cinémas et libraires nombreux, de multiples théâtres, scènes musicales, lyriques ou chorégraphiques, etc. Autant la première se verra reconnue avec la multiplication d'actions de types très divers (spectacles, projections, fêtes, etc.) – et je dirais même qu'elle ne sera reconnue que si elle s'empare de ce champ élargi –, autant la seconde doit batailler pour ne pas se voir cantonnée à la diffusion documentaire et à l'exposition de son patrimoine documentaire ;

- les priorités sociales et culturelles de l'action publique conduisent à explorer des pistes non nécessairement arpentées jusque-là.

Un noyau dur ? Mais avec quelle consistance ?

Tout cela plaide pour une « spéciation » différenciée de ce qu'on appelle les bibliothèques, en fonction de ces histoires et de ces environnements. Mais parallèlement, on objectera la parenté évidente entre tous les types de bibliothèques, et partant de là on peut appeler à la définition d'un noyau dur commun à toutes les bibliothèques. Je leur reconnais la réalité concrète et partagée de la présence de collections organisées de documents, dont l'existence fonde la notion même de bibliothèque. Mais il s'agit là d'un matériau, non d'un périmètre d'activité.

Jean-Michel Salaün avait, à plusieurs reprises (par exemple **là**, **là** ou **là**), appliqué aux bibliothèques l'approche marketing des services de base et des services complémentaires, soulignant que chaque bibliothèque jouait sur sa gamme propre en sélectionnant et ses services de base et ses services complémentaires, et en jouant de plus sur la profondeur de ceux-ci. Profondeur étroitement dépendante des moyens disponibles et surtout mobilisés pour chacun de ces services. Le seul service de base commun qu'il avait repéré était justement, sauf erreur, la logistique de mise à disposition des documents de la collection, par l'organisation du prêt et/ou de la consultation de ceux-ci par les publics de la collectivité. Ce qui me paraît effectivement être ce réel noyau dur, incluant d'ailleurs les bibliothèques associatives, la plupart des centres de documentations, les archives, et pourquoi pas les vidéothèques de location.

Mais trois questions se posent face à ce modèle :

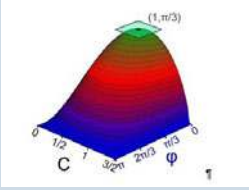
- quelle intention sous-tend cette activité de mise à disposition documentaire, et donc selon quelles « profondeurs » peut-elle être déclinée ? Un périmètre défini premièrement par la mise à disposition de documents n'est borné que par le choix des documents proposés, lesquels

peuvent se décliner sous des formes bien éloignées des choix de la plupart des bibliothèques : les archives, les **jeux**, les **tissus**, les **herbiers**, etc., tous porteurs d'information pour les communautés intéressées… Sans critiquer cette inventivité, comment définir un périmètre des bibliothèques financées sur fonds publics à partir des seuls éléments porteurs d'information susceptibles d'être communiqués ?

- l'introduction massive de l'information numérique, via Internet notamment, interroge les fondements même de cette mise à disposition de documents, dans la mesure où les collections matérielles perdent leur avantage de rareté via les numérisations, et où d'innombrables autres documents pertinents se passent de l'édition traditionnelle comme des acquisitions pour être – relativement – accessibles sur le Web. Au fait, vous avez lu **cette appréciation** d'un maire, pilotant pourtant une médiathèque très active, sur l'avenir des médiathèques en général ?

- Enfin, la disponibilité élargie de l'accès à l'information – et de l'information elle-même – génère des processus de mises à disposition documentaires largement étrangers aux bibliothèques telles que nous les connaissons : à titre d'exemple, considérez ce diaporama de consultant d'entreprise justement intitulé « **faire face à la maîtrise de l'information** ». Eux, ils ne s'interrogent pas sur la réduction d'un périmètre – et des économies subséquentes –, ils investissent dans… une mise à disposition documentaire d'un nouveau style !

Bref, les activités dominantes actuelles, si prégnantes soient-elles, peuvent-elles servir de fondement à une stratégie ? Je ne propose pas de les nier, ni de les sous-estimer dans leur intensité actuelle.
Je pose une question toute bête : face à la prégnance accrue du domaine d'Internet et aux stratégies des acteurs économiques actifs dans le domaine de l'information, **l'approche d'un périmètre des bibliothèques partant de la mise à disposition des collections (traditionnelles) est-elle pertinente pour définir stratégiquement aujourd'hui un périmètre d'activité des bibliothèques ?**



(La suite au prochain numéro…)

Commentaires au billet Arithmétique élémentaire : le « périmètre » de la bibliothèque

1/ Commentaire par JM Salaün – dimanche 4 octobre 2009

Salut Bertrand,

Puisque tu as la gentillesse de me citer. Voici deux éléments pour orienter la réponse à ta question. Celle-ci peut en effet s'entendre à deux niveaux : soit on considère qu'elle relève de la mission, il s'agit alors d'une question politique et non stratégique ou gestionnaire ; soit on considère qu'elle relève de la stratégie et alors le MKTG peut être utile pour répondre.

Dans le premier cas, cela revient à se demander si la bibliothèque a les capacités (en moyen, en positionnement…) de remplir sa mission. Si oui, la question est réglée. Si non, l'alternative est soit un recadrage de la mission, soit un réajustement des moyens ou du positionnement. Cela relève alors d'une discussion entre les responsables de la bibliothèque et leur tutelle sous le regard des usagers. Raisonner à ce niveau, revient aussi à dire que les firmes privées qui assurent une part de l'ancien service des bibliothèques (p ex Elsevier, Google, etc.) assument en partie un rôle de service public et devraient logiquement en avoir aussi des devoirs (par exemple, permanence du service, anonymat des requêtes et lectures, etc.), mais c'est un autre problème.

Dans le second cas, la matrice BCG est un instrument bien utile pour raisonner. Voir les diapos 10 et 11 avec le son ici :

http://cours.ebsi.umontreal.ca/blt6355/sequences/07/cours/index.html

En résumé, l'évolution que tu pointes serait que les services de bases de la bib (prêt, consultation) auraient tendance dans certaines circonstances à passer en poids mort. La bonne réponse stratégique dans ce cas est que certains services vedettes évoluent en service de base pour compenser la perte d'activité et de légitimité.

Bon, j'espère n'être pas trop elliptique ou charabiesque.

Réponse de Bertrand Calenge – dimanche 4 octobre 2009

Merci, Jean-Michel, pour ce lien sur ton cours vraiment très intéressant et comme toujours clair et ordonné. Je me le garde pour m'en enrichir…

Je vois très bien la différence que tu fais entre mission et stratégie. La question que je pose ne relève pas unanimement de l'un et pas de l'autre, et c'est bien là le problème. Les modèles que tu présentes fonctionnent très bien pour une entreprise qui fait évoluer ses objectifs et son organisation au gré de sa stratégie,

elle-même orientée par les évolutions de son marché (donc du chiffre d'affaires constaté – l'expression « vache à lait » est significative à cet égard – ou espéré –).

Or les bibliothèques publiques, en France au moins, ne construisent pas seules leurs stratégies : elles sont fondamentalement soumises à des objectifs qui leur sont assignés. Et quand je dis objectifs, la réalité commande de parler plutôt de périmètre d'activité (encore le périmètre !) : la question posée par les administrateurs politiques (à la fois bailleurs de fonds et tutelles, cf. tes dias 22 et 23) tient en une équation qui combine la rigueur budgétaire et donc le non-doublonnage entre institutions éducatives et culturelles, l'image culturellement ancrée des bibliothèques réservoirs et distributeurs, et la réalité des services rendus par l'institution. Tous éléments qui n'intègrent que très superficiellement l'idée d'objectifs assignés, mais plutôt de cadrages d'actions constatées.

Dire donc que la question stratégique relève de la bibliothèque elle-même est en partie un leurre. Mais en partie seulement, car effectivement les tutelles qui demandent la définition du périmètre des activités – pour des raisons essentiellement gestionnaires – n'ont qu'une vision confuse du domaine d'intervention réel de la bibliothèque, n'en ayant qu'une approche fondée essentiellement sur ce que j'oserais appeler un « habitus institutionnel » et des rapports d'activité – les deux ne coïncidant pas toujours, sans que personne s'interroge… –.

La vraie question n'est pas seulement de définir en interne une analyse cohérente conduisant à une stratégie autonome, mais aussi de répondre à cette interrogation inespérée des tutelles : « mais au fait, en ces temps de disette budgétaire et de changements multiples, quel est votre périmètre d'activité ? ». Faire passer des services vedettes en première ligne – « vache à lait » ? – reste insatisfaisant : par exemple, pour reprendre ton schéma, la matrice BCG montre bien comme « vache à lait » le prêt de documents, avec de faibles perspectives d'accroissement à long terme… mais avec un poids logistique toujours écrasant !

Il est important pour les bibliothèques publiques – au moins pour certaines d'entre elles, et surtout pour leurs acteurs, tutelles et agents – de voir légitimés non tant des services particuliers – ce qu'on pourra toujours faire localement, cf. le Guichet du savoir – qu'un territoire, un périmètre (encore !) légitime où pourront s'exercer des expériences (dilemmes ou vedettes) auxquelles on n'objectera pas : « mais ce n'est pas le rôle d'une bibliothèque, là !! ».

Mercredi 2 décembre 2009

L'intercommunalité : quelles réalités ?

Un **commentaire** sur l'excellent blog de Lully, Bibliothèques [pas mal comme titre : étonnant que personne ne l'ait pris avant lui !], me pousse à faire une

halte sur les données statistiques que toutes les bibliothèques publiques, religieusement ou presque, versent sur le formulaire de la DLL. Déjà, et pour commencer, un grand merci à Lully, qui, roi des pypes Yahoo et autres instruments sophistiqués, a réussi à concentrer toutes les données annuelles de la DLL, présentées en ligne de façon inefficace en plusieurs tableaux distingués par région, peuvent ainsi être agrégées dans un unique tableau Excel. Bravo l'artiste !!

L'intercommunalité ? Non, des tas d'intercommunalités !

Le commentaire en question s'interroge sur la validité des données de population induites par la situation intercommunale de nombre de bibliothèques. À juste titre. Je m'étais moi-même cassé la tête sur cette question de l'intercommunalité lors de la direction d'une enquête conduite en Rhône-Alpes, au cours de l'année 2005, sous la houlette de l'Arald. Ce que j'avais constaté, c'est que cette intercommunalité recouvrait plusieurs réalités :

- l'intercommunalité absolue : quelques communes, en général étroitement liées topographiquement et historiquement, s'accordent pour créer un unique établissement, la bibliothèque intercommunale, sous statut également intercommunal. Éventuellement, cette bibliothèque organisera quelques annexes ou services itinérants. mais bon, la cause est entendue, c'est une bibliothèque intercommunale. Elle peut être très réussie, mais elle est beaucoup plus rare qu'on pourrait croire…

- l'intercommunalité alibi : c'est l'exact inverse du cas précédent. Deux ou trois communes s'accordent pour déclarer l'établissement jusque-là géré par la commune-centre comme bibliothèque intercommunale. Peu de services supplémentaires, peu de ressources complémentaires, mais des subventions accrues !! Quelques bibliothèques dites « municipales à vocation régionale » (BMVR) ont utilisé cette astuce pour bénéficier des crédits accrus du concours particulier de la DGD…

- l'intercommunalité factice : celle-ci rejoint la précédente en substituant à plusieurs services de bibliothèque situés dans plusieurs communes une entité administrative unique dénommée bibliothèque intercommunale… sans que les fonctionnements de chacun des établissements en soient affectés. Chaque site dispose de ses personnels communaux, de ses crédits communaux… de sa politique propre (au mieux les moyens en budget et en personnel de la bibliothèque de la ville-centre sont transférés à la communauté de communes). Parfois, l'intercommunalité ne tient que le temps d'utiliser les subventions…

- l'intercommunalité fonctionnelle : les villes (mais pourquoi seulement des villes ? des universités avec elles !) conservent chacune sa bibliothèque et ses services, mais mettent en commun certaines fonctions ou certains services, sans invoquer l'argument administratif de l'intercommunalité : ici on met en place un catalogue commun, voire une carte d'emprunteur unique ; là – et là c'est en Suisse, dans le canton de Vaud – on organise des silos partagés de conservation. Cela n'empêche pas par ailleurs certaines bibliothèques ne coopérant que pour certaines fonctions de se déclarer officiellement intercommunales… en ne partageant que quelques services réellement communs, comme un catalogue.

Bref, les cas de figure sont infiniment nombreux, interagissants, et pour tout dire imaginatifs, entre volonté politique majeure, recherche d'opportunité passagère, affichage sans profondeur ou pragmatisme sélectif. Et pour l'observateur provincial que je suis, l'intercommunalité absolue, la seule envisagée dans les rapports statistiques du Ministère de la Culture, est considérablement minoritaire ! Ce qui remet en cause effectivement la validité des calculs statistiques fondés sur ces données. Mais qui encore plus conduit à s'interroger sur l'intérêt et la pertinence des périmètres de l'intercommunalité.



Pertinences des périmètres

Hormis le cas où des communes fusionnent en une seule autorité territoriale (cas qui nous laisse entrevoir le projet d'organisation territorial des grosses agglomérations) ou transfèrent uniment leurs bibliothèques à une autorité communautaire (l'intercommunalité « absolue »), peut-on valablement imaginer que des communes qui conservent leurs intérêts propres décident d'« abandonner » en totalité cet élément de patrimoine et d'action culturelle et éducative que représentent leurs bibliothèques, au profit d'une autorité « extérieure » ? Ce serait mal connaître les autorités et les imaginaires communaux : les élus ne s'y trompent pas, qui n'ont que si peu de services de proximité largement accessibles à proposer aux citoyens (et méconnaissent

volontiers la complexité de la gestion de leurs bibliothèques). L'offre culturelle, c'est celle de la proximité ; sans parler du patrimoine, de la mémoire collective, de l'identité nationale locale, des agents relevant de la même communauté que les lecteurs, etc.

S'accorder officiellement pour des fonctions précises et limitées

En revanche, pour être pragmatique, il y a du grain à moudre du côté du back-office, tellement moins sensible en termes politiques et symboliques. De la carte d'accès commune à plusieurs bibliothèques au catalogue commun, il existe mille cas possibles d'intercommunalité fonctionnelle. Les élus et administratifs que j'ai eu l'occasion de rencontrer sont souvent très intéressés par cette perspective de rationalisation, d'optimisation des moyens, d'accroissement induit pour les services rendus. Les plus réticents, j'ai pu également le constater, sont souvent les bibliothécaires… J'attribue cette méfiance en partie à l'imaginaire holistique du bibliothécaire en sa bibliothèque, mais en partie aussi à l'absence d'analyse approfondie de ce qui est partageable selon certaines conditions (voire externalisable dans certains cas…) et de ce qui est vraiment au cœur de l'activité bibliothécaire. Les expériences pourtant ne manquent pas, qu'il s'agisse – versant positif – d'une centrale néerlandaise d'achat et de traitement des documents, ou – versant négatif – d'une externalisation de la sélection des documents acquis. Dans un autre registre, beaucoup de bibliothèques départementales ont pris ce parti vis-à-vis des petites bibliothèques de leur département : conseil à l'aménagement et à l'informatisation, formation, proposition d'animations itinérantes, catalogue collectif ou navette intercommunale, etc. Ne reste plus qu'à analyser, creuser, dégager le cœur du métier et le cœur des services, pour rechercher ensemble à s'affranchir du souci et de la charge solitaires de tâches moins chargées de contenu. Non ?



Reste que l'appréhension statistique et réglementaire de l'intercommunalité ne favorise qu'à la marge cette intercommunalité pragmatique (sauf dans le cas très particulier de la coopération inter-collectivités que constituent

les réseaux de BDP, soutenus en tant que tels et statistiquement évalués de même), lui préférant la rassurante intercommunalité institutionnelle – fût-elle factice –, au risque d'oublier de ce fait l'émergence d'innovations qui pourraient être activement soutenues…

Commentaires au billet L'intercommunalité : quelles réalités ?

1/ Commentaire par Bibliobsession – mercredi 2 décembre 2009

Tiens, y'a pas d'exemples pour les communautés alibi et factice ? ! (ok je sors)

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 2 décembre 2009

Bien joué, Silvère !!! Disons que… euh… je n'ai pas trouvé de lien probant !! Ça va comme ça ? ; o)

2/ Commentaire par Lully – mercredi 2 décembre 2009

Merci pour ces éclairages. Ça ne va pas aider pour les stats, tout de même !

Soit dit en passant, mon blog s'appelle « Encore un biblioblog », même si l'URL est bien **http://bibliotheques.wordpress.com** (et moi aussi, cela m'a étonné à l'époque que l'URL ne soit pas déjà prise…). Cela dit, cela n'ôte rien aux éloges que vous en faites.

3/ Commentaire par Marlened – mercredi 2 décembre 2009

Le blog de Lully s'intitule « Encore un biblioblog… » et non pas « Bibliothèques », si je ne m'abuse (c'est juste l'URL qui commence par « bibliotheques ») ; c'est en tout cas sous cet intitulé qu'il est référencé sur la page des blogs de Bibliopedia **http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioblogs#Biblioth.C3.A9caires**

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 2 décembre 2009

Oui, bon, Lully et Marlène, je jette l'éponge !! D'accord, je suis nul, mais cet URL est si remarquable que la confusion est facile… et tout à l'honneur de Lully ! Donc, je le redis – autrement –, allez voir « Encore un biblioblog », le seul blog qui s'appelle simplement **bibliotheques.wordpress**.

4/ Commentaire par JM – jeudi 3 décembre 2009

Merci pour cette analyse fine qui rejoint une de mes préoccupations (côté BU) : dans le cadre du Plan campus, 1 université et 3 grandes écoles envisagent un modèle hybride entre intercommunalité (transposée à des BU) « absolue » et « fonctionnelle » : 2 bibliothèques s'installeraient dans des locaux communs mais

fonctionneraient en réseau (catalogue commun, navettes…) avec 2 autres distinctes (donc 3 bâtiments pour 4 sur 1 à 2 km²). Une façon de contourner les difficultés posées par « 1 bâtiment pour 4 ». Un dossier complexe à mettre en place qui ne devrait pas aboutir avant… 2020.

5/ Commentaire par Daniel LG – jeudi 10 décembre 2009

Intercommunalité factice… qui parlera de la « communalité factice » ? De ces réseaux où centrale et bibs de quartier se parlent très peu, partagent évidemment une structure administrative unique, mais se tournent le dos (« c'est mon territoire », « je suis maître chez moi ») quand il s'agit de parler de politique commune en termes de collections voire de ressources humaines ?

Évidemment la prudence me retient de dénoncer des p'tits camarades (pour répondre préventivement à Silvère).

6/ Commentaire par Bambou – jeudi 10 décembre 2009

Je pense pour ma part que l'intercommunalité n'est plus ou ne devrait plus être une option, car elle présente non seulement des avantages évidents (rationalisation, économie de moyens, mutualisation des compétences, élargissement de l'offre de services, etc.) mais sans elle, je doute de la survie à moyen terme des monostructures communales (de taille modeste, s'entend). Le virage numérique (contenus et médiation) notamment, que les bibliothèques doivent engager sans délai (le temps n'est plus au débat, mais à l'action concrète et sans cesse renouvelée), a un coût conséquent (abonnements électroniques, matériels informatiques, développement d'un SID, formation des personnels, etc.), coût que ne pourra supporter seule une collectivité, à moins d'agir de manière cosmétique, soit sans effet sur l'activité et l'image de l'établissement. Et ajoutons bien entendu les ressources du catalogue qui, en se mutualisant (et en s'ouvrant à d'autres gisements documentaires, au niveau local et +), permettent de développer une offre quantitative (large) et qualitative (profonde) non négligeable.

Et je reste par ailleurs convaincu qu'une organisation intercommunale ne signifie pas pour autant l'effacement de l'échelon communal, un recul sur les services de proximité. Un exemple, au hasard ;) : la médiathèque intercommunale Ouest Provence, qui a ouvert son dernier équipement en 2007, celui de Cornillon-Confoux, charmant petit village provençal de 1 100 habitants, qui compte désormais près de 45 % de la population inscrite ; et dont les usagers ont bien conscience (vu le nombre de réservations portant sur les fonds des 6 autres médiathèques du réseau) qu'ils ont en réalité accès à 250 000 documents.

Un exemple parmi d'autres qui témoigne de l'impact positif d'une superstructure (le SAN OP) en termes d'aménagement culturel d'un territoire, bien que vaste (60 km de distance entre les médiathèques les + éloignées les unes des autres).

... et je vous invite à prendre connaissance de nos derniers services réseau, sur **Bambou**.

Réponse de Bertrand Calenge – jeudi 10 décembre 2009

Cher Bambou, ou plutôt cher Jérôme, je n'ai jamais voulu critiquer l'intercommunalité positive, dont le dynamisme peut être source d'innovations justement du fait du caractère composite des collectivités qui y participent. Celle-là, je l'applaudis et - en des temps déjà anciens -, j'ai essayé d'œuvrer à la promouvoir et vivre en Saône-et-Loire. Le SAN Ouest-Provence est, je n'en doute pas, un exemple de ces intercommunalités positives...

Ce sur quoi j'attire l'attention, c'est la facilité réductionniste qui consiste à considérer d'abord le statut administratif, avant d'en évaluer la concrétisation. Ce qui ne peut que conduire à de désagréables surprises...

Cela, d'une certaine façon, rejoint le commentaire de Daniel LG, qui pointe justement derrière l'uniformité administrative de l'entité communale bien des tensions, territoires étanches, etc. Néanmoins, la différence entre les deux situations me semble majeure : si dans le cas des intercommunalités on assiste à un enchevêtrement d'entités communales dont chacune conserve son identité historique et administrative (avec donc des jeux de partage de pouvoir dont les bibliothécaires ne peuvent que subir les effets), dans le cas de la bibliothèque municipale on dispose normalement d'un continuum tant politique qu'administratif, incluant également la direction de la bibliothèque. Dans ce dernier cas, c'est le niveau du management qui peut être discuté. Dans celui des déclarations d'intercommunalité, c'est beaucoup moins une question managériale qu'une question de légitimité politique supérieure de l'instance politique intercommunale, très souvent plus délégataire d'une responsabilité de gestion technique que porteuse d'une véritable ambition. Le statut très particulier et les attributions des SAN contribuent peut-être en partie à la réussite de la MIOP, non ?

Réponse de Bertrand Calenge – jeudi 10 décembre 2009

Je continue de rebondir sur ton commentaire, car je me rends compte que je n'ai pas réagi à la première partie de celui-ci, concernant l'avantage et la nécessité fonctionnels de l'intercommunalité. Sur les avantages, il va de soi que les forces de frappe accrues permettent une meilleure efficacité, surtout si l'on aborde les ressources numériques (cet avantage d'échelle est même le seul argument valide et reconnu de l'intercommunalité). Sur la nécessité, j'en suis moins convaincu.

Prenons l'exemple justement des ressources en ligne : déporter la négociation des accès sur 100 000 habitants plutôt que sur 2 000 n'apportera qu'un avantage marginal. Le consortium CAREL a bien pressenti la nécessité d'aller plus loin que la question de l'intercommunalité administrative ! Dans certains cas, il est utile de se colloquer avec des collectivités voisines pour mettre en ŒUVRE un service commun certes restreint mais bien pensé (un catalogue collectif, une navette, etc.). Dans d'autres, telles les ressources numériques que tu cites, je pense de plus en plus que le bon échelon de négociation des licences est le niveau national. Pour des tas de raisons. Je me limiterai à l'une portant sur l'aire de négociation d'une intercommunalité : 12 villages travaillent étroitement ensemble, c'est génial, mais ils n'ont aucune force de frappe pour négocier des tarifs et solutions vis-à-vis de fournisseurs numériques qui jonglent avec les millions. Même sur une grosse agglomération, on est vite à bout de souffle. La solution ne tient pas dans l'intercommunalité, mais dans des licences négociées nationalement ! C'est un choix fait par de nombreux états américains…

Le problème est que nous confondons trop souvent la dynamique de l'intention bricoleuse, et l'efficacité du service réel, ou pour reprendre mon propos le cadre administratif du fonctionnement et l'évaluation des interactions effectives et positives…

7/ Commentaire par Bambou – vendredi 11 décembre 2009

Cher Bertrand,

Je te rejoins sans réserve sur la nécessité de négocier les abonnements au niveau national et nous soutenons évidemment la démarche de CAREL. Mais même si les licences sont négociées nationalement, les coûts seront encore loin de la portée d'un petit équipement, dès lors qu'il voudra, naturellement, offrir à sa population des ressources électroniques suffisamment conséquentes, qui viendront compenser la faiblesse de son offre catalographique et favoriser la réussite scolaire (ex. **Maxicours**), l'intégration sociale ou professionnelle (ex. **Toutapprendre.com**). Et ces ressources seront d'autant plus exploitées que les bibliothécaires pourront répartir leurs compétences et leur temps disponible sur plusieurs sites (comme c'est le cas à la MIOP, une dizaine de « formateurs », tournant sur le réseau pour animer des ateliers web). Je voudrais également insister sur le rôle de plus en plus important de l'administrateur du portail (surtout si le choix s'est intelligemment porté sur un CMS) qui, à mon sens, devient une pièce maîtresse (au même titre que les responsables documentaires) du dispositif de la Poldoc. Ouvrir un portail vitrine, chaque mono-structure peut le faire et à coût quasi nul (wordpress peut suffire…). En revanche, faire vivre un portail documentaire, intégrant des ressources numériques, des sélections critiques, de la documentation tertiaire, bref des contenus chauds, tout cela dans un mouvement visant à

rapprocher l'institution de l'usager et à combiner intelligemment les informations produites (**Catalog+**, le **Guichet du savoir** et Points d'actu étant des modèles du genre en la matière), c'est une entreprise inaccessible à bien des bibliothèques communales petites et moyennes.

Mais je digresse par rapport à ton propos initial, lequel fait particulièrement écho aux difficultés de nombre (grandissant) de collègues que je rencontre en stage de formation (en Poldoc en particulier), et qui sont confrontés à des réalités complexes de regroupement de bibliothèques, sans schéma d'organisation préétabli, sans sens politique énoncé en amont, sans projet global. Et, dans cette belle « dynamique de l'intention bricoleuse », ils attendent de ma part un programme type, sinon un modèle d'organisation intercommunale.

Peut-être néanmoins faudrait-il, sans négliger les particularismes de contexte (autant de bassins de vie, autant de réalités), penser des schémas de fonctionnement de bibliothèques en réseau (intercommunal), à différentes échelles, permettant de jeter les bases ou les conditions d'une édification cohérente, raisonnée. Les exemples et contre-exemples ne manquent plus désormais pour accompagner cette réflexion formelle, et ton billet nous y encourage.

8/ Commentaire par Gapihan – samedi 19 décembre 2009

Ce message juste pour vous signaler l'existence de notre réseau intercommunal de bibliothèques : 9 bibliothèques, 7 communes, 1 catalogue unique, 1 carte unique (donc 1 seul SIGB)… just do it !

Chapitre 2. Le service, le lieu, le flux… et le comptage

Parcours 3. Comment dire le faire ? Ou l'évaluation face à l'action, proposé par Alain Caraco

Ma rencontre avec Bertrand Calenge et avec l'évaluation en bibliothèque

J'ai rencontré pour la première fois Bertrand Calenge en octobre 1987 à Bourg-en-Bresse. Sorti de l'ENSB[1] quelques semaines plus tôt, j'étais le jeune directeur de la Bibliothèque centrale de prêt (BCP)[2] de la Moselle. Bertrand dirigeait celle de la Saône-et-Loire, qu'il avait eu pour mission de créer cinq ans plus tôt. Diplômé de l'ENSB en 1975, il avait auparavant été directeur adjoint de la BCP du Cantal, puis directeur de celle de la Martinique. Avec quelques collègues, il avait pris l'initiative de réunir tous les directeurs de BCP pour leur proposer de fonder une association d'échange et d'entraide, l'Association des directeurs de bibliothèques centrales de prêt (ADBCP)[3].

Sous l'impulsion de Bertrand, l'évaluation a été un de nos premiers chantiers à l'ADBCP. L'enquête statistique annuelle de

1. L'ENSB, l'École nationale supérieure des bibliothécaires créée en 1963, deviendra l'Enssib, École nationale des sciences de l'information et des bibliothèques, en 1992.
2. Ancien nom des bibliothèques départementales de prêt (BDP) avant la loi 92-651 du 13 juillet 1992.
3. L'ADBCP prendra naturellement le nom d'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt (ADBDP) quelques années plus tard, lorsque les BCP deviendront les BDP. En septembre 2017, souhaitant s'élargir au-delà des seuls personnels de direction, elle est devenue l'Association des bibliothécaires départementaux (ABD).

la Direction du Livre et de la Lecture (DLL) du ministère de la culture et de la Communication (MCC) offrait un cadre dans lequel chaque BCP parvenait à peu près à dénombrer ses collections, ses acquisitions, le nombre de points de dépôt composant son réseau et le nombre de documents déposés chaque année[4]. Et après ? Que devenaient les documents déposés dans les bibliothèques relais et autres lieux de dépôt, souvent limités à un placard à la mairie ou à l'école ? Mystère...

Seules deux BCP avaient travaillé cette question et fournissaient aux dépositaires, comme on les appelait à l'époque, une méthode et des formulaires pour recueillir *a minima* le nombre d'emprunteurs et le nombre de prêts effectués dans l'année. La BCP de Saône-et-Loire faisait partie de ces deux-là, qui avaient compris que c'est l'impact de l'ensemble du réseau départemental de lecture publique sur son territoire qu'il fallait évaluer, et non le seul service rendu par la BCP à son réseau[5].

Nous eûmes de nombreux échanges sur ces questions, par courrier postal et par téléphone, à une époque pas si lointaine où l'Internet était encore inconnu des bibliothèques françaises. La BCP de la Moselle devint la troisième à commencer à connaître de façon statistique l'activité de son réseau. En 1990, l'ADBCP finança un mémoire de DESS[6], organisa une journée d'étude sur le sujet[7] et publia le premier *Guide des BCP*[8], sorte d'annuaire

4. Les quelques BCP qui pratiquaient le prêt direct au public, essentiellement en bibliobus et parfois dans une annexe ouverte eu public, ajoutaient leur nombre d'emprunteurs et de prêts.
5. L'autre était celle de la Drôme, dirigée par Jacques Perret.
6. Jocelyne Gazagnes, *Contributions à la mise en place d'un outil de gestion et d'évaluation des services rendus dans les Bibliothèques Centrales de Prêt : les indicateurs d'efficacité*, Mémoire de DESS de direction de projets culturels, sous la direction de Salah Dalhoumi : Enssib, 1990.
7. Jean-Pierre Paris, « *L'évaluation dans les bibliothèques centrales de prêt* », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, n° 6, p. 400-402.
8. *Le Guide des BCP* (ISSN 1165-0958), devenu ensuite *Guide des BDP*, (ISSN 1246-1857) est paru tous les ans de 1990 à 2004.

statistique enrichi destiné tant à faire connaître les BCP et leurs réseaux qu'à favoriser l'émulation.

Appelé à la DLL en 1991 comme chef du département des bibliothèques et de la lecture, Bertrand Calenge eut parmi ses missions le pilotage de la refonte de l'enquête statistique sur les bibliothèques publiques. Il m'invita à participer au groupe de travail qu'il réunit plusieurs fois à cet effet. Là encore, nous eûmes de nombreux échanges sur les questions de statistiques et d'évaluation.

C'est probablement pour toutes ces raisons qu'on m'a demandé de contribuer au présent ouvrage et que j'ai accepté.

De la technique au sens

Le blog de Bertrand Calenge traite des quatre grands thèmes qui ont traversé sa réflexion professionnelle : l'évaluation, les publics, la politique documentaire et le métier. Un même billet peut concerner plusieurs de ces thèmes. Ceux qu'on trouve tagués « Évaluation et statistiques » sont au nombre de onze. Quatre billets tagués uniquement « Publics » traitent également d'évaluation et de statistiques. Deux billets sont en outre tagués à la fois « Évaluation et statistiques » et « Publics ». Enfin, un billet tagué « Miscellanées » traite également, sur un ton amusé, de statistiques. Aucun billet, tagué ou non, ne parle d'évaluation ou de statistiques après mars 2010.

Savoir et savoir-faire vs interrogations

Malgré sa grande culture, sa longue expérience et ses savoir-faire maîtrisés, Bertrand Calenge en appelle très souvent, à la fin du billet, à l'avis, la confirmation ou la contradiction du lecteur. Onze billets s'achèvent par un point d'interrogation :

« Il est temps de relativiser cet indicateur du taux d'inscrits pour le prêt, non ? ».

« Auriez-vous vous-mêmes des éléments d'analyse pour compléter ce tableau ? ».

« Ce ne sont que quelques notes. Vous en dites quoi… après avoir lu les rapports, bien sûr ! ? ».

« Bref le « dehors », comment l'évaluez-vous ? ».

« Hors l'enquête directe (coûteuse) auprès de la population servie pour mesurer l'impact diffus et parcellisé de la bibliothèque, que voyez-vous ? ».

« Qu'en pensez-vous ? ».

« Alors, satisfaction des seuls usagers ou satisfaction de tous les éléments du même ensemble bibliothèque ? Et satisfaction de quoi ? ».

« En matière de patrimoine, le compte n'est pas bon. Non ? ».

« En connaissez-vous d'autres ? [...] Et sinon, chers collègues membres des clubs d'utilisateurs de SIGB, qu'attendez-vous pour imposer (proposer instamment ?) à vos fournisseurs l'ajout d'une telle procédure, ergonomique, indispensable à la gestion et à la maîtrise des données de vos établissements ? ».

Bertrand savait beaucoup de choses, mais n'était pas pétri de certitudes. Il savait aussi ce qu'il ne savait pas.

Les statistiques au service de la gestion des collections

Bien qu'aucun billet ne soit tagué à la fois « Évaluation et statistiques » et « Collections », plusieurs billets sont consacrés aux statistiques au service de la gestion des collections[9].

Ainsi, un billet est consacré au taux de rotation des collections. Après avoir mis en lumière quelles erreurs méthodologiques

9. Voir le « Parcours 11. Corpus des billets », p. 303.

fréquentes, Bertrand aborde l'épineux problème de leur interprétation. Il met en garde le lecteur sur un mauvais usage :

> *« Mais jamais, au grand jamais, le taux de rotation ne peut servir d'indicateur comparatif entre bibliothèques de villes différentes, parce que les conditions ne sont jamais les mêmes… et parce que le bonheur n'est peut-être pas dans le prêt ! »*.

Un autre billet, très technique, est consacré au mode de calcul des **taux d'accroissement et taux de renouvellement d'une collection**. Dans la même veine, un billet traite du **taux de fonds actif, du taux de disponibilité utile et de l'analyse des réservations**.

Toujours de façon très pratique et technique, un billet développe une méthode pour contourner les insuffisances des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) en termes de statistiques utiles à la politique documentaire. La solution passe par l'export d'une partie de la base de données vers un tableur :

> *« Alors, si le lecteur est volontiers braconneur, le bibliothécaire peut aussi contourner les problèmes par des chemins de traverse… […]*
>
> *Eh bien, ce fameux catalogue malléable est tout simplement un fichier Excel dont chaque ligne correspond à un exemplaire, les différentes colonnes proposant titre, auteur, éditeur, année d'édition, numéro de notice bibliographique, numéro de code-barres, statut au moment T de l'extraction […] »*.

Malicieusement, il adresse une auto-justification à ses lecteurs partisans des logiciels libres :

> *« Le temps me manque pour explorer les arcanes de multiples outils alternatifs… et puis zut, je reconnais mes limitations technologiques !! »*.

Les statistiques pour appréhender les publics

Plusieurs billets parlant de statistiques sont tagués « Publics ».

Dans un des premiers billets de son blog, Bertrand interroge la notion d'inscrit en bibliothèque. Donnée statistique de base s'il en est, sa définition est en fait complexe. Celui qu'on appelle l'inscrit est en fait bien souvent celui qui s'est inscrit pour pouvoir emprunter. Cette notion, importante lors du développement des bibliothèques à partir des années 1960, est à relativiser face à la **diversification des services proposés par les bibliothèques, souvent accessibles sans inscription**.

Dans le même ordre d'idée, la signification des flux comptés (entrées, emprunts, sessions web) fait l'objet d'une analyse. S'ils sont nécessaires, ils sont loin d'être suffisants :

> ***« Il faut donc disposer de données discrètes même pour des actions peu réductibles à de tels dénombrements et surtout non comparables entre elles par ces moyens élémentaires »***.

Bertrand estime que les enquêtes de satisfaction, qu'il qualifie d'« enquêtes de frustration », sont indispensables pour les éclairer. Dans un billet, il en expose la technique et les pièges et les élargit aux parties prenantes de la bibliothèque :

> ***« Pour peu que l'on s'intéresse à l'opinion des usagers – en termes de satisfaction ou d'insatisfaction – et qu'on choisit de réaliser des entretiens, oublions les statistiques [...]***
>
> ***Les agents en "front office" sont les meilleurs porteurs des "sentiments" des publics : il faut les questionner, les écouter [...]***
>
> ***J'ai parfois l'impression que les enquêtes de satisfaction auprès du public dans des structures plus imposantes sont parfois un substitut au mal-être des agents [...]***
>
> ***Alors, satisfaction des seuls usagers ou satisfaction de tous les éléments du même ensemble bibliothèque ? »***.

Bien que non tagués « Évaluation et statistiques », deux billets rendent hommage à l'usager inconnu, celui, qui fréquentant la bibliothèque pour des raisons diverses, mais sans être inscrit, échappe à toute statistique :

> *« Je ne veux pas ici me livrer à une bataille de chiffres, mais m'interroger sur le statut des visiteurs qui ne sont pas directement consommateurs des collections »*.

Sur un ton plus léger, un des premiers billets traite de l'influence du temps qu'il fait sur la fréquentation des animations pour enfants et conclut, amusé :

> *« C'est beau, les stats ! »*.

Quand la réalité ne rentre plus dans les cases

Une intéressante suite de trois billets, parus en mars et avril 2009, évoque les difficultés et joies récurrentes auxquelles est confronté le bibliothécaire chargé de répondre à l'enquête statistique annuelle de la DLL. Ces billets datent de la période où Bertrand était responsable de l'évaluation à la BML.

Ainsi, au sujet de la difficulté de compter les documents patrimoniaux :

> *« Pourrait-on alors en conclure hâtivement que le patrimoine, c'est tout ce qui s'accumule dans les magasins (du moins dans les magasins non réservés à une circulation de prêts) ? C'est là une définition perverse confondant patrimoine et résidu en instance de traitement : les stocks résiduels datant du XXe siècle sont ô combien abondants sans projet intellectuel dans les magasins… ! [...]*
>
> *Non, tout ce qui est stocké n'est pas patrimonial, seul l'est ce qui est explicitement désigné comme tel. [...]*
>
> *Il est des moments où le comptage devient surréaliste, et par là même inutile. Même si j'adore le moment final où je clos mon calcul*

> *de données en identifiant à l'unité près le chiffre impressionnant des collections patrimoniales (ouf !), j'en connais la vanité. [...]*
>
> *Pourquoi diable faut-il toujours dénombrer ? [...]*
>
> *En matière de patrimoine, la question du décompte est singulièrement accessoire »*.

Il en est de même avec le casse-tête de l'action culturelle :

> *« Comme il n'existe pas de typologie fiable des événements donnant lieu à décompte (une telle typologie permettant alors une analyse comparative), l'évaluation reste approximative et relativement dénuée de sens. [...]*
>
> *Les données quantitatives sont donc bien ambiguës »*.

Malgré toutes ces imperfections, l'épreuve du rapport d'activité s'achève par un sentiment de satisfaction :

> *« Ça y est, j'ai enfin achevé depuis quelques semaines la fastidieuse collecte des données statistiques requises par nos différentes tutelles. Fastidieuse par sa réitération, mais parfois passionnante par les analyses qu'elles permettent de conduire, surtout quand un collègue intrigué par une donnée vous interroge sur sa signification »*.

La conscience des limites de l'évaluation

Bertrand Calenge avait autant de familiarité que de distanciation avec les statistiques. Il savait qu'il fallait recueillir des données quantitatives sur son activité, faute de quoi on marchait en aveugle. Mais il savait aussi qu'il ne fallait pas se laisser aveugler par les indicateurs, si sophistiqués soient-ils. Il exprime cette distanciation à plusieurs reprises :

> *« Plus je m'occupe d'évaluation, plus je me méfie des statistiques »*.
>
> *« L'évaluation commande-t-elle le service, ou ne devrait-ce pas être l'inverse ? [...] C'est à l'évaluation de s'adapter, de trouver*

> ***d'autres modalités d'approche de la vie foisonnante, et non aux services à se plier aux canons de l'évaluation telle qu'elle semble si facile à manipuler. Le résultat sera moins « propre », moins univoque, moins simple dans son interprétation. Alors, il faudra travailler les évaluations, les rendre audibles et lisibles. Mais ce n'est pas une question à faire peser en regard des services rendus ».***
>
> ***« Entre autres, j'y vois l'énorme difficulté que peuvent avoir les organisations productrices ou dispensatrices de savoir à définir précisément leur objectif précis. Une société privée a son chiffre d'affaires et sa courbe de vente sous les yeux : là est son objectif. Mais pour le « savoir », lorsqu'il est dispensé par des organismes publics, quelle courbe de référence, quel objectif final. [...] Plus je fais de l'évaluation, plus j'en perçois la vanité fondamentale, du moins dès qu'elle veut dépasser le strict cadre du « dedans » : mes entrées, mes prêts, les usages mesurés de mes produits, tant de personnes ont regardé « ma » vidéo sur 'mon' site, je compte mes usages directs et j'en tire des conclusions (évidemment fausses : les gens partagent !) ».***

Il croyait aux statistiques sans en être esclave. Comme on dit de l'argent qu'il est un mauvais maître et un bon serviteur, il savait que les statistiques sont une aide à la décision mais que ce ne sont pas elles qui doivent décider. Il connaissait le risque de tomber dans le piège de « la gouvernance par les nombres »[10].

La conscience, ou lucidité, était d'ailleurs une caractéristique saillante de Bertrand. Dans son billet du 11 décembre 2015, il a conscience non seulement qu'il s'agit de la fin de son blog, mais aussi de sa carrière professionnelle et, même s'il ne l'exprime pas explicitement, de sa vie, qui s'est achevée prématurément le 3 janvier 2016.

10. Alain Supiot, *La gouvernance par les nombres. Cours au Collège de France (2012-2014)*, Nantes, Institut d'études avancées de Nantes ; Paris, Fayard, 2015 (coll. Poids et mesures du monde).

Sélection thématique extraite de Carnet de notes

Vendredi 25 juillet 2008

Évaluation et statistiques : les inscrits

«T'as combien d'inscrits ?», «les inscriptions baissent !», «la fréquentation remonte, regarde : les inscrits sont en hausse !», «la fréquentation est une chose, mais les inscriptions c'est ce qui compte», etc.
Les inscrits (plus que les inscriptions d'ailleurs) sont une des données que les bibliothécaires examinent avec la plus grande attention. On en tire un indicateur majeur : le taux d'inscrits rapporté à la population communale ou intercommunale. Pour des raisons comptables parfois : elle vaut rentrée d'argent. Pour des raisons politiques souvent : elle légitime l'établissement. Pour des raisons plus confusément bibliothécaires : elle confirme l'objectif ultime de la bibliothèque – 100 % d'inscrits.
Passons outre ces diverses motivations (pour les bibliothèques publiques au moins : les BU évoluent vers d'autres critères d'impact). Et décortiquons un peu ces «inscrits».

À quoi est-on inscrit ?

La cause est entendue, la seule inscription valide institutionnellement est celle qui donne accès à l'emprunt de documents (et non au prêt, terme très biblio-centré). Et pourtant, on peut s'inscrire pour de multiples autres raisons : une lettre électronique, un service en ligne, une animation à public restreint, une connexion wifi – **sauf à Paris,** ah ah ! –, la diffusion du bulletin d'information, les séances d'atelier à l'espace numérique, etc. Les usagers ne s'y trompent pas qui ne savent jamais très bien s'ils sont inscrits ou non… sauf bien sûr s'ils se présentent au comptoir de prêt pour emprunter un document !

Qu'est-ce qu'un inscrit au sens statistique ?

Bon, admettons, on parle d'une personne ayant effectué les formalités nécessaires pour emprunter des documents (bonjour la BPI ! ouah, la minable ! pas un seul prêt et encore moins d'inscrit !). Mais un inscrit comptable, qu'est-ce que c'est ? C'est quelqu'un qui s'est inscrit au cours des 12 mois précédents : hier ou il y a 364 jours ! L'ancien déménagé d'il y a 10 mois et le nouveau visiteur d'hier valent une unité chacun, pourvu que l'intervalle de temps considéré – l'année civile – recouvre les deux événements. C'est ça l'égalité statistique ! On ne compte pas les inscrits, abus de langage, on compte les cartes

qui sont valides ! Or un décompte vrai des inscriptions réelles (i.e. les opérations conduisant à la confection d'une carte) sur une année montre qu'elles représentent environ 60 % des « inscrits » statistiques sur une année civile. Pourquoi ? Tout simplement parce que les inscrits officiels d'une année civile recouvrent en fait un ensemble de gens qui se sont inscrits sur presque deux ans : du 2 janvier de l'année X-1 (valides encore le 1er janvier de l'année X) à ceux inscrits le 31 décembre de l'année X (évidemment actifs cette même année, même pour quelques heures…). Et en plus la formalité de réinscription est variable et infidèle : voir plus bas…

Quelle est la validité des données saisies à l'inscription, ou à la réinscription ?

Une fois décodées les arcanes de l'inscrit et de l'inscription, attaquons-nous à ces fichus lecteurs… inscrits !!! Victoire, on les connaît, de près et dans le moindre détail, grâce aux données transcrites lors de leur inscription ! Oh, on se calme ! Tout le monde sait que la CNIL interdit la collecte de beaucoup d'informations (qui font baver les sociologues en vadrouille). Mais plus prosaïquement, examinons la qualité des fichiers d'inscrits d'une bibliothèque lambda : orthographe des noms en général correcte, mais libellé des adresses parfois approximatif (pauvre Thierry Giappiconi et son – notre ! – rêve de **SIG** appliqué au lectorat des bibliothèques !), PCS (ex-CSP) erratique (surtout pour les réinscriptions : un collégien fidèle restera peut-être « scolaire » au fil des années pour la bibliothèque, même une fois devenu chef d'entreprise !), base des inscrits peu ou mal nettoyée, générant des erreurs sur les adresses mails quand elles ont été saisies, « fleur » faite à un lecteur sympa pour l'inscrire dans une catégorie moins coûteuse que celle où il paierait plein pot, etc.

Quelles personnes recouvre une inscription ?

Bon, on essaye de régler tout ça, et on se fait une base d'inscrits à peu près propre. OK ? Eh ben c'est pas réglé !!! De quoi on parle ? Une personne clairement identifiée = un inscrit (il faut que la lecture soit personnelle, c'est plus sûr…). Ça roule !!! Damned, ces fichus inscrits ne jouent pas le jeu ! Cette précieuse carte d'inscrit, ils la galvaudent, comme les cartes de fidélité distribuées par les magasins de vêtements ! D'abord ils empruntent sous leur nom – et leur carte – des documents pour leurs enfants, conjoint(e)s, concubin(e)s, ami(e)s… ! Ce n'est pas négligeable, comme le soulignait l'enquête 2005 du CREDOC (et à Lyon, selon une enquête de fréquentation, 10 % des visiteurs déclarent emprunter pour d'autres), et je suis toujours émerveillé de décompter des papys et mamies emprunter (statistiquement !) des albums que je racontais à mes propres bambins ! Même, ce que j'ai pu constater de mes propres yeux, beaucoup

empruntent des documents avec la carte d'un voisin, ami, parent… : dans nos enquêtes lyonnaises, un bon nombre de personnes affirment ne pas être inscrites… et emprunter des documents. À mon avis, la carte de bibliothèque (sans photo, of course) repose sur le meuble de l'entrée à côté des clés de la maison ou de la voiture, de la carte de piscine, etc., à la disposition de tous les membres de la famille. Moi, ça ne me gêne pas, au contraire, mais…

Inscription et fréquentation

L'horreur, pour un bibliothécaire, c'est qu'on abandonne la bibliothèque. Bon, c'est dur pour tout le monde, l'abandon, et surtout à titre perso ; mais faudrait pas pousser la conscience professionnelle jusqu'à faire une dépression… C'est quoi, abandonner la bibliothèque ? Pour moi, abandonner, c'est partir pour ne plus jamais revenir. C'est dans cette perspective dramatique que j'ai accueilli avec intérêt un groupe d'étudiants de l'Enssib qui, en 2004, voulaient étudier les raisons de l'abandon de la bibliothèque auprès des – anciens et surtout futurs déçus – lecteurs d'icelle. Las, j'ai vite découvert que leur enquête consistait en fait à déceler les raisons de la non-fidélité aux rites de réinscription annuelle. Bref, un « non réinscrit » = un déserteur ! Même dialogue surréaliste au ministère de la Culture en 2005, dans le comité de pilotage de la fameuse enquête du CREDOC sur la fréquentation et l'image des bibliothèques municipales : « on constate une baisse des inscrits : analysons cette baisse de la fréquentation ». Pouf pouf ! Ce qu'on nomme un inscrit, c'est – avec toutes les précautions ci-avant énoncées – une personne inscrite pour pouvoir emprunter (et jusqu'en 2004 devant avoir validé cette inscription par un achat emprunt au moins). Que ce soit pour elle, pour quelqu'un d'autre, ou par usage détourné de la carte de fidélité d'inscription (familial, amical ou autre)… Deux enquêtes lyonnaises de population (**BBF**) ont montré que 45 % de la population adulte était entrée dans une bibliothèque de la ville dans les 6 mois précédents… alors que 15 % seulement étaient régulièrement inscrits : deux fois plus de non-inscrits que d'inscrits ! Alors, on fait quoi de tous ceux qui fréquentent les ateliers numériques, qui feuillettent les magazines, qui travaillent dans nos salles, qui discutent dans nos ateliers ou conférences, qui utilisent nos services de questions/réponses en ligne… sans être inscrits pour l'emprunt ? Ils ne comptent pas ?!

Il lettore e mobile !

Revenons un instant sur la notion de fidélisation. En recherchant 100 % d'inscrits, on cherche en fait une population qui, chaque année exactement, reviendrait valider une carte (dont elle se servirait, bien sûr !). Or il n'est pas rare

que chaque année près du tiers des personnes inscrites l'année d'avant ne renouvellent pas leur inscription : ont-elles abandonné la bibliothèque ? Pas nécessairement, bien au contraire : elles utilisent d'autres services que l'emprunt, comme on l'a dit. En outre, l'inscription est une formalité épisodique : un oubli (réparé) de nettoyage des fichiers d'inscrits m'avait permis de constater que 14 % des inscrits d'une année X ne l'étaient pas l'année X-1… mais l'étaient l'année X-2, X-3 ou X-4 (je les appelle des « revenants »). Les inscriptions sont mouvantes dans le temps de la vie de chacun : changement d'activité, naissance d'un enfant, déprime, etc. Lisez les belles phrases de JL Gautier-Gentès, qui relativise merveilleusement la pseudo centralité de notre activité (BBF). Quelle sorte de fidélité cherchons-nous ? et pour quels services ?

Que veut-on décompter ?

Pour une mesure bancale, c'est une mesure bancale ! Mais après tout, il serait illusoire d'espérer une mesure décisive de la part des statistiques. Tout dépend de ce qu'on cherche à savoir (plus qu'à prouver. Encore que…). À Lyon, on peut faire de multiples décomptes :

- les inscrits pour l'emprunt. Je n'y reviendrai pas. Encore faut-il souligner l'importance de cette mesure en termes logistiques (charges de prêts, contraintes de rangement ; etc.) ;

- les visiteurs lambda, amateurs de calme, de travail, visiteurs des départements, des expositions ou fans des conférences, dragueurs (eh oui !), emprunteur quand même… Les décompter (entrées, durées de séjour, etc..) signale leur importance ;

- les visiteurs en ligne, souvent non-inscrits pour l'emprunt (seuls 15 % des utilisateurs du Guichet du Savoir sont inscrits). Parfois doublonnant avec les catégories précédentes – mais comment le savoir ? – ;

- les personnes ou institutions rencontrées hors les murs : personnes âgées bénéficiant d'un dépôt d'ouvrages dans leur maison de retraite, familles rencontrées au pied d'un immeuble, enfants servis par des animateurs de BCD formés par la bibliothèque, etc.

Bref, faute de savoir comment compter, on se cantonne aux inscrits, voire aux emprunteurs.

Un indicateur international ?

Ceci dit, une fois connues ces limitations, on peut utiliser la mesure du nombre d'inscrits en interne, pour étudier parcellairement des pratiques, des flux, de la masse de travail qui en découle… Mais voilà, non seulement cette mesure est toujours mise en avant, mais encore on s'en sert pour établir des tableaux statistiques nationaux voire internationaux, au moins pour les inscriptions nécessaires pour emprunter. Elle est à l'honneur dans les normes ISO. On m'a toujours appris à me méfier de mesures portant apparemment sur le même objet mais dont les protocoles d'établissement étaient distincts. Or c'est le cas ici, par la non-similitude des modalités et formalités d'inscription. Je ne reviendrai pas sur la question souvent débattue des coûts d'inscription discriminant les populations susceptibles de s'inscrire. Mais je voudrais attirer l'attention sur le fait que l'inscription pour le prêt est parfois requise pour celui-ci seulement (mais souvent très différencié selon les supports), mais parfois aussi couplée impérativement avec d'autres services : consultation d'Internet par exemple, voire l'entrée dans la bibliothèque dans certains cas (une médiathèque de SAN dans la région parisienne a connu cela il n'y a pas si longtemps). En outre, les errements de l'intercommunalité en matière de bibliothèque conduisent à des mutations de référence (population multipliée par la décision d'intercommunalité) sans qu'il y ait aucun changement de service (même bibliothèque pour tous, accessible aux mêmes conditions qu'avant), le tout étant provoqué par de savants calculs politico-budgétaires étrangers à la population desservie. Comment en tirer quelque chose de cohérent au niveau national, d'autant que les politiques municipales évoluent au fil des années (je me rappelle le cas de la ville d'Autun dans les années 1980, qui avait perdu 30 % de ses abonnés d'une année sur l'autre en abandonnant la gratuité) ?

Bref, on voit que cet indicateur reste plutôt médiocre, au point qu'on peut s'interroger sur la raison du succès qu'il a rencontré depuis des décennies dans les bibliothèques publiques. Je subodore qu'il y a là la force d'une politique volontariste de démocratisation culturelle dans les années (19)60, marquées par l'ouverture de salles en libre accès et la libéralisation du prêt : les rapports et autres écrits de l'inspection générale à cette époque le laissent clairement entrevoir. Les bibliothèques ont changé, les services autres que ceux liés au prêt se sont multipliés (avec dans certains cas une inscription spécifique), l'environnement a évolué… Il est temps de relativiser cet indicateur du taux d'inscrits pour le prêt, non ?

Commentaires au billet Évaluation et statistiques : les inscrits

1/ Commentaire par Hubert Guillaud – jeudi 21 août 2008

En même temps, Bertrand, vous savez bien que les chiffres sont précieux, même s'ils sont faux. Or ils sont utiles à tout discours. Ce qui signifie que pour minimiser ce chiffre du nombre d'inscrits, il faut en trouver d'autres et valoriser les autres : nombre de connexions, nombre d'entrées en bibliothèque (compteur de porte…), nombre de prêts dans l'année, etc.

J'y vois tout de même un avantage à ce chiffre des inscrits que regardent avec attention vos donneurs d'ordre, celui de pouvoir rappeler les limites de cette notion d'inscription justement et de pouvoir tirer par ce biais des questions importantes comme la gratuité de l'accès, etc.

2/ Commentaire par Ronsin-Menerat Laurent – lundi 12 octobre 2009

Bonjour,

L'enquête miraculeuse du Credoc, qui fait doubler en un clic la fréquentation des bibliothèques, me laisse pantois : dans toutes les bibliothèques et pas seulement celles des zones très urbanisées, il y aurait la moitié des usagers qui ne serait pas inscrite à la bibliothèque ?

Vous imaginez qu'un responsable de bibliothèque rurale, compteur en main, se dise : tiens, celui-là, qui rentre à la bibliothèque, je le connais pas ! encore un que je vais inscrire comme non-inscrit…

Oui, il y a une frange de population qui fréquente les équipements sans être inscrit, et fort heureusement (accès libre et gratuit).

Mais de là à le chiffrer nationalement à la moitié… ça arrange bon nombre de personnes.

Réponse de Bertrand Calenge – lundi 12 octobre 2009

@ Laurent,

Ni le CREDOC ni moi-même n'avons affirmé que la moitié de ceux qui fréquentent les bibliothèques ne sont pas inscrits (selon les enquêtes de fréquentation, les non-inscrits apparaissent comme 14 % à 20 % des fréquentants à un instant T, proportion qui tend d'ailleurs à augmenter), mais que presque 50 % des habitants d'une ville a fréquenté la bibliothèque dans les mois précédents, alors que 15 % seulement des habitants de cette ville disposent d'une carte d'inscription (et encore : enquête conduite auprès des seuls adultes de 15 ans et plus), d'où

deux fois plus d'habitants qui ont fréquenté sans être inscrits que d'habitants qui ont fréquenté en étant inscrits.

Ce constat ne préjuge en rien des intensités de fréquentation desdits habitants, donc du paysage humain offert par le public d'une bibliothèque à un instant T.

Vendredi 3 octobre 2008

Le dedans, le dehors…

Le hasard fait bien les choses. Le même jour, je lis presque à la suite :

- la réponse de Jérôme sur mon précédent **billet**, soulignant (à juste titre !) la nécessité de mesurer les services rendus pour évaluer l'impact sur la population ;
- un **article** débattu de Jean-Michel Salaün sur les risques pour une université de confier à des outils dits sociaux mais privés le soin de diffuser ce qu'on ne risque de ne pas pouvoir faire sans plantage (je résume grossièrement) ;
- un ancien **débat** de la BPI sur l'étude du CREDOC et en particulier la réponse que fit Thierry Giappiconi, qui estimait – en gros – que comptage n'est pas indicateur de service (il a raison !).

Quel rapport entre les trois ?

Entre autres, j'y vois l'énorme difficulté que peuvent avoir les organisations productrices ou dispensatrices de savoir à définir précisément leur objectif précis. Une société privée a son chiffre d'affaires et sa courbe de vente sous les yeux : là est son objectif. Mais pour le « savoir », lorsqu'il est dispensé par des organismes publics, quelle courbe de référence, quel objectif final ?
Dans les trois cas, l'objectif – bibliothécaire ou universitaire – vise autant l'action de l'institution (prêter, enseigner, proposer une conférence, diffuser le savoir enfin) que l'action de l'utilisateur vis-à-vis de celle-ci (emprunter, lire tel type de document, effectuer telle activité, réussir l'examen, etc., bref entrer sur le site – réel ou virtuel – et dans les codes de l'institution, dans un but répondant aux objectifs de celle-ci). On me rétorquera que c'est la même chose pour un commerce : le vendeur se fiche bien de savoir qui portera le vêtement ! Oui, mais pour nous autres transmetteurs de savoir ? Du moment où notre objectif n'est fondamentalement pas l'acte d'(acheter) emprunter, mais celui de diffuser sur une population ?

Quand on parle du « savoir », de quoi parle-t-on ? Des objets détenus par l'institution et maîtrisés par elle ? Ou des flux qu'elle peut provoquer au sein d'une communauté, par des échanges de lecture, par des débats ouverts même ailleurs que dans l'institution, par la diffusion impalpable – eh oui ! – de sa production de savoirs ou de services ? Et pour cela, quelles mesures ?
Plus je fais de l'évaluation, plus j'en perçois la vanité fondamentale, du moins dès qu'elle veut dépasser le strict cadre du « dedans » : mes entrées, mes prêts, les usages mesurés de mes produits, tant de personnes ont regardé « ma » vidéo sur « mon » site, je compte mes usages directs et j'en tire des conclusions (évidemment fausses : les gens partagent !).
Certes, il faut justifier notre existence, rendre des comptes, provoquer l'afflux de crédits et l'intérêt des décideurs. C'est évidemment essentiel. Cette démarche est légitime, mais elle me paraît outrepasser ses limites dès qu'elle prétend évaluer l'impact réel du service sur la population.
Alors le cœur des gens, au-delà des argumentaires institutionnels, comment le sondez-vous ? Comment mesurez-vous l'impact de vos services et collections sur la population hors ces mesures internes (ou comment l'estimez-vous, soyons modestes !) ?
Bref le « dehors », comment l'évaluez-vous ?

Commentaires au billet *Le dedans, le dehors*

1/ Commentaire par Nicomo – vendredi 3 octobre 2008

« Une société privée a son chiffre d'affaires et sa courbe de vente sous les yeux : là est son objectif ». Ben pas vraiment : le chiffre d'affaires et la courbe des ventes, tout le monde s'en fout, à la fin, seul le bénéfice compte.

Plus sérieusement : l'évaluation n'a de sens que par rapport aux objectifs fixés. Et à chaque objectif son mode d'évaluation. Car le cœur des gens, ça aussi, ça se sonde. Au sens propre. Musil pensait qu'on était dans l'ère de la moyenne, de la statistique : je ne peux pas, pour ce qui me concerne, lui donner tort. Et les conclusions ne sont pas « évidemment fausses », même si elles peuvent être parfois erronées ou incomplètes.

Le problème du dehors n'est pas qu'il n'est pas mesurable, c'est plutôt qu'on n'a jamais fait l'investissement qu'il faudrait pour le mesurer.

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 3 octobre 2008

@ Nicomo :

D'accord pour le bénéfice, je bats ma coulpe…

Maintenant, « Le problème du dehors n'est pas qu'il n'est pas mesurable, c'est plutôt qu'on n'a jamais fait l'investissement qu'il faudrait pour le mesurer » ?

L'affirmation est intéressante, mais je doute de sa validité fondamentale, car mesurer cela, c'est mesurer l'homme dans sa complexité. Un rêve ou un cauchemar ?

Mon billet n'est pas une exhortation à inventer des systèmes d'évaluation hallucinants, mais plutôt un appel à la raison : n'interprétons pas les évaluations au-delà du champ où elles s'exercent, et ne les sur-interprétons pas…

Quant aux objectifs fixés, je suis évidemment d'accord. S'il faut assurer un certain nombre d'actions en relation avec l'institution (le nombre de prêts, le nombre de visites…), d'accord ! Mais si l'objectif prétend être la « contribution à la formation », le « développement de la lecture », tous objets étrangers au « dedans » mais intimement liés au « dehors » ?

2/ Commentaire par Martin Lessard – samedi 4 octobre 2008

Le nœud du problème, d'une certaine façon, sans trop vouloir simplifier, réside dans une certaine volonté de « mesurer quelque chose » (et vous donnez l'exemple d'une société privée qui mesure ses bénéfices ou la bibliothèque qui mesure des objets extérieurs qui « contribuent à la formation »).

Si on arrive à conclure que le « problème du dehors » est soit non mesurable, soit l'investissement dans sa mesure n'a pas été fait, et les deux réponses s'opposent mutuellement, serait-ce que cette volonté de « mesurer quelque chose » serait en défaut ? Car mesurer n'est-il pas un geste d'évaluer quelque chose « à l'aide d'un étalon » ?

Dans le comptage Youtube, de livres empruntés, de chemises vendues, « l'étalon existe » par une translation dans la science économique. Vouloir mesurer l « impact réel » de vos services sur la population implique un étalon qui m'apparaît une chimère.

Pas que je ne souhaite pas un jour entrevoir la possibilité de trouver une réponse, mais il y a lieu de se demander jusqu'à quel point l'université (avec un petit u), institution cherchant à rentabiliser ses ressources et équilibrer ses revenus (domaine des sciences économique), parasite la question.

Si on voit l'Université (avec un grand U) comme un lieu de recherche et de transmission du savoir, la mesure serait alors « binaire » : oui ou non le fait-elle ?

3/ Commentaire par Cécile – lundi 6 octobre 2008

Bonjour,

Votre débat me rappelle un article lu récemment sur le lien entre la fréquentation des bibliothèques et les bons résultats aux tests de lecture pour des enfants

de 4th grade. L'idée étant, pour bien mesurer l'impact, ne faut-il pas s'éloigner de l'objet à mesurer ?

The Link Between Public Libraries and Early Reading Success : Is there a positive relationship between public library services and early reading success ?.

4/ Commentaire par Véronique – lundi 6 octobre 2008

L'évaluation d'un service comme celui des bibliothèques et particulièrement les médiathèques municipales me semble aussi essentielle. Il y a l'évaluation quantitative « du dedans » (incontournable tout le monde en convient) et l'évaluation qualitative « du dehors » (le cœur des gens) : y a-t-il corrélation entre les 2 ? Quels outils de base pour mesurer la qualité ? Cette **perspective** a bien dû être déjà abordée. Pourquoi ne pas l'appliquer (ou tenter de l'adapter) en bibliothèque ? Pour mesurer l'impact : ce qui devrait se faire après avoir mesuré la qualité du service, il me semble (?) ne faudrait-il pas aussi lancer des campagnes de « pub » et ensuite en mesurer le dit « impact »… Car les sociétés commerciales se soucient de leur part de marché et de leur impact… mais elles font des campagnes publicitaires pour cela…

Sinon pour la qualité et/ou l'impact : enquêtes de satisfaction… cahier des suggestions des lecteurs… variété et nombre de questions demandant « une plus-value documentaire » etc.

Il y a bien longtemps j'avais eu une formation au marketing des bibliothèques par Réjean Savard, et j'avais retenu 2 choses : l'importance du « bouche-à-oreille » comme vecteur de communication pour les produits culturels (le système de la « recommandation » du Web 2.0 en quelque sorte pour le « réel ») et donc la qualité de la relation établie entre l'institution (et son représentant, donc le bibliothécaire) et les publics (qui conditionne donc le futur « bouche-à-oreille ») et par voie de conséquence l'importance d'une bonne dynamique d'équipe pour que les agents face au public soient dans de bonnes dispositions pour « bien » communiquer… donc l'évaluation de la « qualité » va bien au-delà du simple comptage… On y avait parlé de « marketing des services culturels » et il me semble que cette voie serait à explorer davantage… (je livre cette approche qui me semble intéressante) **http://www.lesechos.fr/formations/marketing/articles/article_10_10.htm**.

À l'heure du Web 2.0, pour un meilleur impact, ne faudrait-il pas ajouter la visibilité de la bibliothèque sur le Web ? Et sur le Web 2.0 ??

Réponse de Bertrand Calenge – lundi 6 octobre 2008

@ Véronique

Loin de moi l'idée de nier les approches dont vous parlez, et je connais bien les approches marketing que Réjean Savard a contribué à faire connaître en France. Je pense qu'effectivement la batterie d'outils et indicateurs que vous évoquez peuvent parfaitement aider à positionner l'institution et ses services vis-à-vis d'une population : être reconnu, « sur terre et sur le Web », de façon positive est effectivement essentiel et je m'en voudrais de le négliger (comme je le dis, c'est indispensable pour l'institution)

Mais…

L'objet de mon billet ne visait pas à déplorer l'absence de tels outils (même s'ils sont encore trop peu utilisés), mais s'interrogeait sur l'objectif ultime de la bibliothèque : du savoir approprié par une population donnée (de la connaissance), ou un impact institutionnel ? Même si les deux peuvent paraître liés d'un point de vue bibliothécaire, ils ne peuvent être confondus. Or si nous nous préoccupons beaucoup – à juste titre – de la qualité et de l'impact de l'institution, nous sommes dépourvus quant à l'évaluation de « l'accroissement de connaissance » dans les populations servies – au moins pour les bibliothèques publiques –.

Ma réflexion est peut-être oiseuse, mais je pense que le travail des bibliothèques est de plus en plus imbriqué dans un tissu mouvant d'actions diverses de médiation, de production et transmission de savoirs qui les dépassent largement… et que nombre des évaluations conduites servent essentiellement à expliquer (voire justifier) l'action de l'institution, plus qu'à vérifier les « progrès de connaissance » dans la population par toutes voies, y compris celles qui ne sont pas du fait de la bibliothèque elle-même. Le débat que je citais sur l'enquête du CREDOC en est un exemple flagrant : la fréquentation est-elle un objectif en soi, et pourquoi ?

En d'autres termes, quel est l'objectif global, l'horizon de référence à partir duquel nous pourrions construire notre *benchmarking* ?

Jeudi 25 septembre 2008

Lagardère et la bibliothèque

Tiens, parlons d'une banalité tant ressassée : la bibliothèque publique doit servir tout le monde, et prêter la plus grande attention à celles et ceux qui sont en situation d'exclusion.
On connaît le discours : il faut sortir de la bibliothèque pour « faire venir les gens à la bibliothèque ». Sans qu'ils aient nécessairement une réelle connivence

avec ces concitoyens (ils lisent peu, ont des préoccupations matérielles majeures qui les mobilisent, sans parler de situations familiales difficiles à vivre au quotidien – monoparentalité, temps partiel subi, etc.), on décide qu'ils sont un public à servir / conquérir. Louable intention, écho généreux à l'ambition de Malraux : mettre la culture à portée de tous. On tisse des partenariats, on sort de la bibliothèque (eh oui ! nombre d'actions dites « hors les murs » se multiplient, et c'est tant mieux !), et… on rame !

Sauf que…

Qu'est-ce qu'on veut vraiment ? Conquérir des inscrits – ou mieux des emprunteurs ? Augmenter les visites ? Intégrer les populations concernées dans le si merveilleux univers de la bibliothèque comme site car le lieu et ses services seraient l'alpha et l'oméga de la communauté ? Certes, l'institution bibliothèque a besoin de données statistiques (donc quantitatives) simples et massives pour s'affirmer. Mais on parle de quoi ? De l'institution ou des publics concernés ?

On sait qu'il est des publics « absents » (au sens trop souvent de non-inscrits, **hélas** !), des voisins presque, qu'il faut séduire pour le lieu et ses attraits, en particulier ceux qui conservent l'image de la bibliothèque livresque et studieuse sans avoir eu l'occasion d'essayer la nouvelle bibliothèque espace culturel, espace libre de rencontres, occasion d'ateliers pratiques, appareil de conseils, etc. (Encore faut-il avancer dans cette mutation). Et pour lesquels cette image traditionnelle ne répond pas à leurs besoins sans qu'ils aient imaginé ces nouvelles facettes…

On sait aussi qu'il est nombre de personnes actives, étudiants ou adolescents, pour lesquels la consommation informative ou culturelle tend à devenir domiciliaire (comme le signalait **cette synthèse** sur la culture adolescente), et de nombreuses bibliothèques sont imaginatives pour proposer des services qui s'insèrent dans ce nouveau contexte, essentiellement tissé de relations électroniques. D'ailleurs, l'immense majorité des biblioblogs se penche sur ce vecteur d'usages et de moyens. Pour ceux-ci le champ d'action est Internet, plus que le lieu bibliothèque.

Mais là encore de quels publics parle-t-on ? Comme je l'ai déjà souligné (**ici**), une immense majorité des services en ligne se déploie à partir d'un site bibliothèque très identifié et global (un lieu en fait ?), même lorsqu'il se présente ambitieusement comme un « portail », sans autre présence active dans l'univers protéiforme d'Internet. Y compris les présences incompréhensibles – pour moi – de certaines sur des espaces sociaux de type **Myspace**, qui à ma connaissance conservent cette identité « bibliothèque institution » (avec des astuces marketing de présentation) : ce n'est en fait qu'un déplacement du lieu, ou plutôt des services d'un lieu parfaitement connoté, au moins en France.

Alors on s'échine à repérer les visiteurs, les sessions, et ou les pages vues sur ces services, substitut certes utile de nos compteurs d'entrées et données d'inscription ou de prêt des lieux physiques. Mais bon, on parle en fin de compte toujours d'un usage statistique d'un lieu : réel pour les bâtiments, électroniques et parfois disséminé pour les – souvent LE – site(s) web et les services qu'il propose. Bref, on cherche toujours à « faire venir à la bibliothèque ». Ce n'est pas un objectif de service aberrant, bien au contraire ! Mais…

Venons-en à notre première question : comment faire avec ceux qui, « cloisonnés » socialement, pressurés par leurs contraintes économiques et/ou familiales, inexperts dans le maniement des informations tant dans les lieux que sur le net (cette fameuse *litteracy*), représentent une part importante de la population… que nous avons à desservir ?

Faire venir à la bibliothèque, dans le lieu même ou via Internet, est-ce toujours le bon service ? La bibliothèque comme institution agissante ne peut-elle imaginer des programmes d'action qui travaillent directement sur la population – quelle qu'elle soit d'ailleurs – sans passer par le lieu ? L'objectif des partenariats multiples et bienvenus se mesure-t-il à l'attraction du lieu ? Notre cœur d'action n'est-il pas là **immergé**, même s'il faut bien sûr quantifier les investissements, justifier les actions, actionner plusieurs cordes à la fois, etc.? Plus je m'occupe d'évaluation, plus je me méfie des statistiques. Je ne sais pas mesurer réellement cette forme de service réellement bibliothécaire (et d'ailleurs en recherche d'appellation officielle) qu'est-ce qu'une collègue avait joliment appelé le « service Lagardère » : si tu ne viens pas à la bibliothèque, la bibliothèque viendra à toi.

Et tant pis (!!!!!!!!!) si tu ne viens pas à la bibliothèque ?

Trouver les moyens de défendre cette position n'est pas évident (les services sociaux le savent, dès qu'ils vont au-delà des impératifs réglementaires), mais la bibliothèque bénéficie d'une forte assise sociale, son lieu, ses services comptabilisables, ses résultats quantifiables. Elle peut faire le pari de consacrer légitimement une part de son activité en direction d'une action sociale et culturelle maigrement quantifiable (et en tout cas pas vis-à-vis du lieu ou des espaces web), levier d'une intégration culturelle collective… bénéfique à tous. Et même une part qui doit aujourd'hui déborder la portion congrue du « supplément d'âme » !!

À condition pour ces acteurs de ne pas mesurer leur action à l'aune des entrées, des inscriptions ou des prêts !!!

À condition de se penser dans une population, une communauté, et non nécessairement dans une institution stable et pérenne…

Qu'en pensez-vous ?

Commentaires au billet Lagardère et la bibliothèque

1/ Commentaire par Alain Pierrot – vendredi 26 septembre 2008

Une conception d'un service, qu'il soit public ou « privé », fourni à une communauté : cette problématique croisée avec un horizon géographique vaut aussi bien pour les librairies que pour les « services de proximité ».

Malgré le retour périodique de remarques sur l'aspect « glocal » du Web, il semble qu'on piétine sans dégager clairement des expériences probantes.

Ou bien faut-il regarder du côté de sites sur le modèle d'Alloresto ?

2/ Commentaire par Thomas – samedi 27 septembre 2008

Si je comprends bien, il s'agirait pour l'institution-bibliothèque de disséminer son offre de services au sein d'autres institutions afin, non plus seulement de conquérir de nouveaux lecteurs et donc de nouveaux usagers mais plutôt de répondre directement à des besoins, bref, de rendre le lieu ou la « marque » bibliothèque comme superflue ? Se fondre dans la population et non se revendiquer comme institution. Le fait est néanmoins que ce titre institutionnel lui confère également une légitimité qui est sûrement recherchée par une partie des usagers justement et que c'est probablement grâce à lui qu'elle peut prévaloir son assise sociale, non ? Je suppose alors que la réponse est double et que ce mode de dissémination des services ne peut venir qu'en complément d'une offre plus traditionnelle et reconnue.

Quant à la présence des bibliothèques sur des réseaux sociaux de type MySpace ou Facebook je pense également qu'elle répond à une double nécessité : une première de dissémination justement de l'institution des bibliothèques dans les outils et les lieux largement fréquentés par les usagers, et là encore, l'identification de la bibliothèque comme telle est importante pour qu'elle puisse être reconnue et identifiée (et d'autant plus outre-Atlantique où ces institutions ne fonctionnent pas uniquement sur fonds publics) ; une seconde de réponse au besoin exprimé par ses usagers en termes de socialisation tant il est indéniable aujourd'hui que l'ordinateur joue un rôle de plus en plus marqué, voire majeur, en tant qu'outil de socialisation. Si en plus, l'institution peut en profiter pour enseigner ou du moins donner des clefs pour gérer son identité numérique, ce serait merveilleux.

Réponse de Bertrand Calenge – samedi 27 septembre 2008

@ Thomas,

Ce n'est pas tout à fait ce que je voulais dire. Effectivement, le lieu bibliothèque est important, et les services qu'il contient (j'insiste sur ce « contient », à l'intérieur

donc) sont indispensables ; certes, ce lieu doit aussi être capable de se présenter autrement que dans ses murs, donc comme un lieu sur Internet.

Mais ce sur quoi j'insistais, c'est sur le fait que la bibliothèque doit être capable de s'externaliser avec d'autres objectifs que de faire venir dans ses murs. Pour donner une comparaison – mauvaise –, l'assistante sociale représente toujours l'institution sociale lorsqu'elle est chez les familles, et elle essaye de les aider là où ils sont. Un bibliothécaire, surtout à l'heure des flux, ne peut-il être l'institution bibliothèque hors ses murs, pour le chercheur qui dispose de sa bibliothèque personnelle comme des abonnements électroniques de son université auxquels il a accès depuis chez lui, comme pour les personnes isolées ou exclues qui ont d'énormes besoins d'information immédiate ?

La bibliothèque est-elle tout entière contenue dans ses murs et sa façade, et ses services et acteurs avec elle ?

Dimanche 11 janvier 2009

Hommage à l'usager inconnu

Pendant la semaine qui sépare Noël du Jour de l'an, la bibliothèque était bondée. Étonnant, non ? En fait, la fermeture hivernale de nombreuses bibliothèques universitaires, à quelques semaines des partiels, expliquait en grande partie cette affluence. Une collègue m'a glissé : « Bon, ils ne s'intéressent pas du tout à nos collections, mais ça fait du monde, et puis ils sont calmes et discrets… ». Au mieux des améliorateurs de statistiques, mais pas des usagers ? Et si on revenait sur ces utilisateurs discrets et méconnus qui ne dérangent pas les étagères, ne font pas la queue au prêt, ne demandent ni photocopie ni prêt entre bibliothèques, ne griffonnent pas les documents voire ne les volent pas, bref ne se préoccupent que modérément ou pas du tout des collections ? Premier constat : ils sont nombreux, très nombreux, et ce nombre va croissant. On y trouve en vrac :

- déjà ces élèves ou étudiants qui viennent trouver siège, table, calme, ambiance studieuse, pour réviser leurs fiches de cours, rédiger leurs travaux, seuls ou parfois en petits groupes ;

- les consulteurs d'Internet, surfeurs plus ou moins passagers, plus ou moins discrets, qui parcourent les jeux, gloussent devant les pages people, font des recherches approfondies, consultent leur messagerie, osent un regard plus ou moins furtif sur une page porno… ;

- le badaud qui, entre deux courses, vient se réchauffer au café installé en rez-de-chaussée de la bibliothèque (j'y ai même rencontré deux collègues d'une autre ville, déjeunant là rapidement en attendant leur train) ;

- le passionné d'événements culturels ou le visiteur de passage qui, par curiosité, flâne devant une exposition ou examine scrupuleusement chaque cartel l'un après l'autre ;

- les bandes d'amis, ou les amoureux, qui trouvent à la bibliothèque un cadre agréable, discret et gratuit à leur rendez-vous ;

- le clochard qui a décidé de venir dormir en se réchauffant un peu ;

- ceux qui – un comble – ont amené leur propre livre pour venir le lire tranquillement dans une chauffeuse.

Tous ceux-là coexistent avec les utilisateurs directs des collections (consulteurs, emprunteurs) et les internautes qui ont pris rendez-vous à l'espace numérique pour un atelier ou une autoformation (lesquels ne négligent d'ailleurs pas toutes les pratiques énumérées…).
Mais nous ne les connaissons pas ou peu, ils sont trop fugitifs… Une étude avait tenté de les cerner (« Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture », BPI, 2001) : ces « UNIB » (Usagers non-inscrits des bibliothèques) étaient d'anciens inscrits, des visiteurs refusant l'inscription, des passagers, parfois des fidèles… **Claude Poissenot** soulignait que le nombre de leurs visites était moindre, en masse, que celle des inscrits, mais il relevait également que la durée de leur séjour était en moyenne plus long. Toujours est-il qu'à l'échelle d'une population entière, **une enquête de la BM de Lyon** montrait en 2003, puis en 2006, que le nombre de personnes (15 ans et plus) entrées au cours des six derniers mois au moins une fois dans une bibliothèque de la ville sans y être inscrites, était deux fois supérieur au nombre des personnes décomptées comme inscrites…
Je ne veux pas ici me livrer à une bataille de chiffres, mais m'interroger sur le statut des visiteurs qui ne sont pas directement consommateurs des collections. Quelle « légitimité » accorder à leur présence ?

- Les spectateurs (parfois acteurs) des animations ne sont pas ignorés : on les compte, on sollicite leur opinion. D'aucuns (dont moi-même) pensent d'ailleurs que leur « consommation culturelle » est une forme d'appropriation des savoirs proposés par la bibliothèque…

- Les internautes sont eux aussi décomptés (sessions, réservations, etc.), et leur consommation de ressources électroniques, même sur le Web

généraliste, est de plus en plus considérée comme une forme d'appropriation de l'information ; et si cela se fait à la bibliothèque, tant mieux ! Les bibliothèques américaines **s'enorgueillissent** de voir des communautés entières envahir leurs espaces pour y consulter Internet…

- Les espaces numériques sont de plus en plus construits comme des lieux – et des services – où il est proposé une facilitation de la population à l'usage des outils numériques d'appropriation de l'information. Ce faisant, on évalue précisément leur usage, et l'activité qu'ils développent apparaît de plus en plus comme la version contemporaine de la « formation des usagers » maintenant essentiellement tournée vers la maîtrise de cet univers…

Tous ceux-là, on peut les compter ! De plus à chaque fois – évolution intéressante dans les pratiques de notre métier –, on ne se cantonne plus à l'usage des collections matérielles, mais on vérifie le rapport des usagers à l'information, au savoir.
Restent les autres : les occupants du lieu sans autre objectif que le lieu, son confort, la présence discrète ou non des autres, l'ombre des collections. Ne pas lire un titre des collections, ne pas avoir recours à un agent de la bibliothèque, ne pas admirer l'animation proposée…, bref ne vaquer qu'à ses propres affaires, solitaire ou avec d'autres, est-ce un dommage collatéral dans ce lieu public qu'est la bibliothèque ?
Ou bien n'est-ce pas la manifestation de la familiarité de cette dernière avec leurs points de repères rassurants ? La certitude du calme, de la place laissée à chacun, sans sollicitation importune, sans règle autre que celle de la tolérance et de l'absence de gêne réciproque (sans oublier l'ambiance studieuse laissant libre cours à ses propres travaux) ?
Bref, cette présence presque incongrue n'est-elle pas à bénir, comme signe de la réussite d'une institution à réaliser l'accomplissement – certes localisé et toujours fragile – du lien social, son objectif majeur ?
Qu'en pensez-vous ?

Commentaires au billet Hommage à l'usager inconnu

1/ Commentaire par B. Majour – lundi 12 janvier 2009

Bonjour ou Bonsoir,

« Légitimité »

Comme si emprunter, ou s'inscrire, représentait une légitimité (obligatoire ?) pour être considéré par les bibliothécaires.

Voyons voir donc ce qui pourrait se cacher derrière la « légitimité » afin d'expliquer la présence en bibliothèque de ces usagers « illégitimes » (?).

> * déjà ces élèves ou étudiants qui viennent trouver siège, table, calme, ambiance studieuse, pour réviser leurs fiches de cours, rédiger leurs travaux, seuls ou parfois en petits groupes ;

Calme, table large, siège confortable… possibilité de se réunir à plusieurs.

Sans avoir à consommer.

Ouvert lorsque les écoles sont fermées ???

Existe-t-il un autre endroit en ville qui permet ce genre d'activité ?

En entreprise, peut-être, en salle de réunion. Mais pour le reste de la population ?

Et surtout pour les jeunes.

Soit ! il y a les bistrots, bruyants, avec des tables ridicules.

Une bibliothèque, c'est quand même mieux pour se concentrer.

> * les consulteurs d'Internet, surfeurs plus ou moins passagers, plus ou moins discrets, qui parcourent les jeux, gloussent devant les pages people, font des recherches approfondies, consultent leur messagerie, osent un regard plus ou moins furtif sur une page porno… ;

Je ne considère pas les consulteurs d'Internet comme des non-lecteurs.

Autre médium, mais utilisation identique de l'information que celle du livre. Même si elle revêt un tour plus personnel dans les messageries.

Et qui est amusant, c'est qu'effectivement, en bibliothèque on peut glousser devant un livre ou un ordinateur… sans avoir besoin de se cacher.

> * le badaud qui, entre deux courses, vient se réchauffer au café installé en rez-de-chaussée de la bibliothèque (j'y ai même rencontré deux collègues d'une autre ville, déjeunant là rapidement en attendant leur train) ; Ces deux collègues pourraient dire la même chose : il est venu se réchauffer au café. Et là, avec ce café, on peut concevoir que l'extension de l'activité bibliothèque à un café-restaurant (avec livres ? Journaux ?) apporte un afflux supplémentaire d'usagers visiteurs.

On notera quand même deux points intéressants (surtout en cette saison)

Se réchauffer le corps, comme l'estomac… avant de se nourrir l'esprit ?

> * le passionné d'événements culturels ou le visiteur de passage qui, par curiosité, flâne devant une exposition ou examine scrupuleusement chaque cartel l'un après l'autre ;

Là aussi, on utilise le service bibliothèque dans ce qu'elle offre.

Une exposition fait partie, à l'égal d'Internet, des collections de la bibliothèque.

Son format ne permet pas l'emprunt, ou alors cette fonctionnalité n'a pas été étudiée.

Si la bibliothèque offre aussi des concerts/films/débats en auditorium, ça tient du même principe.

> * les bandes d'amis, ou les amoureux, qui trouvent à la bibliothèque un cadre agréable, discret et gratuit à leur rendez-vous ;

Cadre agréable, discret, gratuit

> * le clochard qui a décidé de venir dormir en se réchauffant un peu ;

Peut-être parce qu'il ne sera pas chassé par un « uniforme ».

Peut-être aussi, parce que ne disposant pas d'adresse fixe, il ne peut pas emprunter.

Mais quand on dort dans un lieu, c'est que ce lieu inspire confiance.

Et j'en ai vu des dormeurs en bibliothèque… Moi-même, parfois, je n'ai pas échappé à une petite pause « digestive » en bibliothèque sur le coup de deux-trois heures de l'après-midi, surtout en été.

> * ceux qui – un comble – ont amené leur propre livre pour venir le lire tranquillement dans une chauffeuse ;

Je ne vois pas en quoi il s'agirait d'un comble. Quoi de plus normal que de lire un livre dans une bibliothèque ?

Même le sien.

Car ce n'est pas la même chose que de lire dans un endroit tranquille ou dans un train bondé, dans l'espace limité de son appartement ou dans la complicité de dizaines de lecteurs qui partagent la même activité.

Ce n'est plus une activité solitaire, mais une complicité collective.

Et s'il existe un autre lieu qui offre toutes ces potentialités, il porte un nom : bibliothèque.

Dans tous les cas, je pense qu'il ne faut pas confondre usager et consommateur (client payant/inscrit ?).

La bibliothèque offre autre chose que des collections (froides), des expositions (froides) ou des animations (plus chaudes) : elle offre un lieu où l'on est bien.

Elle offre un lieu où l'on est respecté ! Où il fait propre et où l'accueil est positif.

En toute quiétude.

Avec deux tiers d'usagers non-inscrits, je peux supputer que l'accueil à Lyon est très bon… à moins que le café-restaurant de la bibliothèque ne soit excellent et qu'il ne mérite une ou deux étoiles dans les guides gastronomiques.

Est-ce inquiétant pour les collections, expositions, etc. ?

Pour leur qualité qui n'arrive pas à attirer plus avant deux tiers d'usagers ?

Je ne pense pas.

D'abord, il y a les étudiants, et leur temps de lecture est compté. Il y a ceux qui apportent leur propre livre, et tous ceux qui viennent pour le cadre…

Sans compter qu'ils sont « fugitifs » et que leur consultation sur place ne doit pas pouvoir être quantifiée.

Pour avoir lu le règlement et les tarifs appliqués à la BML, je dirais que ça

[b]« Attention ! Indemnité de retard : 0,15 € par document et par jour de retard. » [/b], ça me rendrait riche !

Mais je perdrais au moins un tiers de mes lecteurs inscrits.

10 documents en retard de huit jours (ouvrés ?) =12 euros. Le prix de l'abonnement « Lire ».

Déjà, quand je réclamais 1 euro pour compenser la lettre de « retard », je perdais le lecteur à la deuxième fois, alors j'imagine qu'à 12 euros, beaucoup doivent hésiter à s'inscrire (surtout lorsque leurs finances sont limitées, comme peuvent l'être celles des étudiants)… doublé d'un effet « coupable » devant les autres usagers, très infantilisant.

Depuis, je pars du principe qu'un bon livre est un livre lu.

Tant pis pour le retard. Si personne d'autre ne souhaite lire ce livre je ne vais pas m'offusquer d'un livre en prêt.

Et au bout d'un mois et trois semaines (de prêt normal), je propose de prolonger les documents… parce que le lecteur perd une partie de son abonnement. Ou qu'il a oublié.

À chaque lecteur son temps de lecture.

Ainsi, je suis pleinement à l'accueil, sans gestion de conflit à un euro.

Bien cordialement.

B. Majour

2/ Commentaire par Antmeyl – lundi 12 janvier 2009

Quelle « légitimité » accorder à la présence des visiteurs qui ne sont pas directement des lecteurs (« consommateurs des collections », c'est long et c'est moche) ?

À mon sens, leur présence est « légitime » en fonction des usages qu'ils font de la bibliothèque. Les usages légitimes étant ceux qui correspondent aux missions de la bibliothèque.

J'aurais tendance à ajouter tous les usages qui ne nuisent en rien à ses missions, l'exemple le plus simple étant celui du « clochard qui a décidé de venir dormir en se réchauffant un peu ».

Réponses de Bertrand Calenge – lundi 12 janvier 2009

@Bernard Majour,

Visiblement, j'aurais dû employer plus de smileys : j'avais pensé que les seuls guillemets à « légitimité » montraient ma distance par rapport à ce terme et mon affection pour tous ces usagers qui ne sont anonymes que parce qu'ils n'entrent pas dans les canons des références bibliothécaires (et/ou parce qu'ils ne génèrent qu'un moindre investissement en service ?).

@Antmeyl,

Associer les termes légitimité et missions me paraît hardi, non sur le principe mais par ce que cette association recouvre : que sont les missions des bibliothèques ?

– Permettre à chacun de s'approprier l'information la plus large possible, si j'en crois L'Unesco. La question est de savoir par quels biais passe l'« appropriation de l'information » (je préfère « développement de la connaissance ») ; la bibliothèque, naturellement égocentrée, pense à l'usage de ses collections et à ses produits (programmes culturels, ateliers de formation, services de questions-réponses en ligne, voire mise à disposition de postes Internet, etc.), mais ne faudrait-il pas se placer aussi du point de vue du visiteur ? Travailler sur ses examens, c'est aussi progresser en connaissance, même si les seules ressources utilisées sont la table, la chaise, le chauffage… et l'ambiance ;

– On peut également supposer que la bibliothèque, dans sa dimension territorialisée, doit assurer un lien social harmonieux. Dans ce cas, la présence simultanée de l'emprunteur rapide, de l'étudiant plongé dans ses devoirs et du clochard somnolant (et non chacun d'entre eux pris isolément) me paraît être un gage de « légitimité ».

Il faut se méfier du terme de légitimité, et lui préférer l'analyse de l'illégitimité. Or un usage illégitime est au sens propre inadmissible. Le reste ne correspond

peut-être pas aux objectifs majeurs de l'institution, mais n'en demeure pas moins largement acceptable.

Quels sont les usages illégitimes ? Voilà un joli débat !

3/ Commentaire par V – mardi 13 janvier 2009

Oui, je souscris [à] la médiathèque : lieu de liens multiples entre des savoirs construits en train de se construire, lien entre le lien social et le lien culturel : mélange des deux et association de tous et de chacun dans sa propre expression et liberté : symbole d'une « vraie » démocratie.

Quand le SDF (qui n'a sa place nulle part) viendra dans les médiathèques, alors là oui il y aura réelle réussite à recréer du lien social et culturel où celui-ci se dérobe…

4/ Commentaire par Antmeyl – mardi 13 janvier 2009

@BCalenge :

Le questionnement sur les périmètres respectifs des usages légitimes, des usages illégitimes et sur la zone mouvante des usages acceptables qui les sépare ne peut s'exonérer d'une réflexion sur les missions. Ce sont elles qui fondent la légitimité d'un usage. C'est une réflexion hardie. C'est également une réflexion nécessaire qui doit continuer.

On peut effectivement aborder cette question à partir des usages illégitimes, au premier rang desquels les usages illégaux. Reste à définir ceux que nous jugeons illégitimes sans qu'ils soient pour autant illégaux. On ne se retrouve pas beaucoup plus avancés qu'en commençant par les usages légitimes puisque le questionnement porte sur les usages acceptables.

En outre, on se retrouve au final avec ce que l'on refuse d'un côté et ce que l'on accepte de l'autre, sans pour autant distinguer clairement ce qui correspond « aux objectifs majeurs de l'institution », que l'on doit promouvoir, de ce qui « ne correspond peut-être pas aux objectifs majeurs de l'institution, mais n'en demeure pas moins largement acceptable » et qu'on laisse simplement faire. Il me semble plus utile d'aborder la question franchement : quels sont les usages que nous promouvons (quelles sont nos missions) ? Quels sont ceux que nous refusons absolument.

Entre les deux nous devons nous interroger en permanence sur les usages acceptables parce que ce sont nos usagers qui sont à leur initiative, parce qu'ils sont le produit de leurs désirs ou de leurs besoins, et qu'à ce titre, ils peuvent devenir des usages que nous promouvons.

Je l'ai écrit plus haut : pour moi, sont acceptables les usages qui n'entravent pas les usages légitimes. L'utilisation de la bibliothèque municipale comme salle de travail par les étudiants en est un bon exemple. L'utilisation de la BU par les étudiants comme un lieu culturel (et pas seulement d'étude et de recherche) en est en autre.

Ces questions tournent souvent autour de l'usage de la bibliothèque en tant que lieu : j'ai lu quelque part que c'est le thème du prochain congrès de l'ABF. Ça serait bien.

5/ Commentaire par Joëlle – mardi 13 janvier 2009

Je pense que tous ces usages sont bienvenus, sauf si les « passants » se gênent, sauf si les missions de la bibliothèque sont pénalisées – trop de monde peut décourager le chercheur, le lecteur ou le consultant multimédia, ceux qui utilisent le lieu pour ce qu'il offre de bien indentifiable (collections classées, médiation, etc.).

Que la bibliothèque soit un lieu social, c'est une nouvelle de santé, qu'elle devienne hall de gare serait assez inquiétant ; mais le livre a si longtemps fait peur, si longtemps été un mythe… que voir cette appropriation du lieu des livres par ceux qui découvrent que d'autres supports existent là, que des gens bienveillants peuvent conseiller mais sans être intrusifs et qu'on peut y cohabiter sans être obligé de lire… alors là, moi j'appelle cela une réussite. À observer, pour qu'il n'y ait pas dérive, certes, mais une réussite !

Lieu social qui crée du lien social, où les codes de comportement sont posés et respectueux… c'est pas mal, comme programme…

La culture, ce n'est pas que le « cultivé », on le sait bien. La culture, c'est le vivre-ensemble (pour parler comme du temps des plus de quarante ans !). C'est la structure, ce qui fait des individus une communauté. (Bon, c'est une prolongation du débat, je m'arrête avant de faire lourd).

6/ Commentaire par Aimable – mardi 13 janvier 2009

@Joëlle.

« La culture, ce n'est pas que le "cultivé", on le sait bien. »

Vous confondez deux approches de la culture : la dimension anthropologique (les manières d'être, de penser, les pratiques de sociabilité etc.) et la dimension intellectuelle (les « produits » de l'imagination créatrice).

Ce qu' « on sait bien », en bibliothèque, ce sont la visée et le résultat de cette confusion : « l'éclipse du savoir » (titre d'un excellent petit ouvrage), l'amalgame navrant

entre exigence et élitisme, voire la criminalisation de la « culture légitime » (en fait, de la pensée). (Il [est] drôle et édifiant le succès de cette expression de Bourdieu, employée comme une arme fatale par des gens qui ne l'ont jamais lu.)

Il y a une centaine d'années, ceux qui ambitionnaient de refonder le lien social sur la base des valeurs et des pratiques de la sociabilité ouvrière n'en prônaient pas moins la « culture de soi-même ». Un bel exemple de discernement entre culture 1 et culture 2 par des gens qui ne sacrifiaient pas l'une à l'autre.

7/ Commentaire par Cécile – mardi 13 janvier 2009

Oui, les bibliothèques ne sont pas que des collections… sur « Les bibliothèques américaines s'enorgueillissent de voir des communautés entières envahir leurs espaces pour y consulter Internet… », lire l'article "Libraries connect communities" paru dans *American Libraries* de sept 08 où l'on apprend la demande continue et soutenue des usagers pour une aide à l'utilisation des ordinateurs et de l'internet

http://site.ebrary.com/lib/ala/document/display.jsp?docID=10241497&page=1. Ce qui coïncide avec les résultats du récent rapport que vous citez indirectement "**Libraries Connect Communities : Public Library Funding & Technology Access Study 2006-2007**" qui en premier résultat rappelle que 73 % des bib. sont les seuls lieux d'accès gratuit à Internet pour le public qu'elles desservent « Almost 73 percent of libraries report they are the only source of free access to computers and the Internet in their communities » et recommande d'obtenir des financements pérennes pour la formation et le recrutement de professionnels qui pourront accueillir, guider et orienter ce public (qui souvent n'utilise pas les collections).

8/ Commentaire par B. Majour – mercredi 14 janvier 2009

Bonjour,

Oui, j'ai bien lu le sourire sous « légitimité », et les exemples montrent l'affection.

Reste que ça me pose une vraie question.

La « légitimité » est à double sens. L'usager non utilisateur est-il « légitime » ou « légitimé », mais aussi le bibliothécaire est-il « légitime » ou même « légitimé » par ce public non demandeur ?

« Légitimé » pour le bibliothécaire (sa tutelle ?) parce que la présence de l'usager est quantifiable dans des approches « légitimes », ou parce que ces approches peuvent être évaluées ?

Cela devient « légitime » lorsqu'on fait du chiffre ! Mais pas en dehors ?

Voilà qui m'interpelle.

Nous, bibliothécaires, ne pouvons pas compter, alors l'utilisation du lieu relève de l'illégitime.

Les gens ne consomment pas, alors leur présence (hors chiffre de fréquentation) devient « illégitime ».

Pourtant, il y a une chose qu'un lieu ne peut pas apporter, une chose que l'on ne peut pas facilement quantifier et même que l'on ne peut pas quantifier de manière « rentable » : c'est l'accueil.

Cet accueil qui ne rentre dans aucune statistique, mais qui se retrouve partout.

Accueil humain, accueil du lieu (que ce soit dans sa façade, dans son aménagement, ou dans sa propreté – et que les équipes d'entretien soient ici remerciées pour cette inestimable contribution à l'accueil), accueil des guides du lecteur, des tarifs, des programmes d'animation… et des sites.

Accueil dont la « légitimité » résonne à travers la ville et au-delà. Même si les gens (et nos tutelles) ne viennent pas assister ou même fréquenter nos structures, ils écoutent cet accueil que nous donnons à la population.

Rien que le mot « bibliothèque » contient un accueil et une « légitimité » qui dépasse la notion de collection, de simple consommation de la culture.

À la bibliothèque, je peux être là pour ne rien faire (même dormir) sans qu'on me demande quoi que ce soit, sans qu'on interprète ma venue comme une « demande » pour quelque chose et sans que l'on me classe dans une petite case ou dans une autre (ici, je pense à l'église, à la mosquée, ou à tout autre lieu de culte… où règne le calme ! Un calme parfois/souvent bienvenu d'après ce que j'ai entendu dans certaines bibliothèques de grandes villes.)

Rien que ce calme, ce calme tranquille, pourrait légitimer un lieu comme la bibliothèque.

Or ce n'est pas quantifiable, parce que nos enquêtes de bibliothécaires se focalisent sur autre chose : les collections, les facilités d'accès, la signalétique, etc.

Sans chercher à creuser le « pourquoi » les gens viennent à la bibliothèque pour avoir d'autres pratiques que celles « légitimes » que « nous » avons décrétées.

Et là, j'ai un peu peur que l'invasion de l'Internet en bibliothèque vienne casser ce qui fait le lien social de la bibliothèque… ce rare endroit en ville, où il est possible de se réunir autour d'une grande table, en face-à-face… sans obstacle entre les gens.

Ce qui m'interpelle aussi dans la « légitimité », c'est celle du bibliothécaire.

Car qui permet ces différents usages « légitimes », si ce n'est le bibliothécaire.

On pourrait fort bien préciser au clochard que dormir n'est pas permis en bibliothèque, que se bécoter ne l'est pas plus (même dans les endroits discrets), que lire son propre livre est toléré, que… le bibliothécaire définit le « légitime » et « l'illégitime » dans sa bibliothèque. Même si ce n'est pas écrit dans le règlement intérieur.

Et peut-être qu'en définissant ou en ne définissant pas ces variables, il est dans le cadre de sa mission d'accueil pour l'accès à la culture. Comme il peut trouver légitime une dégustation de produits basques, à l'intérieur de la bibliothèque, dans le cadre d'une découverte culturelle alors qu'il étiquettera les dégustations sauvages comme « illégitimes ».

Est-il totalement libre de sa « légitimité », n'y a-t-il pas un accord tacite de la population dans ce qui est légitime ou illégitime en bibliothèque ?

Là non plus, ce n'est pas quantifiable facilement… et ce peut être différent suivant les lieux et les régions, suivant les saisons : en bord de mer, en été, les tenues vestimentaires peuvent être plus aérées que dans une bibliothèque de grande ville. Comme le fait d'éclater de rire devant une BD, ou de la lire couchée sur la moquette.

Chaque bibliothécaire définit son « légitime » et son « illégitime » en fonction des circonstances, de ce qu'il croit être bon ou pas pour sa structure, et de l'intérêt du public (présent dans le lieu à un moment T ?).

Autant de points inquantifiables, mais qui contribuent à l'accueil du public, à la bonne disposition du pas de tir « culture ».

Pour ceux qui le souhaitent… un jour ou l'autre, quand la fenêtre d'ouverture est positive.

Ce samedi, je viens d'inscrire un « visiteur » vieux de deux ans d'âge, qui passait seulement pour retrouver ses ami(e)s, les embrasser et monter au cours de Solfège à l'étage.

Usage « illégitime » débouchant sur un usage « légitime ».

Doit-on compter le « légitime » sur une année administrative, ou sur la vie totale de ces usagers visiteurs ?

Voilà tout ce que me raconte le mot « légitimité ».

Bien cordialement

B. Majour

Réponses de Bertrand Calenge – mercredi 14 janvier 2009

@ Bernard Majour,

À défaut de réponse de l'usager inconnu, nous avons Dieu merci le bibliothécaire nomade qui égrène patiemment ses messages au gré des blogs et listes de diffusion… Merci Bernard, pour votre commentaire. Vous dites d'une autre façon – ô combien plus évocatrice ! – ce que j'exprime par l'évocation du lien ou de la fonction social(e)de la bibliothèque.

La vanité du comptage des actions de proximité, je l'avais déjà évoqué dans un précédent **billet**. Mais cette limite de l'évaluation traditionnelle, on peut aussi la rapporter à toutes les évaluations en bibliothèque, qui restent utilitaristes : est-ce que le service fonctionne ? Est-ce que le lieu reste accueillant ? Etc. Il arrive un moment où toute évaluation relève de l'introspection, intime ou plus difficilement sur une équipe (de préférence petite et soudée)…

Détail : si les clochards posent des problèmes non par leur tenue mais par leur « périmètre odorant » ou par leur déni des intimités des autres usagers, ce n'est pas vrai pour les amoureux : ils étaient trop mignons les amoureux qui, juste après le Nouvel An, se bécotaient en oubliant le prétexte de leur travail estudiantin ! Nul n'en a pris ombrage, heureusement, au contraire… pourvu qu'ils ne se livrent pas à une orgie effrénée !

C'est justement cette dernière réserve qui est au cœur de ma question : les bibliothèques publiques, si préoccupées soient-elles de leur mission culturelle, ont-elles pris la mesure de la fonction de lieu social qu'elles remplissent naturellement ? On a le droit de partager, de discuter, d'embrasser dans une bibliothèque… sans lire ni emprunter (!), pourvu qu'on n'envahisse pas l'univers d'autrui. Et c'est là que la question se pose : où commence l'univers d'autrui ?

Les autres services publics ont des fonctions « simples » : enregistrer l'état-civil, calculer les impôts (c'est de saison), percevoir une taxe, recevoir les enfants dans le cadre d'une obligation scolaire réglementée, maintenir le calme social dans la cité… Restent les autres services, notamment culturels, dont la légitimité tient aujourd'hui plus à leur représentation et usage au sein de la société qu'à leur nécessité institutionnelle.

Or les bibliothèques ne sont pas nécessaires, il faut bien s'en convaincre. Elles doivent être culturellement utiles, socialement indispensables !

@ Antmeyl,

Évidemment d'accord avec vous ! La vraie question se pose avec l'inacceptable : la plupart des BU ouvertes au grand public ont fini par renoncer à cette « duplicité », comme les BM s'échinent à limiter les étudiants dans leurs espaces et services…

Le problème ne se pose peut-être pas dans les usages « déviés » que nous savons plus ou moins contrôler, que dans les projets poursuivis. Qui veut-on servir ? Quels services met-on en œuvre pour cela ? Et par rapport à ce projet quels usages sont nuisibles (et pas « non-conformes » !!!!!) ?

Et hors ces contraintes négatives, le « plus » apporté par les visiteurs eux-mêmes serait permis ?

La « légitimité » des usages serait-elle autre que celle des objectifs (plus ou moins) affirmés par l'équipe bibliothécaire, dans le contexte prégnant d'une société dont les bibliothécaires font partie ?

Juste une pierre pour relancer le débat…

9/ Commentaire par B. Majour – vendredi 16 janvier 2009

Alors, pour relancer le débat :

« Or les bibliothèques ne sont pas nécessaires, il faut bien s'en convaincre. Elles doivent être culturellement utiles, socialement indispensables ! »

Je ne suis pas d'accord, bien sûr, avec « nécessaires »… et le « devoir être culturellement utile ».

Si on part de ce principe, un stade de foot, une équipe de sport (peu importe le ou les sports) ne l'est pas plus… et pourtant les budgets me semblent conséquents dans ce domaine.

Et quelle ville, quel village n'a pas son stade de foot, et si c'était possible « sa piscine » (dont le coût d'entretien est énorme), ses terrains de tennis, son gymnase chauffé, etc.

Le sport n'est pas plus utile à la vie que la culture, et pourtant les communautés n'hésitent pas à investir des sommes folles dans ce domaine. Pour avoir le nom de la ville ou du village dans le journal !

Ce qui n'est pas « nécessaire » sur le principe.

Peut-être suffisant, mais pas « nécessaire ».

Quand un jour, j'ai dit qu'il manquait à la bibliothèque des olympiades culturelles, ça partait de ce constat : avoir son nom dans le journal permet d'attirer l'attention des tutelles et d'obtenir des subventions… même si les résultats se font attendre des dizaines d'années. L'espoir fait vivre.

Mais sans doute que la culture fait plus peur que les sportifs, et qu'il n'est pas nécessaire de s'attirer des ennuis avec des gens qui réfléchissent.

Je réfute aussi le culturellement utile, parce que je connais certains lieux de « culture », dont les tarifs prohibitifs (ou même l'intérêt sans explications) ne sont culturellement utiles qu'à un pourcentage négligeable de la population. Donc culturellement utile pour qui ?

Ça n'empêche pas qu'ils sont construits et financés par toute la population… et qu'il y a aussitôt une levée de boucliers si on parle de leur fermeture.

À moins de définir, avec précision, ce qu'est le culturellement utile, il ne faut pas oublier le côté psychologique des lieux de prestige dans la cité.

La bibliothèque en est-il un ou pas ?

Est-il porteur ou pas d'une image de marque, propre à sa fonction ?

Les habitants peuvent-ils s'enorgueillir de l'existence d'un tel lieu, même sans y mettre jamais les pieds (même en applaudissant à deux mains l'abondance des programmes d'animation, sans pour autant y venir, même en brandissant des chiffres – encore faut-il leur en donner – comme des armes pour briller devant leurs amis lointains).

Il ne faut pas oublier la vanité humaine, qui pense à se comparer d'abord à son voisin (à celui qui a la plus grosse… bibliothèque, la meilleure équipe de sport, le plus grand nombre de musées (preuves de vie culturelle)). Tout cela au lieu de vivre sa vie.

Mais peut-être que la vanité fait partie de la vie… et que nous n'en tirons pas assez profit. Ni ne flattons dans le bon sens du poil.

Et si, au lieu du culturellement utile, nous parlions du financièrement utile ? En ces temps de crise, il me semble que c'est plutôt bienvenu.

Comme l'an dernier, je me suis livré à un petit calcul simple.

Environ 14 500 prêts pour 1 100 lecteurs actifs.

J'ai calculé le coût moyen d'un de mes documents, soit 8,27 euros le document en moyenne.

Donc, j'obtiens 14 500 * 8,27/1 100 = 109 euros économisés par lecteur actif.

Soit 436 euros d'économie pour une famille normale de 4 personnes.

J'aimerais qu'on me cite un seul autre service dans la commune qui permet à une famille d'économiser 436 euros par an.

À défaut d'être culturellement nécessaire (ce qui implique, à mon goût, un certain élitisme dans le choix des collections), j'estime qu'une bibliothèque est financièrement nécessaire dans le paysage d'une communauté.

Et à ce niveau-là, elle devient – à fort juste titre – socialement indispensable.

De même : culturellement utile !

Ceci, rien que pour le prêt, à défaut de tout autre service fourni par la bibliothèque.

Je trouve que nous ne communiquons pas assez sur cette « utilité ».

Et j'ai récemment répondu la même chose à une collègue qui s'est trouvée désarçonnée sur « l'utilité d'une bibliothèque » lors d'un conseil municipal : avez-vous calculé l'économie par lecteur ?

Et c'est tout à fait le même principe chahuté de l'utilité que je lis dans :

« Or les bibliothèques ne sont pas nécessaires, il faut bien s'en convaincre. »

Non, je ne suis pas d'accord. Parce qu'il y a omission du calcul annuel de l'économie.

Car « les bibliothèques ne sont pas nécessaires »... à ceux qui ont les moyens financiers de s'en passer !!!

Là, d'accord.

Et si la bibliothèque, lieu, vient à fermer... où iront tous ces visiteurs, non consommateurs de culture ?

Vers quel lieu payant ? Avec quel accueil neutre et désintéressé ?

Maintenant, je serais curieux de connaître l'économie par lecteur dans diverses bibliothèques. (pour l'année 2008)

Soyons un peu curieux de cette réalité financière.

Bien cordialement.

Bernard Majour

10/ Commentaire par Aimable – vendredi 16 janvier 2009

« J'aimerais qu'on me cite un seul autre service dans la commune qui permet à une famille d'économiser 436 euros par an. » = CCAS, écoles de musique (celles pratiquant le quotient familial), clubs sportifs municipaux, transports scolaires...

11/ Commentaire par B. Majour – vendredi 16 janvier 2009

Bonjour,

J'aurais dû préciser « et ouvert à tous ».

Même si je suis d'accord avec le transport en commun.

Pour les clubs sportifs, et les écoles de musique, je sais que les tarifs en font reculer plus d'un… puisqu'il faut financer des profs. Sans oublier le coût de l'équipement ou de l'instrument.

Donc, à part gratuité des professeurs et fourniture du matériel, ça s'inscrit plutôt au budget dépenses dans une famille (comme la cotisation de la bibliothèque)

CCAS : économie ou survie ?

En tout cas, merci pour votre réponse qui vient de rajouter à ma LAF : établir un récapitulatif des différentes activités (culturelles/sportives) sur la commune, avec leur coût… pour savoir où se situe la bibliothèque.

(LAF : Liste « A Faire »)

Bien cordialement

B. Majour

12/ Commentaire par Antmeyl – samedi 17 janvier 2009

@BCalenge

Dans l'absolu, tout « plus » apporté par les visiteurs eux-mêmes doit non seulement être permis mais encouragé.

La « légitimité » des usages serait-elle autre que celle des objectifs (plus ou moins) affirmés par l'équipe bibliothécaire, dans le contexte prégnant d'une société dont les bibliothécaires font partie ?

Un usage n'est pas légitime/illégitime en soi mais en fonction des missions de la bibliothèque et légal/illégal en fonction de la loi (des usages illégaux peuvent être légitimes au regard de certaines missions : photocopillage, téléchargements illégaux, etc. relèvent d'un accès libre et gratuit à l'information, au savoir, à la culture).

Un usage n'est pas légitime en fonction de sa seule popularité. Par contre un usage jugé illégitime mais populaire peut devenir légitime. Se pose alors la question des moyens à mettre en ŒUVRE pour le permettre et/ou le promouvoir.

Pour prendre des exemples que je connais, évoquons le bruit en BU. Le bruit est jugé nuisible au travail personnel. Mais le « travail à voix haute » est devenu à la

fois un usage courant, parfois nécessaire (travail de groupe) pour les étudiants. Comment concilier deux usages antagonistes ? En y mettant les moyens (salles de travail de groupe) et/ou en changeant notre perspective : les salles de travail bruyantes deviennent la règle, les salles de travail silencieuses l'exception. Un usage illégitime devient un usage majoritaire et légitime de la bibliothèque.

On pourrait prendre l'exemple des boissons et de la nourriture dans les salles de travail/de lecture. Boire ou manger dans une bibliothèque est majoritairement considéré en France comme un usage illégitime du lieu. C'est pourtant un confort supplémentaire pour l'usager (à mon sens) mais qui engendrerait un coût supplémentaire (nettoyage, dégradation des documents, du matériel informatique). Ce n'est pas une question de tradition ou de dogme à respecter (« on ne mange pas dans une bibliothèque ») mais de service à offrir ou pas si on estime qu'il apporte un plus sans nuire aux missions de la bibliothèque.

Doit-on poser des limites au principe de « tout ce qui ne nuit pas est acceptable » ? Je pense que oui. L'utilisation du matériel informatique et des connexions internet à des fins de loisirs coquins (consultation de sites érotiques ou pornographiques légaux) pose question par exemple. Il peut être très populaire, il peut même éventuellement ne pas gêner les usages légitimes de la bibliothèque, est-il pour autant acceptable ? Et parce qu'il est populaire, doit-on le promouvoir pour augmenter la fréquentation de nos bibliothèques ?

13/ Commentaire par Frédéric Lazuech (adressé par courriel à B. Calenge)

La bibliothèque Lafayette (BCIU Clermont-Ferrand – Lettres et Sciences humaines) connaît très précisément la situation décrite par « L'hommage à l'usager inconnu ».

Quelques différences contextuelles permettront cependant de pressentir qu'il existe un versant plus obscur que celui célébré par son auteur :

- la bibliothèque Lafayette est une des sections universitaires de la BCIU (bibliothèque communautaire et inter-universitaire) ; elle appartient au dispositif communautaire de Lettres, Langues et Sciences humaines (LLSH) et consacre prioritairement son activité à la satisfaction des besoins documentaires de niveau master et doctorat ;
- l'unité documentaire est placée au centre-ville associée physiquement à la bibliothèque patrimoniale (les usagers circulent de l'une à l'autre comme ils le feraient d'une salle à une autre d'un même bâtiment). Elle est assez proche de la bibliothèque de lecture publique (médiathèque), du centre de documentation du cinéma et du court-métrage, de la section universitaire Gergovia (LLSH niveau

Licence), de la bibliothèque des sciences de l'homme (LLSH niveau recherche) et de la section universitaire de droit et sciences économiques ;

- les collections sont presque exclusivement en magasin ; elles sont invisibles aux usagers ;
- la salle de lecture principale est une grande salle d'étude de type traditionnel par sa conception et son mobilier (grandes tables, circulations difficiles) ; les autres espaces publics (salles des périodiques et des catalogues) ne disposent pas de mobilier confortable.

L'analyse des comportements des usagers dans les salles de lectures révèle l'existence de 3 populations atypiques au regard de l'offre documentaire :

- celles décrites, internautes érotomanes, dormeurs/ronfleurs, vagabonds [...], inscrits ou non dans le réseau ;
- une population étudiante très majoritairement inscrite dans les cursus de médecine (préparation du concours) et de droit qui travaillent leurs cours avec, parfois, des livres achetés ou empruntés ailleurs ;
- une population saisonnière : les groupes de lycéens, préparant le bac (mai-juin) et fortement composés d'UNIB.

Pour la grande majorité des agents qui ont promu la mixité propre à la BCIU et qui la défendent encore aujourd'hui au sein d'un équipement organisé exclusivement pour l'étude, la situation pose différents problèmes :

- comment se révèle l'identité documentaire de la bibliothèque : usagers, collections ou usages ?
- concurrence des usagers : les étudiants utilisent la bibliothèque contraints par les horaires d'enseignement ; ils se sentent exclus doublement par des usagers qui utilisent de façon permanente l'espace (9 h 00 – 17 h 00). Plus de place pour travailler ; plus de miroir, les étudiants ne se reconnaissent plus dans la population de "leur" bibliothèque (ce n'est plus la leur) ;
- concurrence des utilisations : les étudiants ne disposent plus de place pour consulter les documents exclus du prêt à domicile ; il en va de même pour les usuels de très grands formats (Corpus d'inscriptions latines et grecques) et les ressources numériques ;
- concurrence des services : les usagers qui utilisent les salles de lecture ne sont pas ceux qui empruntent la documentation. Cette dichotomie organise deux circulations distinctes dans les espaces publics et la bibliothèque propose des services distincts à chacune des populations sans que l'un et l'autre des services

s'articulent difficilement autour d'un objectif commun ou d'une mission commune. Les populations ne se mélangent plus ; elles s'excluent.

Le phénomène est en cours de normalisation. Pendant plusieurs années, il s'est affirmé progressivement dans un contexte paradoxal : la BCIU était engagée dans un processus d'achèvement de la convention de 1902 unissant les différentes lectures, collections et publics par la construction d'un site unique pour la médiathèque du centre-ville, la bibliothèque patrimoniale (BMC) et les sections universitaires (LLSH) ; le phénomène s'est consolidé alors que la conduite du projet générait un conflit entre les personnels et le maître d'ouvrage puis entre les 2 tutelles ; on peut prendre aujourd'hui la mesure de la situation alors que le projet de bibliothèque unique est abandonné, la convention invalidée, la direction scindée et le catalogue en voie d'être divisé.

Le constat de cette situation, par les personnels témoins directs des changements et des conflits qui en découlent, justifie aujourd'hui la réorganisation du dispositif documentaire LLSH dans les 3 espaces qui articulaient auparavant une partition par niveau d'étude invalidée par les usages.

On pourrait s'orienter vers une nouvelle logique qui organiserait la circulation des documents entre les 3 unités documentaires ouvertes à tous :

- la bibliothèque de niveau licence, à proximité des salles de cours, deviendrait le libre accès de l'ensemble du dispositif LLSH pour répondre aux besoins documentaires de tous les étudiants sans distinction de niveau et assurer les missions de valorisation des collections et de promotion de la lecture étudiante ;
- les axes de recherches se verraient consolidés du point de vue documentaire dans la bibliothèque de la Maison des sciences de l'homme où seraient déposés temporairement des segments de collection de Lafayette ;
- enfin la bibliothèque Lafayette pourrait devenir une bibliothèque de services où les stocks (magasins) seraient perçus comme un réservoir documentaire (la collection comme service) ; la salle des périodiques disposant de quelques postes informatiques comme un espace d'actualité générale et disciplinaire bénéficiant d'un environnement confortable ; la salle des catalogues comme un service de références où les bibliothécaires assureraient la promotion du travail bibliographique et des supports numériques et dont l'accès serait réservé pour assurer quelques places disponibles pour la consultation dédiée (imprimés et ressources en ligne). Cette limitation apparente au sein d'un ensemble permettrait d'articuler le libre accès de toutes les populations à la salle de lecture auquel nous sommes viscéralement attachés par notre culture et notre histoire tout en conditionnant l'accès d'un espace à une utilisation spécifique et non pas à une partie des usagers.

Cette réorganisation permettrait, en renforçant l'identité documentaire de chaque section, de ne pas essayer vainement de résoudre besoins et problèmes dans un seul espace totalisant. C'est une forme de compensation. La face obscure de cette situation se donne à lire entre les lignes :

- c'est celle de l'échec du projet clermontois : l'incapacité d'imaginer, de dire, de défendre puis de mettre en œuvre un projet généreux à l'intention de toutes les populations livrées à une cohabitation positive ;
- c'est celle d'une politique d'augmentation des heures d'ouverture des bibliothèques universitaires qui a introduit une désynchronisation des rythmes dans les bibliothèques universitaires : celui de l'activité des personnels et celui des usagers dans les espaces publics. Sans avoir renforcé les effectifs dans une période de profondes transformations (informatisation, rétroconversion des catalogues, introduction de la bibliothèque numérique, restructuration en libre accès, élaboration de stratégies documentaires, formation des utilisateurs), les personnels et leurs syndicats avaient facilement prévu les difficultés et les échecs de la modernisation de l'activité. La vocation à conjuguer la gestion des espaces avec l'utilisation des collections, les collections elles-mêmes avec les services qui leur sont associés est rompue ; en outre, la nouvelle gestion (fiches de poste, missions transversales, centralisation du traitement des documents) a segmenté l'activité sans se soucier ni des interstices ni des marges qui assurent la cohésion dynamique des ensembles hétérogènes (populations, supports, collections) ;
- c'est le désaveu des usagers à l'égard de certaines normes architecturales imposées aux espaces publics en matière d'affectation et de sécurisation des espaces : ce qui est au cœur de la concurrence à Lafayette, c'est l'appropriation d'un espace connoté qui recentre et réfléchit, comme notre vieille bibliothèque, les vertus du partage et de l'équilibre produits et reproduits par les acteurs d'un vieux conflit entre ordre et désordre, organisation et fonctionnement, offre et demande.

La bibliothèque Lafayette est au centre-ville, elle est ancienne, elle n'est ni vraiment universitaire, patrimoniale ou "municipale", elle n'est pas "aux normes", elle n'a rien du modèle élaboré par ailleurs à Clermont-Ferrand et promu dans les congrès d'architectes ou de bibliothécaires mais elle est le foyer de désirs mêlés qui survivent à l'incurie des tutelles, aux discours promotionnels, à la souveraineté de l'offre, à la duplicité de la demande, à la gouvernance managériale et à l'affirmation des compétences professionnelles par les bibliothécaires.

Il ne suffit pas d'affirmer notre attachement à une population de publics cibles ou de destination, de lecteurs inscrits ou non-inscrits, de lecteurs et de non-lecteurs, d'usagers et de non-usagers : que ce soit dans un nouvel équipement ou dans celui-ci, nous devons reprendre une part de notre retard, en réaffirmant notre

maîtrise de l'activité plus que celle de l'espace où l'activité tente d'affirmer sa générosité et en laisser une autre part à ce déploiement irraisonné des usages qui autorise le meilleur lorsqu'il construit sa suprématie sur le pire.

> « Ah ! Que tu retournes à ton désordre, et le monde au sien.
>
> L'asymétrie est jouvence.
>
> On ne garde l'ordre que le temps d'en haïr l'état de pire. »
>
> René Char

14/ Commentaire par Cécile – lundi 26 janvier 2009

Paru aujourd'hui dans le *Washington Post*

Libraries Are Not Just for Books

15/ Commentaire par Autoformation – samedi 7 février 2009

@B.Majour et @BCalenge

Oui les bibliothèques sont nécessaires ! Comme tout service sportif ou culturel autre ! Comme l'a si bien argumenté B. Majour (merci pour les pistes concernant les économies par foyer) Pourquoi ne pas dire qu'elles sont indispensables au bon fonctionnement d'une démocratie digne de ce nom ? Surtout à l'heure de la société de l'information ! Les bibliothèques sont par excellence le service public de l'information. Dans le prolongement de l'école, elles prescrivent avec les collections constituées, proposent des pistes, des clés, des outils adaptés à chacun, des corpus intellectuellement équilibrés… Elles sont le lieu de l'apprentissage tout au long de la vie… Le seul lieu libre où les bibliothécaires sont aussi des accompagnateurs de formation permanente… nécessaire et indispensable dans ce monde en mouvement et en crise…

Elles sont le lieu de la pensée plurielle et de la liberté de mouvement et d'être (dans les limites du respect d'autrui).

16/ Commentaire par Dominique Lahary – mardi 10 février 2009

« Qu'elle devienne hall de gare serait assez inquiétant » ? Je n'en suis pas sûr.

Je pense qu'il y a des bibliothèques « cosy » et des bibliothèques « hall de gare », ou mieux, que dès qu'elle atteint une grande taille des bibliothèques peuvent être des halls de gare avec des coins cosy : c'est ce que m'inspire par exemple la visite de la nouvelle bibliothèque centrale d'Amsterdam, mais aussi de bien d'autres bibliothèques de chez nous. La médiathèque de masse a sa fonction, comme la bibliothèque de proximité, et il est bon que cette dernière permette aussi un peu de calme et d'intimité. De même qu'on peut vouloir séjourner à la bibliothèque

pour y rencontrer ou au contraire s'isoler. Défi qui demande de l'espace, et un bon aménagement.

Avant de lire ce billet et ses commentaires, je voyais deux catégories d'usager (sachant qu'une même personne peut être selon les moments l'un ou l'autre évidemment) : ceux des services documentaires et les autres.

Mais voilà que Bertrand Calenge distingue trois catégories : ceux que l'on compte grâce à l'inscription et au prêt, ceux que l'on compte autrement (internautes, usagers des animations…) et ceux que l'on ne sait pas compter.

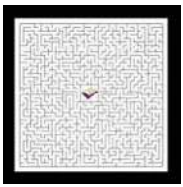
Et Antmeyl également trois : les usages correspondant aux missions des bibliothèques, celles qui ne gênent pas ces usages et les autres.

Comme Bertrand Calenge, me semble-t-il, je pense que les bibliothèques servent aussi à d'autres choses que leurs missions, ou plutôt que leurs missions peuvent être reformulées après constatation de leur utilité constatée, notamment leur utilité sociale. Cette reformulation peut très bien exclure certains usages, mais le principe d'Antmeyl me paraît bon : tant que ça ne gêne pas. J'ajoute : tant que ce n'est pas illégal ou dangereux ou non-conforme à un règlement qu'on peut toujours réécrire. La vraie difficulté est celle de la concurrence des usages et des publics.

Dans ces missions reformulées, je pense que la « salle de permanence » ou la « salle de travail » est absolument à retenir. Que les BU acceptent que les étudiants viennent y travailler, que les bibliothèques acceptent les étudiants. Naturellement, il faut la place. Mais la table et la chaise [sont] un service public éminent, pour qui en a besoin pour ses études ou autres besoins personnels. On n'est pas toujours tranquille à la maison, je ne vous fais pas un dessin, et hors de l'amphi il faut bien se poser. La queue devant la BPI est le symptôme permanent d'un manque de tables et de chaises sur la place de Paris.

Plus généralement, cet usager inconnu dont parle Bertrand Calenge est quand même une sorte de *terra incognita* dans la littérature professionnelle, et la bibliothéconomie gagnerait à l'étudier d'avantage. Mais finalement, je crois qu'il faut accepter de ne pas tout maîtriser… de ne pas tout savoir. Il y aura toujours des usagers inconnus qui nous échapperont.

Parcours 4. Comptages et services, proposé par Joëlle Muller

Comptages, encore 	Comment compter les différents types d'usage et notamment les visites virtuelles ? Comment mettre en valeur ce qui n'est pas quantifiable ? En fait, les services sont dorénavant disséminés hors les murs. Un clic vaut-il une lecture réelle de l'article ? Mais de la même manière, un emprunt ne veut pas forcément signifier une lecture totale et parfois deux ou trois lectures dans le cercle familial. Il faudrait donc trouver un moyen d'analyser le **flux** hors enquête de public.
Comptages, encore 	Comment se partager entre le local, la réponse classique *in situ* dans la bibliothèque, et l'extérieur, qui avec le Web s'étend au monde entier ? Comment accepter de répondre à des questions venant de tous les territoires, via le *Guichet du savoir*, alors que ce service est financé par les contribuables locaux ? C'est une vraie question à laquelle il a été partiellement répondu par la coopération de plusieurs grandes bibliothèques pour ce service. Mais la question reste pérenne. Bertrand Calenge, en 2010, pensait qu'il fallait privilégier **le local**.
Services... 	La nécessité pour les bibliothèques d'aller à la rencontre des populations qui ne fréquentent pas nos établissements, de créer des partenariats avec d'autres structures culturelles, d'avoir une présence sur Internet, de faire des dépôts de livres dans les lieux fermés où les gens ne peuvent pas ou difficilement sortir (prisons, hôpitaux, maisons de retraite). Toutes choses que les bibliothèques ont mises en place ces dernières années. Toutes ces démarches étaient sous-tendues par un objectif caché : « vouloir que la population fréquente la bibliothèque », les faire venir. Bertrand Calenge propose de renverser cette vision en offrant des services réellement à l'extérieur et y restant : -distributeurs de livres dans le métro ; -comptoir de prêt dans les centres commerciaux ; -bibliovélo dans les zones piétonnes. Bref, de multiplier ce type de service réellement près de la population, la bibliothèque étant la base stratégique de ces **services de proximité** nécessitant une logistique importante. D'autres propositions ou expériences sont proposées dans les commentaires : organiser des rencontres autour de thèmes dans des domiciles de volontaires ; faire un point-lecture à la cantine de la faculté. Les idées ne manquent pas.

Services... 	En matière de périodiques électroniques, les besoins des bibliothèques publiques et ceux des bibliothèques académiques divergent fondamentalement selon Bertrand Calenge. L'information documentaire scientifique et technique des universitaires passe dorénavant par l'abonnement à de nombreuses bases de données en ligne. En revanche, le public des bibliothèques publiques est essentiellement intéressé par la presse et les magazines. La presse peut se lire à domicile *via* des abonnements payants et se feuilleter en version imprimée en bibliothèque. Les magazines se consultent et s'empruntent en version imprimée. Ces derniers sont peu engagés dans l'édition électronique et les magazines de mode, de décoration, de jardinage s'y prêtent peu. **« Bref, il existe un décalage entre l'offre éditoriale, les usages de lecture, et les attentes possibles des bibliothèques publiques envers les revues électroniques »**. De plus, l'intérêt de la version électronique, c'est l'accès à domicile. Est-ce que les conclusions de ce billet écrit en 2008 sont encore valables en 2018 ? Je dirais oui. Le virage électronique n'est pas acquis en bibliothèque publique alors qu'il l'est totalement dans les bibliothèques académiques avec, comme corollaire, un important problème de financement.
Lieux... 	**Est-il plus intéressant, plus efficace, d'avoir une bibliothèque accueillante mais « bordélique » ou une bibliothèque bien organisée ?** Pour Bertrand Calenge, le *back office* doit être bien géré. Le service direct, l'accueil, la relation avec le public nécessitent un bon relationnel qui ne va pas forcément avec de fortes compétences techniques. Et puis, les zones grises, celles où les relations interpersonnelles interfèrent avec les impératifs de l'organisation générale. Des zones où se mêlent la connivence et la règle : les plans de classement, les compétences reliées aux statuts, la régulation des publics atypiques ou des conditions d'emprunt. Bref, les règlements peuvent-ils parfois être interprétés et maintenir un espace de dialogue ?
Lieux... 	Dans ce billet, l'auteur fait référence à un article de Suzanne Jouguelet sur **la bibliothèque quatrième lieu** qu'elle décrit comme un lieu d'apprentissage social, notamment avec tous les développements du numérique. Il y voit la nécessité perpétuelle de réinventer les projets sociaux, de leur donner de nouveaux sens. Les commentaires qui suivent vont dans le sens de réinventer l'espace pour que la bibliothèque reste un lieu attractif.

***Images extraites de** Carnet de notes, **sauf la numéro 2 extraite du** Guichet du savoir.*

La sidération du troisième lieu

Ce billet a été écrit en 2012 et il est toujours d'actualité. À cette époque, la notion de bibliothèque troisième lieu avait été vulgarisée par Mathilde Servet en 2009 dans son mémoire d'étude de l'Enssib. Et c'était un sujet lourd de débats et de controverses. Toutes les nouvelles bibliothèques en création ou en cours de rénovation disaient vouloir devenir un troisième lieu. Bertrand Calenge se moque un peu de ce concept, qui n'en est pas un pour lui, car une bonne bibliothèque devrait être une bibliothèque accueillante où l'on a envie de séjourner, où l'on se sent chez soi. Un véritable troisième lieu est un club, un endroit cocooning qui n'a pas besoin de collections, bref un lieu où les bibliothécaires sont inutiles. **« La bibliothèque a d'autres fonctions sociales que l'offre d'un havre chaleureux »**. Ce billet a provoqué un grand nombre de commentaires contradictoires.

Sélection thématique extraite de Carnets de notes

Dimanche 12 février 2012

La sidération du troisième lieu

Vous n'êtes pas parfois excédés par la référence (révérence ?) réitérée à la bibliothèque comme troisième lieu ? Ce troisième lieu (*il ne s'agit pas ici du* **bar lesbien** *des nuits parisiennes*) revient en boucle comme une incantation. Tapez sur Google la requête précise « bibliothèque troisième lieu », vous obtiendrez près de 8 000 réponses : pas mal pour un concept qui n'a été vulgarisé en France que depuis 2009, grâce au **mémoire d'étude** de Mathilde Servet !
Ce fameux troisième lieu chante la gloire d'espaces accueillants et ouverts, autorisant de multiples postures, facilitant la diversité des comportements, offrant l'opportunité d'un havre chaleureux entre la maison (ce 1er lieu avec les gosses qui crient et le conjoint qui fait la g…) et le travail (un 2e lieu au rythme stakhanoviste et au patron qui fait la g…). Bref, une sorte de club anglais en plus moderne et moins fermé. Rien que de très séduisant dans cette perspective…



Idea Store à Londres

Le lieu comme espoir de légitimité ?

Un « adulte expérimenté » comme moi a l'impression de revivre les sidérations du siècle dernier qui voyaient dans les médiathèques le summum de la modernité : en introduisant hardiment la musique, les films, les manifestations culturelles, chacun pensait conjurer la honte du *has-been* et mobiliser ainsi les foules…

Aujourd'hui, la « concurrence » d'Internet comme celle des multiples pourvoyeurs d'information font désespérément chercher la formule magique qui assiérait la légitimité de la bibliothèque. Cette formule magique – bon sang, mais c'est bien sûr ! – pourrait résider l'intérêt social du lieu lui-même, au cœur de cités dramatiquement dépourvues d'espaces publics largement accessibles à tous. Les **Idea Stores** anglais ont montré le chemin, et tout le monde emboîte le pas…

Sauf que de tels lieux n'ont pas besoin de bibliothécaires : à la limite, l'énoncé des compétences bibliothécaires les rend presque incongrus dans de tels espaces. On remarquera au passage que les fameuses *Idea Stores* n'en disposent guère. Sur le fond, et compte tenu du concept, cela ne me choque pas. Mais alors pourquoi les bibliothécaires se pressent-ils pour en chanter les louanges ? Sommes-nous les lemmings du XXIe siècle ?



Lemmings

Un cocooning très contemporain

Restons dans les parallèles : vous souvenez-nous de l'ambition malrucienne des maisons de la culture ? Là aussi, il fallait laisser le citoyen face à lui-même (pardon : face à l'art). Les accueils de créateurs et les manifestations ambitieuses ont laissé la place la plupart du temps à la mise à disposition contractuelle de locaux pour diverses associations. Même en habillant cette évolution du nom de partenariat (concept également au cœur des idea stores, soit dit en passant), on est loin de l'ambition initiale.

Mais le projet avait au moins le souffle d'une volonté d'éducation populaire ! Dans le cas des bibliothèques dites « troisièmes lieux », l'intention est plus volontiers consumériste, mettant l'accent d'abord sur la dimension '*cocooning*'

dudit lieu, attentive aux revendications individuelles du travailleur fatigué et du consommateur las d'avoir vidé son porte-monnaie. Je cherche en vain une intention politique forte dans les différentes affirmations et les exemples mis en exergue. Osons une hérésie : et si les « troisièmes lieux » n'étaient qu'un avatar du vieil adage politique « *panem et circenses* » (évidemment cantonné au second terme) ?



Après la médiathèque et le troisième lieu,
osons un concept révolutionnaire : la bibliothèque !

Ce qui est le plus énervant, c'est que le concept d'une bibliothèque largement ouverte, claire, accueillante, confortable, attentive à ses usagers, n'a rien de neuf. Sans me prétendre visionnaire, c'est ce que j'avais défendu dans un ouvrage intitulé « **Accueillir, orienter, informer** ». Sauf que cet ouvrage défendait l'idée que l'accueil – dans ses dimensions multiples et complexes – ne se comprenait qu'associé aux deux autres termes : très prosaïquement, la bibliothèque a d'autres fonctions sociales que l'offre d'un havre chaleureux, d'autres projets politiques qu'offrir l'espace d'un club ouvert à une communauté. Les *Idea Stores*, que j'ai trop éreintés ici, veillent quand même à garantir une dimension documentaire : sauf que ce n'est jamais de celle-là qu'on parle, mais plutôt de leur fonction de maison de quartier – garderie, café, etc. – !!
Dissocier la bibliothèque de ce qui la fonde (la transmission du savoir, en particulier par le partage) me révolte. Alors, oui, organisons des bibliothèques largement ouvertes, donnons-leur confort et sourires, soyons à l'écoute des diverses postures et pratiques, réorganisons les services pour faciliter l'entrée de chacun dans cette maison commune ! C'est évidemment indispensable. Et Mathilde Servet a eu raison d'appuyer là où ça faisait souvent mal.
Mais n'oublions jamais qu'il faut aider à apprendre, préserver et transmettre une mémoire collective, donner à chaque lecteur son livre comme à chaque livre son lecteur !
La « bibliothèque troisième lieu » n'est pas un concept.

Ce qui ne nous empêchera pas d'espérer retrouver **Alphonse Daudet** : « C'est une bibliothèque merveilleuse, admirablement montée, ouverte aux poètes jour et nuit, et desservie par de petits bibliothécaires à cymbales qui vous font de la musique tout le temps ».



Hommage à Bibliopathe

P.-S. : une prochaine fois, tonton Grincheux se paiera les *learning centers*...

Commentaires au billet Sidération du troisième lieu

1/ Commentaire par PV – dimanche 12 février 2012

Bonsoir,

Votre billet précédent me réjouissait, j'y laisse une légère ironie sur les 3e lieux et vous me comblez en rédigeant celui-ci... quand les esprits (nécessairement grands) se rencontrent : donc oui, vous avez raison et je me bats à mon petit niveau contre ces faux concepts (les « mots vides » de mon commentaire) car ils peuvent faire grand mal.

j'ai ouï le cas de tel réseau de médiathèques frappé par la mode d'un sociologue spécialisé sur les bibliothèques « lieux » (que je ne citerai pas) et qui a une certaine influence sur de jeunes conservateurs que je n'hésite pas à dire en manque d'épaisseur morale, d'éthique professionnelle... bref, de contenu et de vision claire de ce qu'ils font, pourquoi ils le font et comment il convient au minimum de le faire... ce que cela donne : suppression de grandes parties des collections pour mettre des sofas ! Ou des nez rouges aux bibliothécaires pour faire « cool » et « jeunes » !

Je crains que certains ne courent après, non pas une légitimité (ce qui serait déjà une démarche évoluée), mais une survie quémandée sous forme de « regardez, on fait n'importe quoi et les gens viennent... gardez-nous ! » comme des petits chiots affamés...

Ainsi que vous le dites, pas besoin de bibliothécaires pour ces 3e lieux (un club échangiste est un 3e lieu au sens propre du concept d'Oldenburg !) et surtout rien

qui parle des contenus et de l'idéal citoyen que nous (professionnels) sommes censés encore un petit peu porter malgré un contexte délétère à ce point de vue.

Peut-être les bibliothèques sont-elles vouées à disparaître… mais qu'au moins ce ne soit pas sous la pression des bibliothécaires eux-mêmes ni dans l'acide des troisièmes lieux !

Merci pour vos réflexions partagées.

2/ Commentaire par Oliburuzainak – lundi 13 février 2012

Je comprends la colère sur la réinvention de la roue, quand ses principes, de la dite roue, ont déjà été posés. Mais quand une idée devient visible de tous, quand on peut s'en emparer comme slogan envers nos interlocuteurs – et financeurs – spontanément je me dis que ça ne peut pas faire de mal ?

Mais il y a une chose plus grave qui m'interpelle : c'est que ces principes d'accueil, déjà posé dans le manuel de 1997, ils ne sont souvent pas encore appliqués ! Beaucoup de BU n'en sont même pas encore là ; leurs équipes ont ce manuel dans leur fonds professionnel, mais dans leurs têtes ils ont encore dans le même logiciel routinier qu'il y a 30 ans.

Globalement, dans les endroits que j'ai fréquentés, la qualité de l'accueil et des services s'est améliorée dans les années 2000, par rapport aux BU et BUFR que j'ai connues étudiant (avec souvent à l'époque un personnel hostile qui mordait le public). La génération des néo-magasiniers diplômés de l'Enseignement supérieur et la généralisation des emplois étudiants ont bien resynchronisé l'interface avec le public, c'est déjà un acquis ; pas encore acceptés par tout le monde au nom des sacro-saints statuts.

Mais pour en avoir fait l'expérience côté lecteur, on trouve encore aujourd'hui du personnel qui est aligné en service public « à contre-emploi » ; et du côté des formations à l'accueil et à la communication interpersonnelle, certains CRFCB le proposent (comme le SQF de la BNF), mais dans certaines régions l'offre de formation sur le sujet est inexistante. Je n'ose même pas parler de l'animation.

Et dans l'organisation des espaces sociaux et les équipements de confort « souhaitables » au sens Libqual, on est souvent en dessous de ce qui est attendu aujourd'hui. Oublier la fonction documentaire et de gestion de l'information, non, et je crois que peu de gens y pensent réellement ; mais tant que sur le terrain, les esprits n'auront encore intégré la polyvalence des usages, je préfère entendre marteler un slogan de bibliothèque vivante, aux slogans mortifères et défensifs qu'on connaît [dans] tous dans les établissements, pour des raisons différentes dans les trois catégories.

Quand j'entends parler de la reconnaissance de la bibliothèque comme troisième lieu comme l'une de ses fonctions, j'y vois de l'espoir ; et comme d'autres collègues qui sont en empathie avec les étudiants, on regarde la vie de groupe d'étudiants se faire au fil de l'année, leurs petits papiers rituels qu'ils échangent entre eux, et toute cette interaction sociale où on voit évoluer et grandir l'étudiant. J'aime observer ça, cette vie…

Réponse par Bertrand Calenge – lundi 13 février 2012

@Oliburuzainak,

Votre plaidoyer est évidemment juste sur le fond : clamer que la bibliothèque doit s'intéresser à l'accueil et à la qualité sociale des espaces qu'elle propose est toujours utile si cela peut générer un regain d'intérêt en direction de ces fondamentaux. De même aurais-je pu souligner que le concept est pertinent s'il arrive à séduire les décideurs toujours sensibles au glamour. Bref, il y a toujours quelque chose de bon à tirer d'une mode…

Ce n'est pas cette revivification de principes déjà anciens qui m'agace (et je n'en ai pas été le promoteur exclusif, très loin de là !), de même que ne m'agace pas une éventuelle mode journalistique autour de ces principes remis au goût du jour. Non, ce qui m'énerve est la frénésie univoque d'un discours professionnel toujours en quête d'un nouveau Graal. Mes lectures ne sont sûrement pas assez complètes, mais je cherche toujours l'analyse fouillée des processus humains, compétences mobilisées et modalités organisationnelles qui viendront articuler cette dimension avec ces autres impératifs des collections, des services à valeur ajoutée, etc. Et sans mobilisation générale autour de cette stratégie, le troisième lieu restera une incantation… Mais vous avez raison : soyons optimistes !!!

3/ Commentaire par Bibliopathe– lundi 13 février 2012

Merci beaucoup pour « l'hommage » ! Vous décrivez dans ce billet exactement mon sentiment par rapport à ce concept « troisième lieu »…

4/ Commentaire par Oursoboros – mardi 14 février 2012

Merci pour ce billet que je trouve plein de bon sens.

Je trouve que ce concept de troisième lieu est devenu un motif d'émerveillement de bien de bibliothécaires, alors que finalement il n'invente rien, et de plus comme vous le sous-entendez je crois, éloigne un peu les bibliothécaires du service dont ils sont supposés être les garants…

D'ailleurs j'ai l'impression qu'il révèle autre chose : je vois de plus en plus de bibliothécaires technophiles, ou blogophiles, c'est-à-dire qui se nourrissent et absorbent

toutes les nouvelles idées, les concepts que l'on peut trouver sur le net, et liées au monde des bibliothèques, et les retranscrivent avec dans les yeux des étincelles liées à la pensée d'une bibliothèque de rêve.

C'est louable en soi un tel intérêt pour le métier, et je le défends… mais suis-je le seul à trouver qu'il y a dans cette absorption de données et de concepts, une perte d'action concrète et un espoir que les tenants de la blogosphère agiront tandis que les bibliothécaires conceptovores sont dans la contemplation passive d'une évolution dont ils croient être les acteurs, alors que finalement, si peu ?

Notez bien que je ne prends pas parti, je me questionne à ce sujet.

5/ Commentaire par Assistant B – mardi 14 février 2012

La directrice de la bibliothèque où je travaille tient constamment ce genre de discours sur la mort des bibliothèques (et du même coup ma mise au placard dans une obscure cave de ma collectivité) en nous répétant : « Sachez que l'avenir de nos bibliothèques est dans leur convivialité, la tendance est à la réduction des collections, la tendance est à l'organisation des espaces avec sofa et distributeurs de boissons, la tendance est aux meubles design ».

Vous n'imaginez pas à quel point vous lire me fait du bien car ces propos négatifs dans nos structures sont très pesants (sans parler du fait que passer pour niais démodés commence à bien faire !) et développe le sentiment d'avoir muté du milieu culturel vers le milieu du design ou de la mode… J'ai choisi ce métier parce que je croyais en la grandeur des contenus et beaucoup moins en la beauté des contenants… Peut-être un jour, verrons-nous comme pour les hôtesses de l'air, une taille minimum pour le recrutement des bibliothécaires ? Je ne suis pas décoratrice d'intérieur, je ne suis pas non plus barman ou traiteur, je ne sais pas lire des poèmes d'Antonio Machado tout en dansant le flamenco pour essayer de remplir la bibliothèque coûte que coûte.

En revanche je sais renseigner mon public, je connais les livres de ma bibliothèque, je fais de petites animations avec des choses toutes simples mais qui séduisent, je parle des livres, de la littérature, de cinéma, j'essaie d'être disponible, souriante et à l'écoute…

Merci sincèrement pour votre texte qui fait du bien aux personnels des bibliothèques qui subissent les discours apocalyptiques de leur supérieur sans pouvoir s'exprimer en retour…

6/ Commentaire par Jebaco – mardi 14 février 2012

Outre la justification ou le manque de celle-ci de vouloir faire de la bibliothèque un troisième lieu, parmi les 8 000 occurrences on trouvera vraisemblablement un peu n'importe quoi car le concept est bien mal compris en même temps qu'il est incanté avec régularité.

Entendu la semaine dernière encore au cours d'une réunion de travail : « il faut que la bibliothèque soit un troisième lieu, que l'usager s'y sente comme chez lui ». Cherchez l'erreur.

On se réfugie dans ce concept de troisième lieu comme on s'est réfugié dans le « 2.0 » et comme certains collègues se réfugient dans la technicité conceptuelle à outrance, à grands coups de *literacy* et de cartes heuristiques, autant d'outils et d'éléments tout à fait légitimes mais qui ne servent plus qu'à cacher l'angoisse si profonde du bibliothécaire d'aujourd'hui : celle de ne pas savoir ce qu'il est, ce qu'il fait. Il ne s'agit même plus de vouloir attirer du public, il s'agit de prétendre que nos structures sont indispensables à la société et que notre métier est hautement technique. Vouloir abandonner les collections pour faire du social est aussi aberrant que vouloir ne faire que du catalogage et du circuit de livre.

Je ne nie pas la nécessité des bib dans la société. Elles peuvent être des « troisièmes lieux », pourquoi pas ? Mais ce n'est certainement pas ce qui les définit. De la même manière on aurait tort de nier la technicité de notre métier, mais de là à tout faire pour être incompréhensible du profane… soyons sérieux, nous ne sommes pas non plus des ingénieurs de l'ASE, nous ne sommes même pas des informaticiens, malgré toutes nos compétences. Un peu d'humilité. Notre valeur est ailleurs.

7/ Commentaire par M. – mardi 14 février 2012

Bonjour,

Merci pour ce billet : le 3e lieu, c'est comme les tartes à la crème mais elles sont meilleures quand elles sont lancées par le gloupier ! C'est un concept fumeux voire dangereux. Fumeux car il reprend ce qui existait déjà à La Villette par exemple (rédiger son CV, etc.). Dangereux car :

– orienter ses collections sur le public équivaudrait à acheter Marc Lévy, Guillaume Musso et Harry Potter ? Ne serait-ce pas une autre forme de populisme appliqué aux bibliothèques ?

– les fameux Idea Stores ferment les uns après les autres par manque de financement (remarquons que la population se mobilise lors des fermetures des bibliothèques en Angleterre ; je doute qu'en France il en soit de même) ;

– les Idea Stores sont une démission des bibliothèques réduites *a minima*, pour raisons économiques, avec packaging : le cœur même de notre métier est nié à moins de devenir des profs de gym ou de yoga !

Sur les learning centers, c'est une pure vue de l'esprit : imaginez un professeur traiter un bibliothécaire d'égal à égal ! Ce n'est pas dans notre culture. Les enseignants eux-mêmes sont généralement contre : nous leur volerions leur métier.

Une réflexion intéressante serait plutôt sur le positionnement de la bibliothèque par rapport aux flux (d'information mais pas seulement), sur la mobilité (mais pas du personnel) et intégration (multisupports, vie citoyenne, etc.).

Il serait intéressant d'avoir la réponse de Mathilde Servet. Au fond le label « 3e lieu » la met plus en valeur qu'autre chose !

8/ Commentaire par Des S, des F – mardi 14 février 2012

Je ne suis pas bien sûr : le commentaire de M2 est ironique ? Car évidemment qu'on achète Marc Lévy et Harry Potter en bib…

9/ Commentaire par Sursaut BnF– mercredi 15 février 2012

Merci Bertrand ! La lecture de votre article illumine la soirée ! Marre de ce concept qui légitime bien des changements dangereux dans nos établissements (cf. « **Réforme du Haut-de-jardin** » à la BnF par exemple).

Marre de ce concept condescendant qui prend nos lecteurs pour des idiots et qui veut faire gober aux bibliothécaires que la forme des canapés et que les gadgets technologiques bling bling sont plus importants que la diversité documentaire.

Mille fois mercis !

10/ Commentaire par PV – mercredi 15 février 2012

Dommage que tout ceci ne soit pas plus souvent dit et redit lors des messes (colloques) et consécrations (conférences) à la gloire du troisième lieu… cela remettrait en place certains sociologues agités par la disparition des collections et la floraison de sofas et indiquerait que toute la profession n'a pas (encore) abdiqué devant la mode et la tendance des concepts « dépourvus de sens » comme le dirait Carnap, pour qui les problèmes métaphysiques ou même philosophiques étaient des erreurs syntaxiques à résoudre et des énoncés dépourvus de sens – je crois que nous y sommes mais sans l'étrange poésie que portait la métaphysique…

@AssistantB : officiez-vous en réseau et en banlieue parisienne ? Ça me rappelle quelque chose, votre situation…

11/ Commentaire par Assistant B – jeudi 16 février 2012

À PV : non je ne travaille pas en banlieue parisienne. Je ne suis donc pas seule dans cette situation…

12/ Commentaire par Odette tout le monde – vendredi 17 février 2012

Oserai-je parler d'une notion concomitante avec le 3e lieu ? L'urgence de diminuer la hauteur des rayonnage afin que le lecteur, mélomane, cinéphile (rayer les mentions inutiles) puisse mieux plonger dans l'Œil de l'usager à qui il fera face il faut, nous dit-on sans cesse « éliminez ! » tel un slogan de grande marque d'eau minérale ! Les critères rapidement jetés sur un bout de papier, des méthodes de désherbage trouvées avec Google allez zou poubelles bleues !

Entendu Bruno Racine nous dire :

« Nous entrons dans un monde où tout ce qui ne sera pas disponible sous forme numérique risque d'être peu accessible ou ignoré.

L'étape qui s'ouvre maintenant devant nous c'est de mettre sous forme numérique toute cette production du XXe siècle qui est encore protégée par le droit d'auteur et qui sans cela ne peut être accessible, la plupart du temps les ouvrages sont épuisés, que dans les bibliothèques.

Mais il faut trouver un modèle juridique légal payant cette fois pour ce type d'ouvrages. » **Émission Soft Power France Culture du 1er janvier 2012**.

Que nenni M. Racine, les livres épuisées encore sous droits ne seront plus non plus dans nos beaux 3es lieux !

13/ Commentaire par Bibliothécaire sidéré – vendredi 17 février 2012

Il serait regrettable de ne pas situer la notion de « troisième lieu » (« notion » étant préférable à « concept », terme réservé à la philosophie) dans l'époque qui la produit. Un crochet par l'Histoire paraît plus que nécessaire. N'est-il pas en effet alarmant de constater à quel point le désert intellectuel que nous traversons depuis la fin des années 1970 a permis l'émergence de discours insignifiants, innocents, fumeux, capables de mobiliser les rêves et les attentes d'individus plus innocents encore ? Car quel idéal nous promet ainsi la bibliothèque comme « troisième lieu » ? Ni plus ni moins qu'une hypostase monstrueuse de ce que pensait un libéral comme Benjamin Constant lorsqu'il louait les mérites de la démocratie des Modernes contre celle des Anciens, à savoir que les affaires sérieuses, politiques, communes – les affaires de la Cité – ne sont pas du ressort du petit peuple mais d'une oligarchie politicienne. Dans cette structure politique, ce que réclame la société revient donc seulement à ceci : que l'État garantisse les jouissances individuelles. Et de jouissance il est évidemment question dans le mémoire de Mathilde

Servet : l'image d'une bibliothèque comme troisième lieu ressemble en effet à un sofa design destiné à résorber les tensions fessières. Le monstre est cette ultime vanité : contribuer à ce que l'étudiant se sente à l'aise dans ses pompes.

Si en effet l'étudiant, comme élément du peuple, est écarté des délibérations politiques, et qu'il n'a dès lors plus qu'à surveiller l'action de État pour le compte de ses propres jouissances (le cas contraire, il n'a plus que la rue comme appel), faut-il pour autant cautionner un discours faisant fi de ce que lui doit l'Université – et donc la bibliothèque universitaire ? : non seulement une place dans la société mais aussi un esprit émancipé, critique, civique, capable précisément de se mobiliser dans les interstices citoyennes de la société soumise au gouvernement représentatif (rue, tracts, syndicalisme, parti politique, mobilisations diverses, opinions, etc.) ?

Nous connaissons d'avance la réponse des biblio-prophètes du ludisme et de la récréation, en bons malins : on peut tout à la fois profiter d'une ambiance design, confortable, se connecter aux réseaux sociaux en sirotant un thé népalais (ce sont bien entendu des exemples) puis aller bouquiner sérieusement en salle de lecture. Le bon gros sens des gros bataillons normalisants acquiescera à la puissance de cette assertion. Mais c'est en réalité là que nous touchons aux limites notionnelles du troisième lieu. Car cette prétendue solidarité « passivité/activité » soulève un problème symbolique auquel la société de consommation nous a habitués depuis belle lurette, celui d'un échange de signes contradictoires au sein d'une même institution. Que devient la lecture « sérieuse » au sein d'une institution qui joue sur la communication d'ambiance ? Elle est précisément digérée par cette communication d'ambiance, elle risque de ne plus devenir lecture mais simple signe de lecture, signe échangeable contre d'autres signes posés sur un même plan : nivellement symbolique, déréglementation, consommation de signes, horizontalité à perte de vue. Imagineriez-vous déguster une part de pizza dans un salon de thé ? Jouer en réseau au château de Versailles ? Filmer un lip-dub dans une cathédrale ? Lire Husserl au rayon charcuterie du Spar avec le slogan suivant : « chez nous, la culture a du fumet » ?

Si la modernité doit faire évoluer les bibliothèques universitaires (nous vivons dans une société mobile, il ne faut pas refuser ce procès), elle le doit dans le respect de règles foncières, celles de l'intellectualisme. Bien des dispositions devraient être inventées qui permettraient à ces établissements de rendre les étudiants plus étudiants. Et c'est à nos décideurs d'être imaginatifs, ce sont eux les responsables. Or, il est scandaleux de trouver une grande partie de ces décideurs solidaires de l'avachissement généralisé et de cautionner des mémoires « professionnels » principalement orientés vers les moyens de rendre les bibliothèques comme des lieux communs. Je ne nie évidemment pas l'intérêt de réserver des espaces récréatifs dans les bibliothèques. Ce qui est sidérant, c'est d'en faire des

objets essentiels valant pour « études ». Sur ce point, l'Enssib est grandement responsable et devrait être sévèrement critiqué (au passage, Monsieur Calenge fait l'objet d'un rare courage qu'il faut saluer).

Est-on sérieux quand, dans l'aveuglement des conformismes sociaux, et au prétexte débile que « le monde change » (il faut voir comment…), ceux qui ont autorité sur le devenir des bibliothèques cautionnent et participent à la passivité du jouir ? Qu'ils se mettent au moins au clair et formulent explicitement leurs vœux : ou mener les étudiants vers l'insignifiance des troisièmes lieux, ou tout faire pour les élever à la maturité professionnelle et critique. Prosélytes de la communication d'ambiance, encore un effort si vous voulez être bibliothécaires !

(P. S. : bien entendu, j'aimerais lire les observations de Mathilde Servet à ce sujet.)

14/ Commentaire par Moretti – vendredi 17 février 2012

Bref, comme l'indique le *Dictionnaire du diable des bibliothèques* : « Troisième lieu : concept visant à élever la bibliothèque à la dignité du bar-PMU » !

@ Des S, des F : s'y cantonner serait dangereux.

+ nous ne sommes pas des vendeurs Apple Store pour soutien technique à l'informatique !

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 17 février 2012

Même si j'avais le sentiment d'aller à contre-courant d'un discours aussi réducteur qu'envahissant en écrivant ce billet, je n'imaginais pas ouvrir la porte à autant d'ambiguïtés. Je comprends fort bien qu'on en profite pour s'insurger contre un cantonnement des politiques publiques à des modèles trop simples pour être efficaces, mais je m'insurge contre certains règlements de compte mêlant indistinctement la détestation du désherbage, l'appel à la philosophie de l'effort et plus généralement la condamnation du monde contemporain.

J'accorderai un sort particulier à l'incidente de « bibliothécaire sidéré », qui fait porter le chapeau notamment à l'Enssib : cher sidéré, il serait malhonnête à cette école d'oublier de parler des modes, des tendances, des passions éphémères. Mais peut-on qualifier d'hagiographie ces expositions, quand l'ensemble des cursus de formation veut donner à penser, à critiquer, à prendre le temps de la distance et de l'analyse ? Dans ce contexte, un exposé sur le troisième lieu ne me choque pas plus qu'une apologie de la contribution citoyenne. Élèves et étudiants bénéficient de cours multiples, de travaux où ils peuvent exprimer leur capacité de distanciation critique, etc. Et même le but est qu'ils le fassent ! Vouloir exclure toute référence à « ce dont on parle », ce serait vouloir formater et non former…

Ce qui me frappe le plus, c'est que nombre des réflexions qui émaillent les commentaires jusqu'à présent (pas tous, certes) s'égarent volontiers dans les sphères de la philosophie politique. J'ai du mal m'exprimer : le « troisième lieu » est sans nul doute une opportunité de revivifier la question du lieu dans l'activité de la bibliothèque, il est également un argument majeur pour mobiliser les décideurs. Il est enfin une injonction aux bibliothécaires de considérer la bibliothèque non comme un lieu singulier mais comme un espace articulé aux rythmes et usages de la collectivité. Soit, et j'applaudis.

Mais ce n'est pas LA solution exclusive, l'avenir unique et exclusif des bibliothèques. Au moins à titre professionnel, il nous faut continuer à creuser le système bibliothèque. Sans œillères, sans préjugés catégoriques, bref en toute conscience de la complexité de l'enjeu.

15/ Commentaire par Bibiothécaire à cymbales
dimanche 19 février 2012

Bonjour !

Ce qui me frappe, dans la présentation des projets en cours, c'est la non-concordance des rêves… de bibliothécaires/agences, architectes, élus… qui produit au final un bâtiment futuriste, projetant un public très libre de son temps et de ses mouvements (un peu comme les km de couloirs pour mériter tous les savoirs du monde à Tolbiac), à un moment où notre société ne produit guère de liberté de temps ni d'esprit, mais plutôt un besoin de services rapides.

La question subsidiaire est que tant qu'à proposer une maison commune, autant tenter de connaître les rêves et les besoins des lecteurs et habitants pour CE lieu (équipement//territoire) plutôt que de les déduire d'enquêtes sur les pratiques culturelles en général.

En tant qu'usager, j'aimerais pouvoir restituer mes documents n'importe quand lorsque je passe devant la bibliothèque ; j'aimerais pouvoir en emprunter n'importe quand en cas de manque, grâce à un distributeur (la sélection des bibliothécaires serait certainement meilleure que celle de la librairie de gare ouverte tout le temps) voire retirer mes réservations par ce distributeur ; j'aimerais que des containers à livres soient installés sur la voie publique pour recueillir mes dons et triés/dispatchés auprès des associations par les bibliothécaires ; j'aimerais un lieu de pause et de rendez-vous thé-livres-revues-tablettes numériques-fauteuils club, avec des conso pas cher et un accès indépendant, j'aimerais que tous les documents jusqu'à 1950 soient numérisés et dispos en recherche plein texte parce que je préfère travailler dans MON canapé…

Mais pour faire le portrait de l'oiseau, il faudrait bien d'autres profils, n'est-ce pas ? Parce que pour beaucoup, question logement et travail… le 3e lieu serait le 1er ; et que le modèle couteau suisse (services autant que lieu) serait plus pertinent ?

16/ Commentaire par Vincent Folliot– lundi 20 février 2012

T'accompliras-tu dans ce Salut, toi usager consommateur, quand l'ensemble de tes vœux sera – j'en suis sûr – bientôt exaucé ? L'exaltation de tes petits besoins (« moi je voudrais que ») fonde ta prétendue liberté, ton conformisme assouvi sans que tu y voies les contraintes de pure rationalité économique que tu brandis à quelques données computables sur à la fois ton manque de temps, de confort, de services, à la mesure de tes souhaits personnalisés. Je te comprends. Vouloir tout de chez toi, à la portée de quelques pas, de quelques gestes/clics, se mesure au succès des *Leclerc Drive* et à la jouissance de consommer le temps ainsi libéré à pousser le caddie. Aussi tu montres là que ta satisfaction de tes désirs (jouir de ton temps) est nettement plus importante que la satisfaction de tes besoins (culturels). Le thé, le café, le fauteuil confortable, voilà l'essentiel. À partir de là, tu n'as que faire du reste (le faire étant le préalable à ta satisfaction), tant la maximisation, la mobilisation de toutes tes capacités virtuelles et réelles à jouir te [rendent] enclin à ne voir dans une bibliothèque qu'une avalanche de signes en vulgaire étalage de plaisirs.

17/ Commentaire par Nestor Makhno – mercredi 22 février 2012

En guise de commentaire, une référence déjà citée plus haut :

Dictionnaire [du diable] des bibliothèques.

Et deux autres qui montrent que si ce n'était pas à la dignité de bar-PMU que s'élèveraient les bibliothèques avec ce concept, ce serait bien à celle de **Starbuck's coffee**, puisque le troisième lieu au sens d'Oldenburg est le concept central de la stratégie marketing de cette chaîne :

http://www.namedevelopment.com/blog/archives/2006/11/branding_is_starbucks_your_third_place_1.html

18/ Commentaire par Joëlle – vendredi 24 février 2012

Pfiou, les bras m'en tombent !!! Je vais demander une formation de barman, de pizzaïolo, en marketing, en communication, de designer, d'informaticien, de linguiste, de travailleur social. Le troisième lieu me semble être le sésame qui veut tout dire et ne rien dire : il est agité quand on n'a pas de réponse à tout type d'interrogations sur le public qui ne vient pas ou plus à la bibliothèque, qu'on est dans la passivité, qu'on voit le rouleau compresseur d'internet et des nouvelles pratiques : c'est comme un médecin qui lorsqu'il ne trouve pas de solution vous dit

que c'est psychologique. Après tout chaque ville a des données de l'Insee : n'oublions pas que nous sommes un service public au service de ce public alors une bibliothèque se doit d'agir et d'avoir une identité au sein de sa communauté et plutôt que d'agiter des tas de concepts, il est préférable d'aller à la rencontre de ce public.

19/ Commentaire par Isabelle Huber – samedi 25 février 2012

Un peu de contradiction ne fera pas de mal dans ce flot de commentaires anti-3e lieu !

Autant je trouve sain et intéressant, comme le fait B. Calenge dans son post, d'interroger une notion qui est effectivement en train de devenir une tarte à la crème, autant je suis à mon tour « sidérée » par le côté réactionnaire de certains commentaires…

Le 3e lieu n'est pas la « marchandisation » des bibliothèques, c'est tout le contraire, mais il est plus simple de faire des amalgames réducteurs. Et puis derrière certains commentaires il y a l'idée, désagréable idéologiquement, qu'un modèle de bibliothèque qui tiendrait vraiment compte des attentes et avis des usagers allait nous tirer vers le bas ! On se croirait dans le blog de Yann Moix… Oui, la société évolue, les gens ont des besoins, des habitudes qui changent, pas forcément comme on voudrait, doit-on délibérément l'ignorer ? Nous sommes avant tout au service du public, ne l'oublions pas. (Au passage, le « sociologue des lieux », comme il est dit dans un commentaire, a un nom, Claude Poissenot. Pourquoi ne pas le citer ? Drôle de méthode…)

Le principal argument de B. Calenge, recevable, est que le 3e lieu serait du marketing pour enrober ce qui est l'idée même d'une bibliothèque. Soit. Encore que dans les faits nos bibliothèques sont souvent loin d'accueillir dignement, confortablement, chaleureusement leurs usagers. Et le marketing est utile auprès de nos élus pour faire évoluer les espaces d'accueil de nos médiathèques. Si l'on parle moins des collections, c'est parce qu'elles sont évidemment déjà présentes et au cœur de nos établissements ! Où se situe notre marge de progression ? Beaucoup moins dans notre politique documentaire que dans nos espaces. Et je ne parle pas geste architectural (là-dessus on est champions…), je parle services, mobilier, lumière, température, usages différenciés, horaires, attention portée à l'usager et à ses attentes… Voilà pourquoi s'emparer de la notion du 3e lieu, pas béatement, mais par pragmatisme, est utile.

Pour info, j'ai visité 3 Idea Stores : si les aspects communautaristes m'ont posé question, j'ai constaté de visu que ces équipements, où les collections sont bien plus présentes qu'on ne le dit, ont réussi la démocratisation des lieux culturels derrière laquelle nous courons depuis des décennies en France.

20/ Commentaire par Rainette – samedi 3 mars 2012

Qui aura visité les bibliothèques des Pays-Bas ou les Idea Stores ne pourra que constater que le public y est bel et bien présent. Un taux d'inscrits +++, des espaces plébiscités et des usages diversifiés sans oublier des horaires d'ouverture incroyables : est-ce le cas dans nos bibliothèques ? Tous les commentaires critiquant ces « concepts » sont consternants, quelle ouverture d'esprit pour des bibliothécaires ce qui devrait pourtant les caractériser ! Ne faut-il pas justement se bouger pour résister, être présents et forts à l'heure des mutations économique et numérique, tenter des expérimentations et penser services pour nos utilisateurs ? Pourquoi ne pas s'emparer d'exemples voisins – et non de modèles ou concepts – qui fonctionnent, les détourner, les adapter, en piocher des miettes, proposer de nouvelles offres… et continuer d'attirer un public nombreux prêt à naviguer dans les collections : physiques et virtuelles ? Voire alors sinon inventer carrément autre chose… Car notre métier est aujourd'hui délicat à l'heure où certains (élus et public) peuvent croire que tout se trouve sur internet. Concurrence, complémentarité ? À nous d'être les plus astucieux et en ce sens, l'ambiance de nos lieux comme la qualité de l'accueil et de l'accompagnement du public sont primordiales. Évidemment ce n'est pas nouveau mais cet ensemble mérite d'être renouvelé pour rester toujours prisé et utile en lien avec les missions d'information, de formation et de lecture dès le plus âge.

21/ Commentaire par Djb – samedi 3 mars 2012

Beaucoup plus intéressants que les discours effectivement mièvres et pseudo-sociologiques, dont la faible densité et la forte dimension incantatoire évoquent la critique d'art contemporaine, peut-on recommander deux références, datées mais articulant un débat pour le coup sympathique ?

Dans *Non lieux*, Marc Augé cristallise la vision que tout acteur socioculturel issu des classes moyennes (ex : les conservateurs) a spontanément des centres commerciaux péri-urbains. Du même coup, il propose une définition intéressante de qu'est un lieu (type de prémisse complètement absente de la littérature professionnelle).

En face, plusieurs études, telles que Boukaia, C-A. (1999), « Le centre commercial de Chateaufarine : lieu de consommation ou lieu de vie ? », in Raulin, A. (dir.), *Quand Besançon se donne à lire*, Paris, L'Harmattan, livre des observations différentes.

La question de savoir si un centre commercial peut être appréhendé comme un lieu de vie est fondamentale pour cet autre lieu de consommation qu'est la bibliothèque.

Au-delà de la question de savoir si la mode « 3e lieu », c'est de la porte enfoncée (c'est certain), du rebouilli (c'est probable, je dirais années 1970, ex : les idées de Michel Bouvy à Cambrai), du vent (sans doute pas, la sociologie anglo-saxonne des années 1980 ne saurait être balayée si rapidement), etc., c'est tout un système qui vise d'abord à créer une identité et une cohésion professionnelles factices qu'il faudrait – attention, mot-balise sémantiquement nul – interroger.

Nous devons à chaque instant interroger de façon réflexive et opérationnelle nos missions, et rester à la recherche de nouveaux concepts, pour inventer une nouvelle bibliothèque citoyenne. Combien verront que cette précédente phrase ne peut pas, en aucun cas, être sérieuse ?

22/ Commentaire par Anonyme – lundi 13 août 2012

Je suis sidéré par tout ce que j'ai pu lire plus haut. Comment peut-on, à notre époque, tenir ce genre de langage ?

Votre problème à tous, c'est que vous avez peur d'évoluer. Peur des gens, peur de sortir de vos réserves poussiéreuses, de votre petit travail bien calme et sans mouvement. Continuez à cataloguer et ranger vos précieuses collections ; bientôt, il n'y aura plus personne pour les voir (mais, n'est-ce pas ce que vous cherchez ?).

Chapitre 3. Solubilités du bibliothécaire

Parcours 5. Métier, métiers, proposé par Dominique Lahary

Bertrand Calenge est un formateur. Pas seulement parce qu'il a dirigé l'Institut de formation des bibliothécaires (INFB)[1] et exercé à l'Enssib[2]. Plus profondément, parce qu'au-delà des différentes responsabilités qu'il a exercées, il n'a eu de cesse de rechercher, se documenter, documenter, produire, en particulier des ouvrages qui sont devenus autant de supports de formation et d'auto-formation[3]. Son blog lui-même a prolongé cette activité de formation sous une forme plus interrogative, plus réflexive, plus éclatée. Or qui dit formation dit compétences, qui dit compétences dit métier.

Cette question du métier ou des métiers, qu'il avait abordée explicitement en dirigeant l'ouvrage collectif *Bibliothécaire quel métier ?*[4] publié en 2004, ne pouvait qu'être au cœur de ses réflexions. Dans l'introduction de ce volume, il esquissait déjà des thèmes qu'il aura l'occasion d'approfondir, par explorations successives, dans son blog, manifestant une cohérence en mouvement.

1. Cet institut, créé en 1992, a depuis été absorbé par l'Enssib en 1999.
2. En tant que directeur des études, de 2012 à 2015.
3. Voir le « Parcours 10. Bertrand Calenge, auteur édité. Parcours bibliographique », p. 293.
4. Bertrand Calenge (dir.), *Bibliothécaire quel métier ?*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2004 (coll. Bibliothèques).

Les deux crises

Bertrand Calenge a ouvert son *Carnet de notes* en juillet 2008, l'année de la grande crise financière. Un de ses premiers billets évoque ce contexte, qui a ses répercussions dans les moyens financiers des collectivités locales, et partant de leurs bibliothèques. Mais il évoque en parallèle, liant les deux crises, les incertitudes qui pèsent par ailleurs dans son domaine professionnel : **« Ce qui me frappe essentiellement aujourd'hui au sein de notre profession, ce n'est pas tant la force de l'incertitude du lendemain que la pesanteur de l'indécision d'aujourd'hui. Et si, juste en ce moment (temps suspendu !), il n'y avait plus de feuille de route claire ? Qu'est-ce qu'on pourrait imaginer concrètement de faire nos établissements devenir, à moyens constants ? »**.

La formule du blog va lui permettre par la suite de réinterroger sans cesse tous les aspects du métier de bibliothécaire, entre remises en cause et confirmation d'une continuité sans cesse réaffirmée dans son renouvellement.

Les totems professionnels

Un métier comme celui-là dispose d'institutions, de maisons communes, de dispositifs d'échange. Quatre billets relèvent de ce registre : ce n'est pas excessif mais reste significatif.

En novembre 2008, Bertrand Calenge jette un pavé dans la mare en osant écrire à quel point il « *en [a] marre de biblio-fr* ». Lancée en 1993, cette liste de diffusion francophone concernant les bibliothèques et les sciences de l'information était 15 ans plus tard dans un état qu'il juge sévèrement : **« J'ai honte de mon métier quand j'assiste à certaines joutes que je n'ose même pas qualifier d'idéologiques (ce serait leur faire trop d'honneur, compte tenu des arguments échangés), à des affirmations sans**

preuves, à des questions ahurissantes dont la teneur témoigne de l'ignorance du minimum minimorum du métier ».

Texte prémonitoire puisque la liste cessera de fonctionner en juin 2009. Bertrand Calenge en appellera alors à la poursuite du débat professionnel sous d'autres formes : **« Faisons surgir les suggestions d'une communication adaptée à des milliers de bibliothécaires souvent maladroits dans la manipulation des outils du Web 2.0, mais avides d'informations souvent triviales, de débats sur des questions parfois dérisoires, tellement avides !! »**. Mais, désormais éclaté entre les différents blogs puis disséminé sur les réseaux sociaux, ce débat n'aura pas toujours la tenue et l'exigence professionnelle auxquelles il tenait tant.

Quand en 2014, le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) rompt son partenariat avec l'Enssib et décide de former lui-même les conservateurs territoriaux, Bertrand Calenge s'insurge, lui qui a presque toujours travaillé dans le cadre de la lecture publique, lui qui a formé ensemble bibliothécaires territoriaux et d'État puis côtoyé à l'Enssib les élèves conservateurs des deux fonctions publiques. On ne peut qu'y voir l'expression d'une conviction : celle que la formation est le creuset du métier et que demeure indispensable à ses yeux **« ce terreau commun d'une formation ensemble, et aussi – ne l'oublions pas – d'une mobilité accrue et facilitée »**.

Le bibliothécaire et les autres

C'est en s'interrogeant sur les convergences et les cousinages avec d'autres métiers que Bertrand Calenge affine sa démarche. Significative est à cet égard sa méfiance à l'égard du rattachement des bibliothécaires aux métiers du livre, si fréquent dans les formations et si constant dans les organigrammes administratifs : *« les pouvoirs publics, par leur organisation ou leur action, cantonnent les bibliothèques (publiques) au livre »* (dans

les collectivités territoriales, on pourrait élargir le constat à la culture en général). Il en déduit **« une incapacité au rapprochement effectif des bibliothécaires avec les archivistes et les documentalistes, ne serait-ce qu'au niveau des formations (cousinage pourtant effectif dans bien d'autres pays : Québec, Suisse, etc.) »**.

On voit ici le tropisme délibérément documentaire de Bertrand Calenge, nous y reviendrons. Il ajoutera à cette liste de cousins, stimulé par plusieurs billets de Silvère Mercier dans son blog **Bibliobsession**, les journalistes[5]. Quoi de commun ? Sur fond de révolution numérique, ce sont les outils partagés. Mais pour lui le partage d'outil ne fusionne pas les métiers : **« ne confondons jamais techniques et contenus de métier. La "création d'information" est une notion évidemment réservée aux journalistes [...]. À nous de prendre en charge une communauté pour lui donner des informations multiples, de la formation, de l'assistance à trouver leur manne, et même des lieux de partage et d'échange (conférences, services personnalisés, etc.). Par tous moyens »**.

Il reviendra dans de nombreux billets sur ce qu'il appelle après d'autres la « bibliothécarisation du monde », sur le fait que les bibliothécaires ont perdu la spécificité de leurs outils puisque la société de l'information repose sur des techniques documentaires partagées par tous ses acteurs.

---

5. Et les éditeurs, comme le remarque Véronique Mesguich : « Un billet **daté de 2009** compare d'une part les éditeurs classiques qui s'adaptent à la nouvelle donne, avec une attitude soit conservatrice soit innovante, et d'autre part les bibliothécaires, qui peuvent saisir l'opportunité de devenir eux-mêmes "éditeurs", en tant que filtre et promoteur de contenus numériques ». *« En 2009, je dispose des éditeurs – sans aucun doute –, et ils restent inestimables pour les livres, mais je dispose aussi du flux d'Internet : et face à ce dernier, ne sommes-nous pas, nous aussi, dans une position d'éditeur, donc en définitif de sélectionneur, de filtre, de promoteur ? »*. Il revient en 2012 à cette idée des « **bibliothécaires éditeurs** » : *« Évidemment, cette fonction éditoriale des bibliothécaires ne sera possible que s'il demeure un espace public du savoir et de la connaissance, et donc si la collectivité juge intéressante la poursuite du financement de bibliothèques publiques. »*

Mais allons plus loin. Bertrand Calenge, qui répète que **« la question des techniques n'est […] qu'accessoire »**, explore d'autres convergences : **« dans les relations aux utilisateurs. Nous passons progressivement de métiers d'imposition à des métiers de médiation »** mais aussi dans **« leur commun intérêt à la liberté d'informer, dans les colonnes des journaux, sur les étagères des bibliothèques, sur la liberté d'accès des archives – dans leur cadre légal –, et tutti quanti »**.

Et finalement : **« convergence ne signifie pas fusion : un archiviste n'est pas un documentaliste, un bibliothécaire n'est pas un journaliste. Pas seulement pour des raisons identitaires, mais pour d'autres raisons socio-institutionnelles. Tous leurs publics ont beau rassembler les mêmes personnes, ces professionnels ne jouent pas le même rôle d'accompagnement social »**.

C'est que Bertrand Calenge ne sépare jamais le bibliothécaire de son institution. C'est ainsi qu'il résout la question pas si saugrenue de la différence entre le pirate et le bibliothécaire. Bien que les deux puissent partager des moyens techniques, **« il manque quand même à ces "communautés pirates" trois éléments importants d'un point de vue "professionnel" : leur mandat ne relève que d'eux-mêmes, la communauté des personnes qu'ils servent […] reste totalement virtuelle et mouvante, la coopération qu'ils prônent n'est guidée que par le souci de la réussite des entreprises personnelles de chacun des "pirates" »**. Et de conclure : **« L'avenir des bibliothèques de statut public tient dans leur étroite imbrication avec les instances publiques qui gèrent aujourd'hui la société. Communes, universités, départements, tel est maintenant notre terrain d'action »**.

Les métiers de la bibliothèque

Or, dans leur institution justement, Bertrand Calenge procède à une séparation entre bibliothèque et bibliothécaires en défendant la nécessité, discours qui n'a pas toujours été compris ou apprécié, de faire appel à d'autres métiers : **« Les temps ont évolué, et on voit apparaître dans les équipes des professionnels « autres » qui sont informaticiens, administratifs, animateurs numériques, travailleurs sociaux, webmestres, relieurs, médiateurs, etc., aux côtés des bibliothécaires. Et je parle bien de véritables professionnels, aux cursus spécifiques et aux savoir-faire s'inscrivant dans des référentiels de métier distincts de celui des professionnels des bibliothèques. »**

Ce faisant, il s'insurge contre la revendication si fréquente de polyvalence qu'il désigne comme une **« tentation de la chasse gardée »** : **« Si [...] le bibliothécaire se définit comme celui qui travaille dans une bibliothèque, il peut être tenté d'exclure de cette bibliothèque les autres professionnels »**. Et d'ajouter : **« Situer précisément le métier est indispensable, non pour se cantonner à des tâches listées dans des statuts, mais pour bien distinguer ce qui relève du cœur de l'activité et ce qui n'en est que la périphérie »**. Il ajoute bien sûr, parce qu'il est pragmatique, que **« c'est une question de taille d'établissement : plus celui-ci est petit, et plus les travaux "accessoires" seront prégnants »**.

Un métier documentaire

C'est arrivé à ce point que Bertrand Calenge en arrive à une définition claire et nette : **« le métier de bibliothécaire, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point »**. On ne peut qu'en

déduire que, si les autres activités sont considérées comme « périphériques », comme étant de nature à faciliter l'exercice de la mission centrale de la bibliothèque, c'est que celle-ci repose précisément sur les contenus. Point.

Cette définition a fait l'objet d'un dialogue mémorable avec Bernard Majour, lui qui fit les délices de *biblio-fr* avant d'être un commentateur habituel des *Carnets de notes* puis d'autres blogs ou forums tels qu'**Agorabib**[6]. Malicieusement, il observe *« qu'en changeant un seul mot. OUI, UN SEUL MOT, on obtient une définition terrifiante : […] le métier de GOOGLE, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. Et là, on se rend compte que la définition ne va pas… sinon plus personne ne viendrait en bibliothèque depuis l'avènement des moteurs de recherche »*.

À quoi Bertrand Calenge répond en évoquant la différence d'objectif et de contexte : *« Google cherche une rentabilité publicitaire mondiale, les bibliothèques visent un service à une communauté donnée. Je soutiens mordicus que le cœur de notre métier réside dans le savoir au service d'une population, et en particulier Internet fait partie de ces services »*.

Bibliothèque et bibliothécaires

Si nous avons entre les lignes déduit la mission des bibliothèques de celle du cœur du métier de bibliothécaire tel que le conçoit Bertrand Calenge, ce dernier éprouve malgré tout le besoin de distinguer l'un de l'autre : **« Je suis toujours étonné par ces professionnels des bibliothèques qui sans cesse s'effacent au**

6. Mis en place par l'ABF en 2013, ce forum professionnel peut être considéré comme un continuateur partiel de Biblio-fr. Voir aussi le « Parcours 8. De Biblio-fr à l'info-blogosphère : chaîne unique et multicanaux », p. 289.

profit de LA BIBLIOTHÈQUE, sans jamais affirmer leur fonction ni leurs actions ».

C'est qu'il ne conçoit pas le bibliothécaire autrement qu'engagé personnellement dans son activité, apportant une aide concrète à des publics déterminés. Se méfiant d'une survalorisation de **« la technique, vice très bibliothécaire »**, il y voit un « **refuge professionnel** », une « *sidération du rassurement technique* » : **« Derrière tous les outils du monde, la légitimation du professionnel tient en sa capacité à établir des contacts vivants »**.

Et partant : **« une bibliothèque, évidemment soumise à quelques impératifs organisationnels infrastructurels s'imposant à tout service public (ou entreprise privée) est avant tout une organisation de femmes et d'hommes d'abord convaincus et convainquants »**.

Cet engagement repose sur des valeurs, et notamment : **« un souci de la véracité : le bibliothécaire garantit l'intégrité des savoirs qu'il traite et communique ; une exigence de neutralité : le bibliothécaire ne prend pas parti, il n'évacue pas des textes au prétexte d'une conviction personnelle »**[7].

D'où une ferme position contre la censure : *« je ne condamne aucun texte comme bibliothécaire. Je déplore seulement les anathèmes justement portés par des bibliothécaires. Je ne crois ni au "bon" ni au "mauvais" en matière de textes et de pensées, je crois au débat critique. Quant aux interdictions légales, je m'y plie volontiers, puisque justement je suis bibliothécaire employé par les pouvoirs publics et respectueux des règles communes »*.

On permettra à l'auteur de ces lignes de rapprocher cette exigence de celle qui suggéra à Bertrand Calenge de se désolidariser d'un soutien *a priori* de personnalités pour le motif qu'elles seraient en quelque sorte « des nôtres », au sens large, **qu'il**

7. Voir aussi « Parcours 1. La collection en questions », proposé par Jérôme Pouchol, p. 14.

s'agisse du romancier Cesare Battisti ou du cinéaste Roman Polanski : c'est qu'il ne soutenait personne « *comme bibliothécaire* » mais ne raisonnait qu'en citoyen.

Métier, statut et profils de poste

Si le métier est ainsi défini, qu'en est-il de la variété des postes, fonctions et statuts qu'on rencontre dans les bibliothèques du secteur public ? Bertrand Calenge avoue que **« la structure des emplois, métiers, fonctions, etc. au sein des bibliothèques »** est **« un de [ses] dadas »**. Aussi y revient-il à plusieurs reprises.

Comme le ferait tout bon DRH, il distingue soigneusement les notions : **« on construit des métiers (et des professionnels) sans compter sur les statuts pour les définir – ce n'est pas la fonction des statuts »**. Il recherche pourtant une certaine adéquation entre statut et fonction quand il dénonce à la fois la « *surqualification* » et la **« surresponsabilisation »**.

Dialoguant par blogs interposés avec Olivier Tacheau, qui suranalyse **l'inadéquation entre métiers et statuts dans le contexte des bibliothèques universitaires**, il fait état d'un décalage : **« Dans les bibliothèques publiques, on recrute pour un profil d'emploi, et ce sont les qualités requises pour cet emploi qui sont recherchées ; le statut est vécu comme un support secondaire. Dans les bibliothèques académiques, j'ai l'impression qu'on s'appuie sur l'exigence de la réalité statutaire, et que le profil d'emploi cède à cette exigence majeure »**.

Et finalement de définir le mot-clé qui nous occupe dans le présent texte : **« un métier est un cadre collectif de définition de l'exercice d'une fonction partagée et reconnue, tant par les expertises et savoirs mis en œuvre que par l'évaluation de l'efficacité professionnelle affectée à cette même fonction partagée et reconnue. Et un métier, c'est un cadre qui, outre la reconnaissance**

entre pairs et le respect des autres métiers, apporte une opportunité de carrière adéquate. Bref, un métier est un besoin social incarné dans des individus rémunérés pour celui-ci, en même temps qu'il cumule des savoir-faire partagés ».

Il semble qu'il n'ait jamais vraiment considéré qu'il y ait un métier de conservateur de bibliothèque. Il n'aborde le corps et cadre d'emplois de bibliothécaires que sous l'angle de la formation initiale, regrettant qu'on **« n'exige pas initialement d'un bibliothécaire autre chose qu'un diplôme totalement généraliste »**. Et de risquer une formule sur laquelle l'avenir lui donnera raison : **« Les formations post-recrutement n'ont guère d'avenir »**[8].

Mais sa réflexion bute sur le cas des agents de catégorie C. « **Les bibliothèques publiques fonctionnent souvent avec les moyens du bord. Normalement, le personnel devrait être structuré, hiérarchisé, et les statuts des agents correspondre au niveau des tâches et responsabilités à accomplir. Je mets au défi quiconque de me montrer une telle bibliothèque** ». Il admet la nécessité de **« forces humaines spécifiquement dédiées à la manutention, à la régulation, à l'entretien matériel, à un accueil et une facilitation d'usage non marquée documentairement** ». Sauf externalisation, il craint que ne se poursuive une errance **« dans un no man's land professionnel [...] en espérance d'un autre concours ou emploi qui, enfin, leur donnerait accès à une sphère réellement professionnelle »**.

La question de la médiation

Revenons au documentaire. Si dans sa définition du métier de bibliothécaire de juin 2010 Bertrand Calenge lie la « sélection » et la « médiation » des **contenus**, ce dernier terme ne semble pas pour

8. Lors de la création de la filière culturelle territoriale par les arrêtés du 4 septembre 1991, une formation post-recrutement d'un an (par alternances) a été instituée pour les bibliothécaires territoriaux. Elle est aujourd'hui réduite à 10 jours.

lui aller de soi. Sept mois plus tôt, rebondissant sur un débat se déployant sur le blog de Silvère Mercier, qui a beaucoup exploré la notion de médiation numérique, il avouait qu'il avait **« jusqu'à présent préféré le terme d'accompagnement à celui de médiation »**.

Bertrand Calenge ne défend pas le métier de bibliothécaire au point d'en faire le maître des contenus qui sont pourtant au cœur du métier tel qu'il le conçoit : **« la mobilisation "recherchiste" du bibliothécaire ne prétend aucunement maîtriser mieux que son client le champ des contenus au sein desquels il… cherche. Simplement, pour reprendre un vieil aphorisme, s'il ne connaît pas la réponse, il sait où la trouver »**. Mais il ajoute « **l'offre de la surprise, de la découverte** » qu'il ne limite pas à la fiction : « **ceux qui viennent chercher une information précise sont – en bibliothèque publique au moins – sans doute moins nombreux que ceux qui sont demandeurs de découverte** ».

Ce dont il se méfie de façon constante, c'est de la confusion entre médiation et dispositifs techniques : **« il est parfois tentant de vivre heureux en restant caché derrière le dispositif »**. Reproduisant la définition du mot *médiation* dans Wikipédia, Bertrand Calenge ne voit **« nul dispositif, mais un être humain engagé personnellement. […] C'est lui qui porte la médiation, et non le dispositif ni l'institution. »** Et de revendiquer la notion de « médiateurs cognitifs ».

Constatant l'émergence des bibliothécaires de données, Bertrand Calenge admet **« cette évolution complexe, ardue, et somme toute séduisante »** mais tient à n'y voir qu'une facette du métier de bibliothécaire. **« La dimension médiatrice du bibliothécaire immergé auprès de ses publics me semble une piste inestimable […]. À titre personnel, je reconnais suivre davantage ce chemin que celui du traitement des données »**.

Ainsi la médiation, apparue d'abord comme par effraction dans la démarche de Bertrand Calenge, finit chemin faisant, parce

qu'il en tient pour les contenus et qu'il constate que ceux-ci, loin de se cantonner à des collections dûment constituées par sélection, sont définitivement éparpillés dans le grand tout numérique en réseau, par la consacrer définitivement.

Son avant-dernier billet s'intitule très significativement **« Les bibliothécaires médiateurs, justement »**. Il y présente ce qui va être son dernier ouvrage, intitulé *Les bibliothécaires et la médiation des connaissances*[9]. Il en définit ainsi l'ambition : **« Le terme de médiation est de plus en plus galvaudé. J'ai voulu replacer cela dans le contexte particulier des bibliothécaires, pour lesquels la transmission des savoirs est un impératif premier »**. Et enfonce le clou : **« non, ces techniques ne sont pas médiatrices par elles-mêmes, ce sont juste des outils possibles pour une médiation, comme le sont des rayonnages »**.

Ce passage des collections aux contenus, des contenus aux connaissances, n'empêche pas qu'à ses yeux **« les bibliothèques doivent toujours s'appuyer sur la généalogie de leurs collections (indispensable à la construction de citoyens conscients de la société dans laquelle ils vivent) »**. Il est manifeste cependant que Bertrand Calenge à travers les bouleversements qu'a provoqué la révolution numérique, a toujours creusé plus profond ce qui est pour lui la matière même de l'activité bibliothécaire : la connaissance, en direction de publics pour lesquels ces professionnels demeureront, d'une façon ou d'une autre, absolument utiles.

Lui qui avait en réponse à un commentateur osé la formule suivante : *« la fin ultime des bibliothécaires (ou de quelque nom qu'on les appelle) arrivera avec la fin de l'humanité »* intitulera son dernier billet, qui s'est révélé être son billet d'adieu, **Permanence bibliothécaire**. On ne saurait mieux écrire.

9. Bertrand Calenge, *Les bibliothécaires et la médiation des connaissances*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2015 (coll. Bibliothèques).

Sélection thématique extraite de Carnet de notes

Mercredi 27 août 2008

La solubilité du bibliothécaire

Dans un récent **billet** – déjà plus d'un bon mois, mais quoi, il y a eu des vacances ! –, « Silvère Bibliobsession » s'interrogeait sur la proximité du métier de journaliste (dans son évolution du IIIe millénaire) avec celui de bibliothécaire (dans un contexte itou). Il se trouve que j'ai récemment défendu des positions proches dans un récent **ouvrage** (que vous avez j'espère sinon déjà acheté du moins commandé !), en évoquant la proximité de certaines fonctions du bibliothécaire avec celles de l'éditeur, de l'archiviste, du documentaliste, etc. (j'avais omis le journaliste…). L'affirmation mérite d'être précisée dans son objet : je me méfie toujours des tentations d'un holisme **« qui dilue chaque élément dans une globalité molle et rend incapable de penser précisément le distinct, qui réduit toute pluralité et gomme toute différence en une vision unitaire, uniforme. Qui rend l'action imprécise et conduit à l'impuissance et au totalitarisme »** (Wikipédia, que je cite **encore**, oui !).

La convergence des techniques

Que les techniques soient homogénéisantes, c'est une évidence. Cela apparaît dans les outils utilisés : de plus en plus de bibliothécaires s'approprient le format EAD des archivistes lorsque les documents s'y prêtent (**Pleade** à la Bibliothèque de Lyon), comme les archivistes reprennent les formats MARC des bibliothèques pour leurs fonds de monographies. Cela prouve en passant que leurs fonds respectifs ne sont pas si étanches en termes de types de documents rassemblés… De plus, les outils disséminés sur Internet sont également utilisés par les différentes parties, pour les expositions virtuelles, pour les dossiers en ligne, etc. Comme la BM de Toulouse propose aux commentaires ses photos sur **Flickr**, les archives départementales proposent relecture et correction des **écrits de l'Abbé Angot**. La publication collaborative et hiérarchisée en ligne déjà connue des journalistes est découverte par les bibliothécaires (**Points d'actu**[10]). Mais ces fusions techniques questionnent bien au-delà de ces métiers de l'information lorsqu'apparaît **Librarything** qui fait de tout un chacun un bibliothécaire, ou **Wikio** qui propose à tout un chacun d'être journaliste, ou **Picardia** par lequel le Conseil régional

10. [NDE] : Points d'actu se nomme désormais **L'influx**.

de Picardie propose à tout un chacun de contribuer à un projet éditorial… Convergence des techniques ou dissémination sociale de celles-ci ? La bibliothécarisation du monde est en marche…

La convergence des projets

La question des techniques n'est donc qu'accessoire. La convergence me semble davantage se produire dans les relations aux utilisateurs. Nous passons progressivement de métiers d'imposition à des métiers de médiation. Le bibliothécaire sûr de choisir les bons livres, l'éditeur souverain, le journaliste imposant sa lecture des événements, sont passés de mode : en laissant sa place au lecteur, ils modifient profondément leur façon de travailler et même de penser. En associant les généalogistes au traitement des archives, en guettant le buzz d'Internet, en proposant de tagger les photos des bibliothèques, les professionnels de l'information adaptent leurs pratiques de façon convergente, puisque les publics des uns sont les publics des autres. Le même généalogiste fréquente les archives et les bibliothèques, s'intéresse à l'actualité journalistique, contribue sur Wikipédia : il en résulte en quelque sorte une adaptation commune des services et des pratiques des métiers divers.

Autre point bien souligné par Éric Fottorino pour le journalisme, cité dans l'**article** de Bibliobsession dont je parlais : l'explosion de l'information disponible comme des canaux d'expression publique réduit le champ de la rareté de l'information que nous détenons. Bien sûr, il est des millions de livres qui ne sont pas sur Internet, bien sûr il est des archives que leur confidentialité réglementaire réserve aux institutions idoines, il est de la documentation protégée par le secret industriel ou commercial, mais tous ces métiers de l'information ne peuvent plus se cantonner à ce qui constituait leur champ d'excellence exclusif. Les pratiques comme les besoins de leurs publics – les mêmes publics rappelons-le – les conduisent à traiter également de cette masse électronique. Et dans ce cadre leurs métiers deviennent communément un art de la mise en perspective, de la construction d'une compréhension de l'information.

Encore un autre point de convergence qu'on pourrait évoquer : leur commun intérêt à la liberté d'informer, dans les colonnes des journaux, sur les étagères des bibliothèques, sur la liberté d'accès des archives – dans leur cadre légal –, et tutti quanti. Je suis frappé par cette double nécessité de la distance critique et de la véracité due à l'utilisateur, dans tous les codes de déontologie par exemple – quelle que soit leur validité légale respective – : **bibliothécaires**, **journalistes**, **archivistes**, **documentalistes**. Dire sans rien cacher, faire savoir, l'exigence est communément répandu, mais dans ces métiers cela relève de l'impératif (dé) ontologique. Sans cela, pas d'information critique, pas d'information vérifiée, mais risque de manipulation voire de propagande, bref point de métier d'information.

Convergence donc, mais pas pour des raisons techniques, mais sociales. Et convergence ne signifie pas fusion : un archiviste n'est pas un documentaliste, un bibliothécaire n'est pas un journaliste. Pas seulement pour des raisons identitaires, mais pour d'autres raisons socio-institutionnelles. Tous leurs publics ont beau rassembler les mêmes personnes, ces professionnels ne jouent pas le même rôle d'accompagnement social. En clair, le public comme les institutions n'attendent pas d'eux la même gestion de l'information au service des mêmes populations. Une diversité créatrice en somme… Voyez-vous d'autres raisons ?

Vendredi 11 juin 2010

Polyvalence du bibliothécaire : encore une ambiguïté ?

La question des métiers et statuts, que j'évoque assez (trop ?) souvent d'une façon sans doute insuffisamment orthodoxe, m'apporte des réactions extrêmement intéressantes. En l'occurrence, il s'agit de celles recueillies lors de mon intervention au **dernier congrès de l'ABF** sur la nécessaire diversification des métiers en bibliothèque, et de certains commentaires sur **mon récent billet** qui évoquait les écarts entre statuts, profils d'emploi spécifiques et profils de métiers. En particulier, je me rappelle l'étonnement d'une éminente documentaliste soulignant que les professionnels de la documentation étaient avides de stages dans des domaines relevant du marketing, de la documentation ou de l'informatique, et que ces compétences complémentaires (essentielles ?) étaient un atout précieux voire une compétence naturelle dans la recherche d'emploi et l'exercice de leurs fonctions. Ou encore, je me rappelle aussi la réticence d'un non moins éminent responsable de centre de formation de bibliothécaires, convaincu que la polyvalence du métier de bibliothécaire est une composante essentielle de ce métier. Ou enfin je renvoie à un des commentaires du billet cité où revient encore ce terme de polyvalence.

Alors j'ai creusé un peu, intrigué par cette réitération de la polyvalence du bibliothécaire, retrouvée d'ailleurs dans la **brève fiche du SIEP** sur le métier de bibliothécaire où cette polyvalence est mentionnée fortement à la fois dans le descriptif de métier et dans le savoir-faire. Et je crois que j'ai encore trouvé un de ces termes flous dont nous raffolons volontiers. Je vous propose juste de creuser un peu ce drôle de concept, pour identifier clairement ce dont nous parlons quand nous parlons « polyvalence »…

La perversité de l'employabilité maximale

Christophe Eveaere, professeur à Lyon 3, pointe la première ambiguïté du terme en écrivant en liminaire du résumé d'un article intitulé justement

« **La polyvalence et ses contradictions** » : « Il est souvent question de polyvalence lorsque les organisations cherchent à gagner en flexibilité et en productivité. Toutefois, le sens précis que recouvre cette notion de polyvalence n'est pas clair ». Et en effet, les enseignants du secondaire subissent bien cette propension gestionnaire à leur imposer une telle polyvalence dans leurs services d'enseignement, en dépit de leur plus ou moins grande incompétence disciplinaire dans les matières qu'on leur demande d'assurer complémentairement à leur spécialité initiale.

Les bibliothécaires connaissent de très longue date les contraintes de devoir effectuer mille tâches diverses normalement dévolues à d'autres métiers, juste pour pouvoir assurer leur fonction de médiation et d'accompagnement documentaire et heuristique : certains s'improviseront informaticiens, d'autres se colletteront aux arcanes des finances publiques, j'en ai même vu dépanner des véhicules ou prêter la main à la peinture des murs… La faible reconnaissance de la nécessité sociale des bibliothèques en a longtemps été la cause, interdisant le recrutement d'agents en nombre suffisant et en qualifications adéquates, et l'imaginaire social ne pouvait concevoir qu'une bibliothèque soit un lieu de gestion administrative et informatique comme un lieu d'animations élaborées… mais y voyait tout simplement « l'espace des livres », bref une sorte de salon social de lecture. La crise actuelle ne risque pas de décourager de telles propensions gestionnaires.

La polyvalence est-elle réductible à la multi-activité ? Il m'arrive de changer une ampoule (chose strictement interdite car je ne dispose pas de l'habilitation électrique !) ou de dépanner un photocopieur. Suis-je polyvalent pour autant ? Une distinction essentielle semble devoir être posée : si l'activité sociale dans une organisation peut amener naturellement à donner un coup de main ou à apporter son savoir-faire personnel face à une situation, la situation est toute autre s'il est entendu – contractuellement ou implicitement – qu'on sera un **Mac Gyver** « omni compétent ». Dans le premier cas on exerce un savoir personnel pour simplement dépanner, dans le second on donne l'illusion d'une « omnicompétence » professionnelle qui, par facilité, interdit de questionner ou même de discerner la compétence essentielle.

La tentation de la chasse gardée

Ce qui est très étonnant, compte tenu de ces ambiguïtés au fond déprofessionnalisantes, c'est le succès que peut rencontrer cette ambition de polyvalence auprès des professionnels. On peut repérer pour cette appétence quelques arguments :

- la continuité du service aux usagers confrontés aux savoirs conduit naturellement à vouloir tenir la chaîne d'un bout à l'autre : des systèmes

informatiques à l'accueil, de l'état des lieux à la communication, de l'organisation de l'animation à la gestion administrative, tout concourt naturellement à optimiser cette médiation rationnelle ;

- le travail parcellisé est rarement satisfaisant, et il est intéressant de pouvoir radicalement changer de fonctions dans un établissement sans pour autant quitter le métier de bibliothécaire ;

- les logiques rationnelles de métiers différents sont souvent très étrangères aux réflexes, pratiques et modes de raisonnement des bibliothécaires. Il peut être jugé plus rapide et efficace de se passer du dialogue pédagogique et de la confrontation pour s'emparer soi-même de la question (d'autant que nous travaillons toujours dans l'urgence).

Et puis, il faut bien l'avouer, la tentation du « entre soi » existe aussi, volontiers alimentée par les inévitables bisbilles qui peuvent survenir avec ces « autres » professionnels qui interviennent avec leurs logiques propres. Si, comme je l'ai déjà écrit, le bibliothécaire se définit comme celui qui travaille dans une bibliothèque, il peut être tenté d'exclure de cette bibliothèque les autres professionnels.



Quelle polyvalence du métier de bibliothécaire ?

Cela n'empêche pas d'acter le fervent attachement de nombre de bibliothécaires à cette fameuse polyvalence. Si la logique de la revendication du territoire de l'établissement n'est pas absente, si bien sûr de naturels soucis d'évolutions de carrière et de fonctions joue très fortement, on peut me semble-t-il apercevoir une cohérence dans cette revendication : le pressentiment parfois imprécis d'une cohérence globale jouant sur plusieurs tableaux. Les enseignants du primaire accordent également **une grande importance** à leur polyvalence, non tant en termes de spécialisation disciplinaire qu'en termes de globalité de leur action pédagogique. Et ils redoutent certaines tentations de spécialisation qui les guettent. Mais, soulignons-le, nul ne remet en cause l'exclusivité de ces « instituteurs » (pardon : « professeurs des

écoles ») auprès de leurs classes, même si pour diverses raisons d'économies on envisage volontiers aujourd'hui de raccourcir cette « vie d'écolier » pour confier à divers financeurs le soin de s'occuper non tant des écoliers que des enfants à leur sortie du cadre strictement scolaire.
Les bibliothèques sont dans une situation très différente : infusées dans la vie et l'administration collectives, elles sont beaucoup plus poreuses à celles-ci. Situer précisément le métier est indispensable, non pour se cantonner à des tâches listées dans des statuts, mais pour bien distinguer ce qui relève du cœur de l'activité et ce qui n'en est que la périphérie.

Question de masse critique

Je radote une fois de plus : le métier de bibliothécaire, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. Une telle ambition conduit naturellement à vouloir couvrir la chaîne entière des activités de la bibliothèque, voire – hélas – à vouloir toutes les assurer personnellement.
Cette ambition sera presque naturellement encouragée dans de tout petits établissements (1 à 5 agents). Au-delà, faut-il toujours faire le choix de la filière culturelle pour les autres emplois ? Il est bien des métiers parfaitement identifiés dans la médiation sociale, l'informatique, l'animation, etc., qui permettront aux bibliothécaires de mieux remplir leur fonction en les dégageant de fonctions pour eux périphériques mais centrales et professionnellement essentielles pour ces autres métiers.
Je ne souhaite pas ôter aux bibliothécaires le souci de la chaîne sociale et cognitive dont ils se sentent à juste titre comptables, et ce jusque dans les moindres détails. Mais je leur conteste le droit d'exclure du débat les autres professionnels pouvant intervenir sur cette chaîne, au prétexte que leur action se situerait dans une bibliothèque. Surtout si leur expérience et leur compétence les rendent vraiment pertinents pour la fonction qui leur est confiée, qu'elle soit managériale, sociale, éducative ou technique.
Bien sûr, c'est une question de taille d'établissement : plus celui-ci est petit, et plus les travaux « accessoires » seront prégnants. Et il faudra peut-être se former pour décoder quelques arcanes d'autres métiers. Mais si l'établissement est légèrement plus important, il faut, vraiment, réclamer des professionnels *ad hoc*. On y gagnera en qualité, et en reconnaissance sociale : **la bibliothèque ne sera plus seulement le lieu d'exercice du bibliothécaire, mais celui d'un informaticien, d'un technicien, d'un animateur, etc.**

Polyvalence ? Encore un concept flou… tant qu'on ne l'a pas clairement borné !!

Faut-il encore évoquer une autre facette de notre métier, la passion ? Un responsable des ressources humaines (non, ce n'est pas à Lyon) me faisait part il y a quelque temps de son étonnement devant la posture des bibliothécaires, qu'il qualifiait de « militante » plus que « professionnelle ». Creusant un peu, j'ai compris que mon interlocuteur était étonné de voir des bibliothécaires intervenir sur tous les fronts de l'administration et des questions sociales (et scolaires, et informatiques, et budgétaires, et etc.) avec une égale conviction, sans borner clairement le champ de leur intervention.

Je n'ai rien contre la conviction, bien au contraire, mais je partage en bonne partie la perplexité de mon interlocuteur (pas son étonnement : j'ai l'habitude, avec le temps…). Et je constate que la « dérive » pointée par ce responsable RH concerne essentiellement les collègues qui se veulent essentiellement généralistes, donc polyvalents. Le problème de cette revendication généraliste, c'est qu'elle pointe la non-spécificité d'un métier : hors les cadres rassurants de statuts protecteurs, un bibliothécaire sera ici un passionné de lecture, là un militant social, voire là encore un administrateur manager pilotant l'établissement. Bref, ce sera potentiellement quelqu'un d'autre qu'un bibliothécaire.

Alors, qui sommes-nous professionnellement, et en quoi développons-nous des compétences qui nous rendent indispensables et uniques ? La polyvalence revendiquée (au-delà de cette polyvalence vécue que connaissent nombre de travailleurs) ne me semble pas être une bonne carte de visite…

Commentaires au billet Polyvalence du bibliothécaire : encore une ambiguïté ?

1/ Commentaire par Antmeyl – vendredi 25 juin 2010

Revendiquer une polyvalence (aptitude à exécuter différentes tâches, à occuper différentes fonctions), ce n'est pas revendiquer une quelconque omniscience-ominiprésence-omnipotence.

Les tâches que nous sommes amenés à réaliser en tant que bibliothécaires, les fonctions que nous avons vocation à exercer sont diverses. Nous devons effectivement être polyvalents. Cela ne signifie pas prétendre pouvoir tout faire dans le lieu (physique ou virtuel) bibliothèque.

Par exemple, je ne connais pas de bibliothécaire revendiquant de réaliser les tâches liées à l'entretien des bâtiments, du nettoyage à la plomberie en passant par le réseau électrique.

Par contre, on ne peut pas nier que « sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers » nécessite la réalisation de nouvelles tâches liée à l'évolution des supports de l'information, de leurs modes de production, de diffusion, de conservation et de médiation. Donc, nous devons être encore plus polyvalents qu'avant.

Les informaticiens ont leur place en bibliothèque, mais les bibliothécaires ont leur place dans le numérique. Ce n'est pas une question de spécialisation vs polyvalence mais de complémentarité.

De la même façon, les fonctions d'encadrement nécessitent beaucoup plus d'activités, de connaissances liées à la mise en place du management comme mode de gestion du personnel avec son cortège de techniques et de procédures nouvelles. Doit-on former des bibliothécaires au management ou les remplacer par des managers spécialisés dans le management ?

Ce débat est réel, il a été tranché ailleurs au profit des managers considérés comme aptes à manager aussi bien une boîte de télémarketing qu'un établissement culturel, les activités du manager étant les mêmes d'un lieu à l'autre. Pour vous, les bibliothécaires doivent-ils renoncer à l'encadrement du personnel ?

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 25 juin 2010

@ Antmeyl :

Très intéressante observation, qui montre bien l'ambiguïté de la spécialisation. J'y répondrai en trois points :

- Liminaire de clarification : je ne revendiquais pas tant la multiplication des spécialistes que l'ouverture des bibliothèques à d'autres métiers nécessaires, légitimes aux côtés des bibliothécaires qui, par conséquent, doivent mieux cerner et maîtriser leur propre métier.
- Les managers : aussi bizarre que cela paraisse dans notre société imprégnée de préconçus flous, je suis extrêmement sceptique quant à la validité du « métier » de manager. Ce qui ne signifie pas que le management soit inutile, dès qu'il s'agit de mobiliser des équipes, et de peser les contraintes et atouts des moyens au regard des objectifs définis. Le concept autonome de manager est né, me semble-t-il, avec l'emprise croissante d'un objectif majeur dans les entreprises privées : faire un profit maximal. Dans ces conditions, le bon manager devient celui qui sait assurer ce profit maximal. Quitte à entraîner des dégâts sociaux considérables. Et il existe un marché pour cette espèce d'agent (voir Jean-Marie Messier, Antoine Zacharias, etc.). Le prestige rutilant de ces individus a fait émerger l'idée que c'était un métier à part entière. Dans la sphère des services

publics, le manager comme métier n'existe pas, compte tenu de la différence de contexte…

- Le bibliothécaire peut-il encadrer ? L'entreprise de pétrissage et de médiation des contenus que représente une bibliothèque nécessite à l'évidence que son cœur d'activité soit également au cœur du système hiérarchique. Dans ces conditions, il est indispensable que des cadres bibliothécaires encadrent et fassent preuve de talents de management, pour (je me répète) mobiliser des équipes, et peser les contraintes et atouts des moyens au regard des objectifs définis. Ce qui n'empêchera pas de réclamer également des talents de management à ceux des autres professionnels appelés à piloter avec eux des objectifs stratégiques et des équipes (secrétaire général, responsable de service informatique, etc.).

J'ai eu l'occasion de rencontrer pas mal d'excellents managers dans la sphère publique, ces personnes à la fois intuitives, à la vision englobante autant qu'attentive aux détails. Certains étaient plus charismatiques que d'autres, mais tous, absolument tous, étaient ancrés dans un métier particulier qui n'est pas le management.

Cordialement.

2/ Commentaire par Antmeyl – vendredi 25 juin 2010

Merci pour ces précisions.

Sur l'ouverture à des métiers complémentaires, en BU nous devons développer notre complémentarité avec les informaticiens mais également avec les enseignants. Les activités de formation sont de plus en plus importantes. Nous sommes spécialistes de l'information et des outils afférents. Ils sont les spécialistes de la formation des étudiants. Au-delà de l'effet de mode, les « learning centres » posent bien cette question.

Sur les managers, je suis d'accord avec vous (tout en précisant que le regard que je porte sur le management comme mode de gestion du personnel est très sévère, mais ce n'est pas cela qui est en question ici).

Cependant, la question de placer des administrateurs plutôt que des bibliothécaires à la tête des bibliothèques est réellement posée (cf. cette annonce : **http://tinyurl.com/3xxt8dn**) et le sera de plus en plus tant l'aura du management est grande actuellement.

3/ Commentaire par Hervé – lundi 5 juillet 2010

Vous posez très bien le problème (si je vous ai bien compris) : nous sommes tous, plus ou moins (vous évoquez les petites équipes) obligés de devenir des Mac Gyver, le plus souvent par manque de moyens et manque de reconnaissance

sociale. Et nous finissons par en tirer une fierté mal placée. Laquelle nous amène à nous sentir propriétaires de notre bibliothèque, dans laquelle notre investissement personnel dépasse très largement celui d'un administratif dans son bureau. Mais j'ai connu des directeurs de services sportifs ou des responsables de CCAS faire des miracles par de l'investissement personnel et de la débrouille de haute volée. Et que dire de la filière animation ! Là aussi beaucoup de militantisme. Y a-t-il des métiers « à vocation » ? Ceci dit, il existe aussi des pleurnichards qui, considérant leur manque de moyens ou de reconnaissance, décident de ne rien faire et se complaisent dans le plus parfait immobilisme et le service minimum. C'est donc aussi une question de personnes.

L'étonnement des DRH, teinté souvent d'agacement, face à ces « touche à tout », est compréhensible car nous empiétons sur leur domaine de façon quasiment naturelle, niant ainsi implicitement par-là que leur fonction puisse être un métier. Ceci dit, c'est eux qui nous demandent de « manager »…

Mac Gyver n'est pas autre chose qu'un petit malin qui se sort de situations impossibles avec trois bouts de ficelle. Il est dans un discours d'urgence mais n'a aucune compétence particulière pour gérer une situation sur le long terme. La vraie polyvalence s'exerce effectivement quant au sein d'une équipe, nous décidons de faire une vraie place à un spécialiste (informatique, animation…) en admettant que sa méconnaissance des arcanes bibliothéconomiques n'est pas un obstacle. La polyvalence réelle est donc plurielle ou n'est pas.

Une anecdote : j'ai connu en stage un formateur qui, dans un temps mort, nous a déclaré que la seule façon de progresser (carrière) était de « faire DAC » (Directeur de l'action – ou des affaires – culturelle). Cris d'horreur dans le cercle des bibliothécaires militants. Depuis, j'ai rencontré un DAC. Originaire du monde culturel (théâtre) et j'ai constaté qu'il se faisait une fierté d'être polyvalent (par nécessité disait-il) en utilisant au mieux les compétences des autres « acteurs » culturels, mais aussi administratifs, associatifs, touristiques même. Cet adepte de la synergie et du brainstorming avait probablement raison.

Mais je pense qu'il ne savait pas dépanner un copieur…

4/ Commentaire par Isabelle – mardi 6 juillet 2010

Bonjour,

je suis moi-même une « généraliste » de la culture et je le revendique haut et fort car ceci est pour moi synonyme d'ouverture.

Je dirige aujourd'hui un petit centre culturel avec à l'intérieur une petite bibliothèque. Et je pense que la richesse des compétences de l'équipe (bibliothécaires, généralistes, animations) contribue grandement au dynamisme de notre

établissement. Nous n'avons pas les mêmes parcours, les mêmes points forts, les mêmes visions quelques fois, mais c'est justement de cette confrontation que naissent les plus belles réalisations.

Réponse de Bertrand Calenge – mardi 6 juillet 2010

@ Isabelle,

la polyvalence est une chose, à mesurer à l'aune des spécialités professionnelles : je note que vous mentionnez d'autres métiers (professions ?) dans l'équipe que vous animez : bibliothécaires, animations (animateurs ?). Mais j'ai du mal à voir ce que vous dénommez « généralistes » (vous ?).

Une chose est de partager ou piloter un projet collectif, une autre est de revendiquer l'universalité des compétences. Sans ce recul préalable, attendez-vous à mobiliser toutes sortes de contrats temporaires, d'agents non formés, et le tout sans perspective de carrière dans leur engagement.

Permettez-moi de souligner que je ne parlais pas de « généralistes » (drôle de concept quand on ne s'inscrit pas dans un métier spécifique, comme les médecins du même nom), mais de polyvalence, concept redoutable dès que la structure atteint une certaine ampleur : de même qu'une bibliothèque occupant 50 agents ne peut penser son activité avec les seuls bibliothécaires, un centre culturel atteignant cette masse critique ne peut se contenter d'avoir recours à ce terme indéfini de « généraliste ».

5/ Commentaire par Loïc – vendredi 9 juillet 2010

Tout le monde ne semble pas parler de la même chose. Si vous situez le seuil de tolérance, (vous parlez de masse critique) si l'on peut dire, de la polyvalence à partir de 50 agents, les vraies petites équipes, de moins de 10 ou 15 professionnels (professionnels ou seulement salariés au fait, mais c'est un autre débat), incluant parfois des bénévoles ou des partenariats très interdépendants avec des structures associatives, ne peuvent pas suivre votre proposition-typologie. Pour nous, car, comme Isabelle, j'en suis, quand nous nous disons polyvalents ou généralistes, cela a un sens très précis au quotidien. C'est un enrichissement et une nécessité. Entre autres domaines, cela touche aussi à la sectorisation, la hiérarchisation des tâches, cohérence du projet d'équipe, c'est toute une organisation derrière. Une organisation où le spécialiste qui souhaiterait se cantonner à son domaine est plus un handicap qu'un atout.

On pourrait poser la question à l'envers : à partir de combien de personnes peut-on se permettre de « lâcher » la polyvalence (à services rendus, population desservie et structure égales) ? Dans une équipe de généralistes, l'interdépendance des

uns vis-à-vis des autres (compétences, savoir-faire, provenance sociologique différente, etc.) est très forte.

Un généraliste ne revendique pas « l'universalité des compétences » (qu'un spécialiste n'a pas non plus), il essaie simplement d'atteindre collectivement un niveau d'efficacité maximal, dans un domaine professionnel qui, nous le savons tous, recouvre de plus en plus de choses.

Et pourquoi pas un diplômé en psycho pour aider une équipe à mieux appréhender cette notion « d'acteur du lien social » dont on parle tant ? Après tout…

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 9 juillet 2010

@ Loïc,

Décidément, je n'aurais jamais dû évoquer une question de masse critique en citant des images chiffrées ! Tout réside dans le projet spécifique de la bibliothèque (et de la collectivité que le bibliothécaire aura su convaincre ou qui lui aura prescrit une priorité).

Simplement je sais par expérience que la seule animation d'un lieu de savoir ouvert à tous très libéralement dans une petite commune mobilise les énergies d'équipes nécessairement réduites : les compétences majeures et communes seront donc celles du « cœur de métier » de cette entreprise, même si les bibliothécaires – puisqu'il s'agit d'eux – auront alors à s'inventer animateurs, informaticiens, etc.

Mais prenons un exemple imaginaire : un maire décide, dans sa commune restreinte, de jouer la carte du numérique à la bibliothèque, alors que l'équipe ne compte que 5 bibliothécaires polyvalents par nécessité. Il est prêt à investir de l'argent et un poste de plus. Quel poste choisir ? À prendre encore un bibliothécaire, on risque de dériver vers un renforcement des actions entreprises. Même si ce bibliothécaire a une culture numérique, il risque de se couler dans des raisonnements bibliothécaires. En osant aller recruter un informaticien à l'esprit large, curieux et cultivé, on provoque un dialogue, on échange avec une culture professionnelle différente, et on peut inventer des choses intéressantes. Pourvu qu'il soit clair que l'informaticien entre dans l'intention de service portée et affirmée par le bibliothécaire chef de service.

Et ce raisonnement peut s'appliquer à tout type de métier. La vraie question n'est pas tant dans la polyvalence posée comme préalable, mais dans la définition des missions individuelles, source d'identité et de compétences reconnues. Après, la polyvalence intervient au gré de la vie et de ses contraintes, en travail d'équipe, avec toute sa richesse d'expériences nouvelles pour ceux qui l'assument…

Cordialement.

6/ Commentaire de Bernard Majour – dimanche 11 juillet 2010

« Mais prenons un exemple imaginaire : un maire décide, dans sa commune restreinte, de jouer la carte du numérique à la bibliothèque, alors que l'équipe ne compte que 5 bibliothécaires polyvalents par nécessité. Il est prêt à investir de l'argent et un poste de plus. Quel poste choisir ? »

Animateur multimédia.

Telle sera la réponse.

Pour la masse critique, je pense que l'on porte à faux.

Ce n'est pas tant le nombre que les compétences personnelles de chacun qui interviennent.

Un bibliothécaire qui n'est pas polyvalent en informatique (ou en transmission de savoir – informatique ou autre… nul ne peut s'inventer pédagogue) ne pourra pas répondre aux besoins des usagers.

Même si ce bibliothécaire est excellent par ailleurs, on ne peut pas lui demander l'impossible.

Soit de maîtriser ce qu'il déteste (ou ce qu'il ne peut connaître, faute de temps à investir).

Plus les bibliothécaires sont nombreux dans une structure, plus certains peuvent se spécialiser dans leurs domaines de prédilection (et y investir du temps).

Et surtout plus on a de probabilités d'avoir des compétences doublées (possédées par plus d'une personne), ce qui évite la fermeture de « service » en cas de départ du bibliothécaire « polyvalent dans ce domaine », ou simplement en cas de maladie ou de congés.

Car, que se passe-t-il dans l'exemple imaginaire ?

On ouvre un service numérique. Et l'animateur multimédia est malade… ou part en congé.

Si on n'a pas un bibliothécaire polyvalent, même avec moins de connaissances dans le domaine, le service est arrêté, faute de ressources humaines.

Cette situation est vérifiée dans les grandes bibliothèques (Le conservateur n'est pas là, personne ne poursuit son service de validation des demandes).

La polyvalence, c'est aussi de la complémentarité.

Et la capacité d'assurer un minimum de service dans plusieurs domaines.

(exemple : changer une ampoule ! : o) ou plus anodin rebrancher les câbles d'un ordinateur, relancer une douchette qui ne s'est pas initialisée, etc.)

Cette complémentarité (polyvalence) est absolument nécessaire dans les petites/moyennes structures, où on ne peut pas dire longtemps : attendez le retour de mon/ma collègue… dans trois semaines !

Je sais bien que pour un conservateur d'une grosse bibliothèque (très attaché à définir le cœur métier), le propos de la polyvalence est quelque peu irritant.

Mais que je sache, un conservateur est sans aucun doute capable de tenir une banque de prêt ou de couvrir un livre, ou de savoir répondre aux doléances d'un usager (en retard pour de bonnes raisons), bref de couvrir tout le spectre d'activité de la bibliothèque. Hors spécialités propres à des métiers spécifiques.

Encore que nous savons lire et chercher de l'information : ce qui ouvre à la polyvalence.

La polyvalence pratique est peut-être plus délicate à appliquer, mais on en est capable… en attendant l'arrivée d'un spécialiste, ou au moins pour les premiers « secours ».

D'un spécialiste. Si on peut se le payer ! Question de budget.

Et là, en petite structure, on n'a pas le choix. Cette acquisition de « spécialiste », pour une durée temporaire, se réalise au détriment d'autre chose.

Alors oui, je maintiens ma position de polyvalent. Non pas par ambition, mais bel et bien par obligation.

Maintenant, si on m'envoie des spécialistes dans certains domaines, ou si je peux leur renvoyer les usagers demandeurs de ces spécialités, c'est aussitôt fait !

Parce que je suis polyvalent et non poly-expert.

Et je l'avoue, je ne cracherai pas sur un peu d'aide au niveau des acquisitions/conseils aux lecteurs de la part d'experts du cœur métier !

Si on peut vraiment parler d'un cœur métier, tel que défini :

« Je radote une fois de plus : le métier de bibliothécaire, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. »

Parce qu'en changeant un seul mot. OUI, UN SEUL MOT, on obtient une définition terrifiante !

« Je radote une fois de plus : le métier de GOOGLE, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. »

Et là, on se rend compte que la définition ne va pas… sinon plus personne ne viendrait en bibliothèque depuis l'avènement des moteurs de recherche.

Autre point qui ne va pas, baser le métier de bibliothécaire sur les contenus, et sur les seuls contenus.

La preuve irréfutable : pourquoi créer des points d'accès à Internet en bibliothèque dans ces conditions ! ?

Pour l'accès à quels contenus ???

Ceux de la bibliothèque ???

– « Sans rire ? »

Sans oublier les séjourneurs, et les statistiques indiquant que les usagers ne mettent pas les contenus en première position.

Alors, non, cette définition ne convient pas.

Je suis désolé de le dire.

Mais je commence à être long, et je vais cesser là pour aujourd'hui.

Bien cordialement.

Réponse de Bertrand Calenge – dimanche 11 juillet 2010

@ Bernard Majour,

Sur le premier point, vous sous-estimez la compétence et les atouts d'un espace numérique. S'il ne s'agit que de prendre des rendez-vous pour que les visiteurs occupent des postes, un bibliothécaire peut le faire. Ou devrait pouvoir, ce n'est malheureusement pas évident. S'il s'agit d'organiser ateliers de formation ou de création, je crois en avoir vu assez pour affirmer que c'est un vrai métier, et l'animateur est largement légitime. Donc, bien sûr et heureusement, l'animateur multimédia prendra des vacances (ou malheureusement tombera malade) : rien n'empêche de maintenir l'accès aux postes réservés sur rendez-vous. L'animation et la formation en souffriront, mais… Le bibliothécaire, palliant [à] l'absence de son collègue animateur, n'en acquiert pas les compétences ou du moins pas plus que l'animateur qui, rencontrant un visiteur égaré et l'orientant vers les bons rayons ou lui débrouille son chemin, n'acquiert des compétences bibliothécaires…

Venons-en au second point, en l'occurrence votre évocation de Google. Puis-je vous suggérer de remplacer aussi dans ma citation votre Google par « la télévision » ?! Mais bien sûr qu'éditeurs, libraires, bibliothécaires et opérateurs de recherche partagent le commun intérêt de brasser des contenus ! Mais pour qui et pour quoi faire ? Google cherche une rentabilité publicitaire mondiale, les bibliothèques visent un service à une communauté donnée. Je soutiens mordicus que le cœur de notre métier réside dans le savoir au service d'une population, et en particulier Internet fait partie de ces services. J'ai trop étudié les publics de nos bibliothèques pour laisser croire que Google (moteur de recherche) ou McDonald (et ses accès wi-fi) représentent le même enjeu pour nos publics, enfin ceux que nous voudrions servir. Un utilisateur d'Internet n'accède-t-il pas à des contenus ? N'organisons-nous pas cet accès ? Ne pouvons-nous imaginer de les y accompagner ? Tiens, je reviens à ce fameux animateur numérique, membre éminent de la communauté professionnelle des bibliothèques…

Cordialement.

7/ Commentaire par B. Majour – lundi 12 juillet 2010

@Bertrand

Je sous-estime les atouts d'un espace numérique ?

Que non pas.

Pour avoir suivi les formations Sapiens dans ma région, je sais très bien ce que peut apporter un espace numérique.

Je sais aussi qu'on peut en ouvrir sans aucune bibliothèque autour.

Et si on mêle les deux, c'est pour obtenir une synergie entre deux courants d'intérêts.

(Cependant, pour les contenus, on en est tout de même assez loin… et les bibliothécaires sont encore très orientés supports physiques. Mais c'est une autre histoire.)

L'animateur multimédia, bien sûr que c'est un vrai métier.

Comme celui de formateur (je peux le confirmer ; -)… oui, l'informatique mène aussi à la polyvalence pour les esprits curieux.)

« Le bibliothécaire, palliant à l'absence de son collègue animateur, n'en acquiert pas les compétences. »

C'était effectivement une question de la formation Sapiens :

– Dans une petite structure, comment assurer la base de cette formation (vers les usagers) ?

Pour certains bibliothécaires, le veto a été immédiat : ce n'est pas mon métier.

Mais pour bien d'autres, il n'y avait pas incompatibilité.

Bien sûr, ça oblige à se former – un peu.

À se dépatouiller – pas mal.

(Et à réfléchir à ce qui est produit comme contenu ! à comment le mettre en valeur, etc.)

Ce qui nous amène assez loin de la sélection, pure et dure, de contenus.

À moins que le bibliothécaire ne soit un contenu par lui-même.

Second point.

Changeons Google par télévision (pour ma part, j'ai aussi envisagé, Roi/Reine, et journaliste)

« Je radote une fois de plus : le métier de la télévision, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. »

Bien sûr, la définition fonctionne aussi, même si j'ai plutôt lu que le métier de la télévision, c'était d'obtenir du temps de cerveau libre pour la publicité.

« Comment TF1 vend du temps de cerveau disponible »

Comme la télévision diminue de plus en plus en qualité, comme en intérêt auprès des jeunes générations, changeons directement télévision par Internet

« Je radote une fois de plus : le métier d'Internet, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. »

Qui fonctionne aussi bien.

Bref, une définition fourre-tout. (Qui peut servir à tout le monde, en changeant un seul mot ? sic !)

Et qui ne prend pas en compte les spécificités du métier de bibliothécaire.

Ni les chartes émises par la profession.

Charte des bibliothèques : Article 3, Article 7.

Oui, car c'est bien là ce qui nous différencie des autres professions.

Autre point qui me semble capital, et capital oublié, dans cette définition : le public ! (public rejeté loin dans la définition.)

Ce qui m'a incité à les réécrire aussitôt comme suit : « Je radote une fois de plus : en réponse à une demande, le métier de bibliothécaire, c'est de sélectionner des contenus – voire les produire parfois –, les structurer, en garantir une pérennité raisonnée, en construire la mise en contexte auprès de publics définis et en assurer la médiation auprès de ces derniers. Point. »

À se demander même si le métier de bibliothécaire, ce n'est pas de répondre aux besoins (ponctuels ?) des usagers, par le biais de collections, ou par le biais d'accès, toujours dans un esprit démocratique et ouvert. Sans aucun sous-entendu manipulateur ou marchand.

Oui, voilà ce que m'évoquent les questions posées dans votre réponse au second point.

« Mais pour qui et pour quoi faire ? »

Google cherche une rentabilité publicitaire mondiale, les bibliothèques visent un service à une communauté donnée.

=> Les bibliothèques… mais quel service ? Dans quels cadres et quelles bornes ?

Je soutiens mordicus que le cœur de notre métier réside dans le savoir au service d'une population, et en particulier Internet fait partie de ces services.

Un utilisateur d'Internet n'accède-t-il pas à des contenus ?

Il accède à des contenus, qui ne sont pas les nôtres. (donc, les contenus ne sont plus, ne seront plus d'ici peu de temps au cœur du métier. Nous n'en aurons plus la maîtrise, et nous ne l'avons déjà plus.)

N'organisons-nous pas cet accès ?

Organiser l'accès

(je note et souligne le mot organiser)

« Mais pour qui et pour quoi faire ? »

Et l'accès vers quoi ?

« Ne pouvons-nous imaginer de les y accompagner ? Tiens, je reviens à ce fameux animateur numérique, membre éminent de la communauté professionnelle des bibliothèques… »

Tout à fait, enlevons le support physique, dépouillons-nous des collections (même numériques).

Cela nous met-il à nu ou à mal ?

Serions-nous incapables d'exercer notre métier ?

Enlevons les os et cherchons vraiment le cœur :

« Ne pouvons-nous imaginer de les y accompagner ? »

Voilà qui me paraît plus proche du cœur métier, tel que je le ressens et le vis tous les jours.

Bien cordialement.

P. S. : « Tiens, je reviens à ce fameux animateur numérique, membre éminent de la communauté professionnelle des bibliothèques… »

Plus amusant : il n'est pas formé par le monde des bibliothèques. Significatif ?

8/ Commentaire par Loïc – mercredi 14 juillet 2010

La polyvalence n'est pas la compétence, encore moins l'expertise, c'est la capacité à acquérir un savoir minimal permettant effectivement de ne pas laisser le guichet vide. Nous venons de recruter un animateur multimédia (de niveau 1 en informatique) pour « tenir » le secteur. Sa mission comporte une partie pédagogique consistant à nous enseigner le minimum nécessaire au fonctionnement de l'espace multimédia. En retour nous nous appliquons à lui apprendre à choisir et cataloguer les documents de type DVD et CDROM, et bientôt à les acquérir. Mais nous avons fait un choix, car il n'était pas question d'embaucher « en plus » un animateur multimédia, mais suite au départ d'un « généraliste », de choisir un poste plus spécialisé. Bernard Majour fait sans doute semblant de s'illusionner, pour les besoins de la démonstration, sur la générosité des décideurs. Si à chaque service nouveau un tant soit peu spécialisé, devait correspondre une embauche nouvelle, ça se saurait…

Mais justement, que sommes-nous en train de fabriquer de nouveau avec ce recrutement ? Rien. Rien d'autre que de perpétuer cette situation de polyvalence, nécessaire. Que sera devenu notre animateur multimédia dans quelques années ? Un polyvalent, ou un généraliste, comme vous voulez. Et le reste de l'équipe en saura un tout petit peu plus en informatique. C'est tout.

La limite d'expertise des petites structures est fixée très justement par B. Majour : développer une complémentarité minimale (et « les premiers secours ») pour ne pas arriver à dire « attendez le retour de mon/ma collègue… dans trois semaines ».

Assurer à tout prix la pérennité du service. Et là il s'agit davantage d'accueil que de niveau d'expertise.

À ce jeu-là, nous nous rapprochons dangereusement de ces grosses structures qui, pour faire face à des hausses, parfois inconsidérées, des heures d'ouverture, n'hésitent pas à recruter des vacataires, contractuels, voire bénévoles, pour « tenir la permanence » : Quid du service rendu ?

Cet intéressant débat où les concepts d'expertise, de complémentarité, de polyvalence, de généraliste, se mêlent allègrement au fil du discours, me laisse un goût un peu amer dans la bouche : Tout comme on peut remplacer bibliothécaire par Google (ou télévision, c'est vrai), j'ai parfois l'impression que l'on n'ose pas prononcer le mot : amateur, dilettante. Au fond, si l'on nous enlève nos faux-savoirs (Dewey, Rameau, Unimarc), notre jargon, nos incompétences managériales et nos faiblesses administratives et budgétaires (je ne parle même pas du prestige, il y a longtemps qu'il a fait ses valises), que reste-t-il de nous, pauvres généralistes, pauvres contorsionnistes, noyés dans un quotidien de tripoteurs de l'urgence ?

En insistant sur des notions comme la qualité de l'accueil, le lien social, la médiation, notre capacité à nous glisser dans tous les rôles, nous déplaçons insidieusement le « cœur de métier » vers des concepts finalement très généralistes. À notre portée.

Comment s'étonner alors que nous y mettions notre fierté ?

Vendredi 2 octobre 2009

Statut, métier, et profil de poste

Olivier Tacheau, **revenant** sur **son billet** à l'occasion **du mien** et des commentaires associés, continue de s'interroger sur la question de la position des magasiniers et adjoints du patrimoine – et plus généralement des agents de catégorie C – en relevant que les réponses doivent passer par l'action concrète, distincte et contextuelle et non dans le souhait de changements structurels généraux/reux qui ne viendront pas (passer tous les C en B, modifier les grilles d'avancement, augmenter les salaires, etc.)
Je passe sur les autres considérations, et voudrais poursuivre ici sur ce point particulier – c'est rigolo, ces dialogues par blogs interposés, qui donnent du corps aux itérations de l'hypertexte… et le tournis aux lecteurs !/–.
Résumé des épisodes précédents : dans un environnement qui professionnalise de plus en plus les acteurs, il reste une catégorie générique (C) dont le statut est tellement flou (reportez-vous aux billets d'Olivier et de moi-même) qu'aucun métier n'arrive à en définir des objectifs et des compétences, et à

en organiser la reconnaissance. Je constate que les réalités concrètes des établissements feront fonctionnellement obstacle à une définition de métiers des adjoints du patrimoine (ou des magasiniers…), et Olivier encourage à conduire la réflexion au sein des établissements eux-mêmes sans attendre ou redouter une évolution des statuts. Fin du résumé.

J'ai un peu l'impression que la différence entre SCD et BM (pour parler vite, en fait c'est peut-être une différence entre établissements d'enseignement supérieur et collectivités territoriales) tient surtout à la place du statut dans la définition du métier.

Dans les SCD, le statut est roi. Cela n'empêche pas que l'application effective et concrète de celui-ci (dans le contexte d'un établissement donné) puisse connaître des biais importants : j'ai encore en mémoire la façon méprisante de traiter les bibliothécaires d'État lors de leur émergence dans nombre d'établissements au cours des années 1990, alors que leur statut les garantissait comme cadres : ici considérés comme BAS surqualifiés, là qualifiés de A- (oui : «A-moins», vous avez bien lu !!). J'ai cru comprendre que leurs compétences en matière de gestion de projet et de management d'équipes au public avaient fini par les faire reconnaître : c'est vrai ? Dites-moi que tout roule aujourd'hui, s'il vous plaît !!!

Dans les bibliothèques territoriales se déroule un autre processus pas inintéressant. Certes, le statut est là, et sert de fondement aux fonctions sur lesquelles la hiérarchie est susceptible de réclamer compétences et efficacité. Mais s'introduit progressivement l'idée – au moins dans les plus importantes collectivités – que le statut n'est qu'un cadre générique, ou pour parler FPT une filière. Cadre certes prescriptif, mais non définition de métier.

Et certaines collectivités se hasardent à aller plus loin que le statut (général) et le profil de poste (adéquat à un poste particulier dans une fonction particulière), le second devant évidemment être compatible avec le premier. Et on s'oriente parfois vers ce que je n'hésiterai pas à appeler un « profil de métier » (même s'il porte rarement ce nom). Quid est ?

Un profil de métier définit un ensemble de missions et de compétences dans un environnement donné, précisant un statut et – autant que possible – prévoyant une possibilité d'évolution de carrière au sein du même métier et de la même filière.

Ça vous paraît fumeux ? Alors un exemple avec une filière de plus en plus présente en BM sans être la filière culturelle : la filière animation. À quoi servent les adjoints d'animation (catégorie C) et les animateurs (catégorie B) dans une BM ? Trois axes (au moins) peuvent être dégagés :

- les animateurs purs et durs : spécialisés dans les expositions, les événements culturels, etc., tant dans leur réalisation que dans leur montage matériel ;

- les animateurs numériques ou multimédias : chargés de gérer la pédagogie du numérique auprès des publics ou les ateliers de création à l'aide de cet outil ;
- les médiateurs socio-culturels : chargés de gérer les conflits, de nouer des contacts avec les acteurs sociaux et culturels du territoire, d'explorer le « hors les murs ».

Dans les trois axes, on parle toujours de la filière animation, et pour la plupart de la catégorie C. Mais en construisant des profils de métier, réclamant des compétences distinctes, on définit des fonctions, on articule leur action avec les autres agents de façon positive et complémentaire, on élabore un référentiel de compétences, on peut construire des programmes de formation *ad hoc*. Ce qui n'empêche pas par ailleurs de définir des profils de poste insistant davantage sur tel ou tel aspect du métier identifié, dès lors qu'il s'agit de recruter, mais toujours en respect de ce profil de métier.

Cela se fait bien sûr à condition de disposer d'un nombre d'agents suffisants, et bien sûr en conformité avec le cadre fixé par les statuts (et on ne va pas inventer de nouveaux statuts pour autant !). Mais on construit des métiers (et des professionnels) sans compter sur les statuts pour les définir – ce n'est pas la fonction des statuts – ni sur la seule bonne volonté des établissements dans leur cuisine interne, pour les voir reconnus au niveau d'une ville (voire de plusieurs, on peut rêver !).

Alors ma question reste pendante : *quid* du ou des métiers des adjoints du patrimoine, ou des magasiniers ?/

Commentaires au billet Statut, métier, et profil de poste

1/ Commentaire par Dominique Lahary – jeudi 8 octobre 2009

Ma réponse est constante : les métiers ne sont pas dans les statuts, ou très mal.

Un métier est une notion de gestionnaire de ressources humaines : ensemble de postes entre lesquels on peut passer sans avoir à refaire une formation lourde. Il définit à la fois l'aire de mobilité d'un individu et le bassin de recrutement pour une offre d'emploi.

Le statut définit des conditions d'accès et une carrière. C'est un cadre rigide mais donnant des garanties au personnel, avec lequel il faut composer pour recruter, promouvoir, affecter. Et qui est par exemple strictement incompatible avec le fameux principe « à travail égal salaire égal ». Le statut est selon moi à la gestion des ressources humaines ce qu'est le rire selon Bergson : du mécanique plaqué sur du vivant.

Les « démarches métiers » que conduisent les collectivités territoriales permettent de rassembler un ensemble de profils de poste. Il est conseillé de ne pas les coller aux statuts.

On m'a demandé de coordonner un dossier sur la catégorie C dans le numéro d'octobre de la revue BIBLIOthèque(s), qui doit être sous presse. Pas un instant je n'ai songé qu'il [f]allait définir, dans ce numéro, un métier d'adjoint du patrimoine, au demeurant commun à toute la filière culturelle territoriale.

Réponse de Bertrand Calenge – jeudi 8 octobre 2009

Dominique,

Je vois que nous sommes d'accord, notamment lorsque j'évoque dans ce billet la (possibilité ? non !) nécessité du profil de métier. Et tu as lu mes exemples sur la filière animation.

Il n'empêche que pour un adjoint du patrimoine, un profil de métier (ou plusieurs métiers ?) reste à élaborer. Or cette élaboration suppose des points de repère ancrés dans la réalité des tâches et responsabilités, des identifications de compétences spécifiques. Pour ce faire, il faut que l'appareil bibliothèque laisse quelque place à ces identifications… Et c'est ça qui est dur, surtout compte tenu des modalités de recrutement actuelles !!

D'autant que, tu as beau dire, les profils de métiers, s'ils ne doivent pas coller aux statuts (et je suis mille fois d'accord !!!), doivent en respecter le niveau de compétence et de responsabilité (sauf à élaborer un subtil profil de métier de bibliothécaire polyvalent payé au SMIC !)

Amicalement

2/ Commentaire par Antmeyl – vendredi 9 octobre 2009

@bcalenge : on parle de « A-moins » ou de « petite A » en référence à la grille de rémunération des bibliothécaires qui est inférieure au A-type. D'où la revendication constante des syndicats d'une grille A-type pour les bibliothécaires. Quant à savoir si « leurs compétences en matière de gestion de projet et de management d'équipes au public » seraient désormais reconnues, je ne connais pas de statistiques à ce sujet. Les profils de postes des collègues de ma promotion étaient très variés et allaient de technicien à personnel d'encadrement.

@Dominique Lahary : je ne comprends pas en quoi le statut est incompatible avec le principe « à travail égal, salaire égal ». Il me semble que c'est plutôt l'écart entre le profil de poste et l'emploi statutaire qui lui sert de support qui fait éclater ce principe. Les exemples d'employeurs publics qui recrutent des collègues surqualifiés en catégorie C sur des profils de poste de B ou de A sont légion.

Rien n'empêche l'adéquation statut/métier si ce n'est le manque de volonté politique pour une refonte des statuts et l'intérêt que trouvent certains employeurs publics à fustiger leur « rigidité » pour justifier l'interprétation abusive qu'ils en font, au détriment des agents au nom d'une souplesse/flexibilité/adaptabilité qui se résume à payer moins le travail fait (un travail technique comme un travail d'exécution, un travail scientifique ou d'encadrement comme un travail technique).

Cordialement.

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 9 octobre 2009

@ Antmeyl,

Je n'ignore pas la différence d'échelle de rémunération qui existe entre les bibliothécaires et par exemple les conservateurs (d'autant que je me suis battu depuis 1992 pour que les bibliothécaires aient une carrière analogue à celle des attachés, avec un grade terminal de bibliothécaire principal). Mais je n'ai jamais entendu parler des attachés comme de « A moins » de la part des administrateurs, et je vous assure que cette qualification entendue dans la bouche de plusieurs conservateurs (notamment élèves fonctionnaires) n'avait pas grand-chose à voir avec l'échelle de rémunération, hélas ! Cela dit, si c'est du passé, tant mieux…

3/ Commentaire par Antmeyl – vendredi 9 octobre 2009

@BCalenge : merci pour cette précision. Pour ce qui est de l'emploi de ce qualificatif pris dans ce sens-là dans la bouche de certains collègues, je n'ai jamais eu (heureusement) à l'expérimenter. Par contre, il est vrai que notre passage à l'Enssib comme élèves bibliothécaires a laissé un goût amer à plusieurs d'entre nous au sein de ma promotion (FIBE p). Nous avons clairement ressenti (subjectivement) mais également constaté (objectivement) une différence de traitement vis-à-vis de nos collègues élèves conservateurs, non pas de leur fait (ils étaient plutôt sympas pour ceux que j'ai pu côtoyer), mais de l'institution Enssib. Je ne sais pas si depuis cela a changé.

Samedi 31 octobre 2009

Transmettre…

Un coup de gueule de Michel Piquet, en commentaire d'**un billet** du Bibliobsédé, pose quelques vraies questions : le terme de médiation n'est-il pas galvaudé (ce dernier supposant l'indépendance d'un intermédiaire commis au sein d'un conflit), et surtout le talent de transmission réclamé du bibliothécaire

impose-t-il que ce dernier soit plus expert que son interlocuteur-client dans les contenus qu'il transmet ? Bon, d'accord, je schématise, mais si je comprends bien, la question posée par Michel Piquet interpelle à la fois le flou conceptuel de termes largement utilisés (jusqu'à parler de médiation 2.0…) et la nature même du statut d'intermédiaire qu'a le bibliothécaire.

L'imprécation étymologique envers l'usage « dévoyé » d'un terme particulier ne m'émeut guère. Je n'éprouve par exemple aucun remords à transformer le sens social et vécu du « bibliothécaire » pour en donner une autre définition que « le préposé à la garde de l'armoire aux livres ». Encore faut-il, et là je suis d'accord avec M. P., que la définition nouvelle soit rigoureusement étayée et repose sur un concept solide. Or je reconnais que l'invocation de la « médiation » est tout sauf rigoureuse. Non pour les raisons étymologiques invoquées, mais parce que le terme évoque un vague entre-deux et surtout suppose, dans l'acception commune, un « médiateur » qui sait et un « médié » qui – le malheureux ! – ignore… Pourtant j'ai rarement entendu un bibliothécaire en université parler de ce type de médiation dans ses relations avec les enseignants-chercheurs ! Serait-ce réservé à la lecture publique ? Cela signifierait que les bibliothécaires-médiateurs y sont plus savants que leurs publics… ou du moins d'une bonne partie d'entre eux. Et vis-à-vis des usagers qui en savent plus que le bibliothécaire en face de lui (et ils sont légion !), de quel type de relation parle-t-on ?

Pour ma part, j'ai jusqu'à présent préféré le terme d'accompagnement à celui de médiation, justement pour reconnaître la compétence – et non la soumission – de « mon » usager interlocuteur : aider à trouver l'information idoine, ce n'est pas « savoir plus », surtout si par exemple l'information requise concerne l'anatomie des poissons ou la chromatographie en phase gazeuse (j'évoque ici quelques-unes de mes profondes limites cognitives…).

La neutralité du terme « accompagner » est parfaite dans un monde stable, aux références établies et surtout partagées. J'aime bien l'idée de compagnonnage que ce terme sous-entend… Mais il est vrai que substituer ce terme d'accompagnement à celui de médiation ne règle rien, sinon évoquer une ambition qui se veut plus modeste et respectueuse de la diversité des publics. Le problème, c'est que la pluralité des espaces de l'information et surtout la diversité des besoins, compétences et pratiques des personnes (bibliothécaires comme usagers) rend hasardeux le terme d'accompagnement, dans la mesure où il en rend indistinctes les différentes facettes.

L'expertise documentaire au service du public

La première de ces facettes, celle qui a provoqué le plus grand nombre d'écrits, concerne l'art de chercher face à une question documentaire. C'est là une

compétence professionnelle à acquérir, maintenir et développer pour toutes celles ou ceux qui ont à affronter des questions d'ordre scolaire, pratique, professionnel ou scientifique. Certes, cet art de chercher ne peut se passer d'une réelle empathie avec le questionneur, mais il exige non seulement des apprentissages, mais également la confrontation réitérée à la diversité des questions. C'est un métier au sens le plus « dur » du terme…



C'est en même temps un accompagnement, car la mobilisation « recherchiste » du bibliothécaire ne prétend aucunement maîtriser mieux que son client le champ des contenus au sein desquels il… cherche. Simplement, pour reprendre un vieil aphorisme, s'il ne « pas la réponse, il sait où la trouver ».

Au service de la découverte

La dimension professionnelle de cet « art de chercher » m'a beaucoup fasciné, je le reconnais. Mais le commentaire de Michel Piquet met le doigt sur une autre facette essentielle de la bibliothèque – au moins de lecture publique – : l'offre de la surprise, de la découverte. Le désir de surprise ne se limite pas à la découverte de romans ou de films, mais parcourt tous les types de documents. Et comme dans le cas précédent, c'est la position de l'usager, son intention, qui mobilise bien d'autres compétences, et au premier chef l'art de séduire, d'attirer l'attention, d'exciter les papilles…

Il me semble que là, avant toute compétence strictement professionnelle, c'est effectivement – comme le souligne avec alacrité notre commentateur – une passion communicante qui est à l'œuvre : il faut convoquer ses propres inté-

rêts, discuter avec le lecteur, laisser parler ses passions… La culture mobilisée n'est pas tant professionnelle que personnelle. Et, plus encore, le talent requis pour emporter l'intérêt tient de la connivence plutôt que de la connaissance. Il est tout à fait juste de souligner, avec Michel Piquet (que décidément nous aurons suivi tout au long de ce billet), que la totalité des agents de la bibliothèque, quel que soit leur grade ou leur statut, peut intervenir dans ce dialogue humain de découverte et d'échange avec nos publics. Si par ailleurs je suis plus que sceptique sur la capacité de tout un chacun à « savoir chercher » – justement dans les domaines qui ne relèvent pas de la culture ou de l'intérêt personnels -, je devine qu'il est intéressant de creuser la nature des compétences à l'œuvre dans cette proposition de découverte.

Transmettre ?

En effet on ne choisit pas ses publics – enfin le croit-on… –, et ceux qui viennent chercher une information précise sont – en bibliothèque publique au moins – sans doute moins nombreux que ceux qui sont demandeurs de découverte (du moins selon **l'enquête** du Credoc). Cette ambivalence oblige à questionner la fonction de la bibliothèque lorsqu'elle veut surprendre, faire découvrir. Et une idée me vient, somme toute très ancienne : et si nous ne faisions que transmettre ? Payés pour accumuler certes (une vieille fonction bien malmenée), mais surtout payés pour être curieux, attentifs aux textes, images et musiques. Et pour les faire partager à la communauté. Bref transmettre le savoir accumulé – en nos murs ou ailleurs -, le transmettre là où il est demandé et comme il est demandé.

Le stock nous échappe de plus en plus, Google en fait la démonstration quotidiennement. Mais la curiosité, l'écoute de la collectivité, le désir de transmettre et de partager nous demeurent sans concurrence publique. Et c'est cela au fond qui motive encore l'intérêt envers nos établissements. Pour répondre à cet appétit de découverte, il est indispensable de mobiliser l'ensemble de tous les agents, de toutes les curiosités, en dépit de tout statut (pourquoi d'ailleurs ne pas en outre convier la « société civile » ?). Selon quels processus, quels talents, quelles compétences ? Le débat est ouvert…

Mais sans nul doute, parallèlement, en juste retour du statut spécifique des bibliothécaires et assimilés – au sens professionnel –, il est alors nécessaire de leur demander d'exercer **complémentairement** et expertement cet « art de chercher » devenu si sophistiqué.

Non ?

Commentaires au billet *Transmettre*

1/ Commentaire par Bibliobsession – mardi 3 novembre 2009

Nous serons d'accord sur l'ambiguïté du mot et sur la difficulté d'en trouver un nouveau. **Mon billet d'aujourd'hui** t'intéressera de ce point de vue.

2/ Commentaire par Sören – dimanche 22 novembre 2009

Si nous ne faisons « que » transmettre, cela me suffit déjà !

De fait il me semble que la transmission est une opération longue, verticale et à travers les générations. Est-ce que c'est le bibliothécaire qui transmet, ou est-ce l'institution bibliothèque ? Si c'est une question de personnes alors on ne peut nier qu'au moment précis du contact, dans ce qu'il a de plus physique et pratique, entre le bibliothécaire et son public, on est forcément non pas dans un passage d'information qui relève de la transmission, mais de la communication. Le bibliothécaire est alors au point d'articulation entre la transmission de l'institution à la personne (et du passé au présent), et la communication de la personne à la personne (dans le présent le plus instantané).

Je ne sais pas si ça relève de la médiation, mais la transmission y joue un rôle certain.

3/ Commentaire par Michel Piquet – mercredi 7 juillet 2010

Bonjour,

Sans vouloir réouvrir la « boîte à gifles » - si touchante à sa manière, et pas seulement « à bout touchant » –, et tout en maintenant la réalité d'une exploitation arriviste de la médiation, je souhaite revenir sur le sujet pour tenter une définition sans coup de gueule.

(Sans illusion non plus, toutefois. On ne sort de l'ambiguïté qu'à son détriment. Je ne suis pas venu dans les bibliothèques pour me faire des amis, et/ou pour vendre les petits de mon *chat* sur Biblio-fr).

Mais revenons à nos moutons.

Le médiateur, au fond, c'est l'École. L'École dont le Jacotot de J. Rancière a fourni la démonstration expérimentale (*Le Maître ignorant*)… c'est la démonstration par le fait que l'École ne touche pas au contenu (pas vraiment, seulement par accident). Le propre de l'École, c'est la sélection par le savoir, ce n'est pas la production d'un savoir. Jacotot fut efficace dans la mesure même où il enseigna une langue qu'il ne connaissait pas, dont il se fichait même éperdument : en tant que médiateur, il fut lui-même « sa » méthode (un certain usage du livre) On pourrait d'ailleurs parfaitement imaginer qu'il ait contrôlé l'observance de cette méthode

par les « élèves » (ce qui aurait impliqué « sélection » médiation). Bref, il a été l'enseignant par excellence. Le médiateur par excellence.

La médiation, c'est aussi le facteur, le préposé qui apporte le courrier sans l'ouvrir… Ce qu'il y a de plus médiateur dans un travail de médiation, c'est ce qu'il y a de moins chargé en contenu (du genre : « bonjour ; comment allez-vous ? », etc.).

L'intellectuel, c'est autre chose – et peu importe ici que la confusion se soit solidement instaurée entre intellectuel et enseignant. L'intellectuel baigne, au contraire, dans le contenu, dont il n'est pas nécessairement le médiateur (et cette contingence est essentielle). Il y a évidemment des pédagogues qui sont des intellectuels ! Comme il y a des préposés-facteurs qui écrivent des lettres. Mais c'est en dehors de leur temps de travail. Car tendanciellement, la règle générale est bel et bien que le travail de médiation-enseignement consiste en une autre tâche que le travail de production d'un contenu, et que la capacité d'accomplir l'un n'est pas nécessairement liée au talent que requiert la réalisation de l'autre.

La médiologie s'intéresse à l'impact sur une culture des vecteurs matériels et techniques de sa transmission (et c'est superbe). S'il est vrai que les bibliothèques (le codex, le mobilier, la mise en plage, les accessoires etc.) ont joué un rôle dans la transmission (comme toute l'ergonomie), cela ne touchait pas au contenu. C'est le non contenu : le retour à la « leçon de choses » de l'École. La « médiologie » fait comme si c'était le préposé-facteur qui écrivait (tout ou presque tout) le courrier qu'il transporte. (Cela s'est vu, mais c'était chez les fous).

Dans tout cela, les bibliothécaires sont du côté des contenus, de l'intellectuel, de l'« intelligentsia » (même s'ils n'en sont que le bas-clergé). Ou plutôt ils en ont la vocation. Ils ne sont pas plus du côté de la transmission ou de la médiation que Leibniz à la Wolfenbüttel – tout irénique qu'il était –, ou Lucien Herr rue d'Ulm qui savait ce qu'il faisait en achetant et cataloguant le premier les œuvres de Marx. Car la « transmission » de la connaissance n'est pas « nécessairement critique »[11] : le facteur ne transmet-il pas tout : même les lettres du « corbeau » ? Les bibliothécaires, par la diffusion du savoir qu'ils possèdent ou devraient posséder, par sa propagation « gratuite », « sabotent » le projet nécessairement sélectif de l'école. Ce « sabotage » jouant un rôle acculturant de premier ordre. Car l'efficacité culturelle d'un enseignant tient à la proximité d'une bonne bibliothèque, d'un musée, d'un théâtre, d'une salle de cinéma, etc. : lieu commun. Mais toutes ces choses ne sont pas seulement « ressources documentaires » – relais pour ses élèves. Ce sont des relais culturels parce qu'ils sont détachés de toute logique de médiation/sélection. Parce qu'ils sont saturés de contenu avec accès non sélectif (grandeur

11. [NDE] : propos prêtés à Bertrand Calenge.

de l'accès libre), démocratiques. Le maître Jacotot (de Rancière) ne peut pas enseigner sans le livre (de Fénelon).

Ils remontent la pente que l'école tend sans cesse à descendre. C'est une compétence de contenu qu'on attend d'eux. Ils ne sauraient donc se présenter comme médiateurs.

Au reste, désormais, le bibliothécaire ne peut s'en tenir que de plus en plus difficilement à son vénérable parti pris de « neutralité » intellectuelle dans l'aide aux usagers.

Ce repli devient chaque jour moins tenable dans la situation qui est la nôtre d'une prolifération des contenus et des usagers internautes s'y « investissant ».

La médiation numérique c'est d'ailleurs, à certains égards, une sorte d'aveu que, depuis belle lurette, on faisait « du contenu » dans les bibliothèques mais sans le dire. En s'abritant frileusement, qui derrière sa « charte documentaire », qui derrière son « thésaurus » de vedettes-matières : supposés garde-fou contre les excès de « subjectivité » dans le choix ou le catalogage.

Au lieu de reconnaître que notre métier et la déontologie qui suit de sa définition l'imposent de très longue date, on semble résigné à une sorte de compromis mal taillé. On peut bien, en haut lieu, réserver aux bibliothécaires improvisés bureaucrates les bonnes places des concours et les joies de l'avancement en grade. Cela ne doit pas laisser croire que l'abstention intellectuelle contribuera à remédier au déficit de gestion proprement administrative auquel certains bureaux attribuent toutes les tribulations des institutions culturelles publiques. Le culte mystificateur de la médiation ne se pratique pas au profit de l'apparition d'un corps de managers des bibliothèques. Il joue, à l'inverse, en faveur de la consécration d'un *statu quo* vermoulu : le bibliothécaire ignorant.

Cette abstinence intellectuelle a un impact très concret.

Par exemple, au quotidien, elle tend à aggraver les effets du principal défaut d'un Google : son « panurgisme ». Prendre la médiation à la lettre, c'est inciter le bibliothécaire de base à une activité de « constatateur » de la sélection statistique « googléenne », sans pouvoir d'objecter sur le contenu.

Sélection statistique évidemment plus décisive que jamais pour la diffusion et l'audience d'un document – au point qu'elle peut être modifiée contre argent comptant, comme nul ne l'ignore.

M. B. Racine (Google et le nouveau monde), nous n'accusons pas le logiciel du moteur de recherche de substituer la mise en valeur statistique à un classement scientifique des connaissances connu seulement d'une élite, car celui-ci est en effet un mythe.

En revanche, la bibliothéconomie la plus rudimentaire lui reproche de produire de fait un classement encore plus arbitraire, puisque statistique. Au détriment non des érudits, mais des opinions minoritaires, autres, nouvelles, classées comme déviantes, voire « hérétiques ». Et au profit du conformisme épais du « plus consulté ». De la chape de plomb de la censure par la crédulité : peut-être la pire, car la moins consciente d'elle-même. Celle-là même des libraires médiocres, avec leur rayon « nos meilleures ventes », incapables qu'ils sont de conseiller individuellement leurs clients. Celle qu'un bibliothécaire se doit de connaître et de faire repérer à son public afin que celui-ci puisse s'en détacher.

Les contenus : seul antidote à la dérive googléenne : c'est le fameux avertissement affiché ces temps-ci dans plusieurs bibliothèques américaines : « Attention ! Tout n'est pas dans Internet ».

POST SCRIPTUM

À la mémoire de Jules Vallès

Sur l'utopie de l'enseignant-chercheur :

« Le professeur fait respecter une loi clairement établie mais injuste, arbitraire et mutilante. Défense de collaborer, défense de bouger, défense de créer. Et là, l'École est toute puissante. Tous les adultes approuvent la loi de l'École et la considèrent comme excellente. Contre cette unanimité, rien à faire : on est impuissant.

Et puis, au-delà des professeurs, il y a l'Administration, qui « fait passer » ou redouble, qui renvoie, et derrière qui, bien souvent, tel ou tel professeur s'abrite : les « professeurs-forts-et-justes » s'emploient en réalité à imposer une toute-puissance injuste, celle de l'Administration.

Que le professeur reprend bien à son compte : il enseigne la raison, l'esprit critique, la méthode expérimentale, mais sa parole à lui est vraie de droit divin et il y faut croire.

Devenu adolescent, l'élève peut faire d'autres observations : le professeur est un adulte qui a choisi de régner sur un peuple objectivement faible, et, soutenu par la mère Administration, il est sûr de gagner dans tout conflit avec ses sujets ; il règne à bon compte !

C'est un adulte qui travaille seul, il n'a jamais à se confronter à ses pairs, il échappe aux rivalités, aux luttes où l'on risque d'être vaincu. Fonctionnaire, inamovible, il est assuré jusqu'à la fin de ses jours, et la progression de son niveau de vie est fixée et prévisible à quelques mois et quelques euros près.

Bref, si c'est un père, c'est un père faible et pusillanime ! Alors, d'un côté, incarnation des valeurs et de l'autre timoré et se garantissant contre tout imprévu ?

La contradiction n'est qu'apparente. L'imprévu, l'imprévisible, qu'il soit catastrophe ou « heureux événement », c'est bien l'arbitraire et la toute-puissance de la mère, de l'imago maternelle. La surabondance de précautions que prend le professeur pour se garantir de l'imprévu et du risque a le même sens que son surinvestissement des valeurs paternelles. Mais, du coup, il se coupe des sources de l'inspiration, de son Moi idéal. Et c'est pourquoi le professeur parle de l'Art et parle de la Science mais ne crée pas lui-même et ne tolère pas que l'on crée sous lui ! Il n'est pas une mère qui nourrit ses enfants de sa propre substance : il est un distributeur de biberons préfabriqués… et stérilisés ! L'élève créateur, si l'École ne le stérilise pas, devra créer hors de l'école. » (P. R.)

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 7 juillet 2010

@ Michel Piquet,

Ne le prenez pas mal, Michel Piquet, mais j'adore vos coups de gueule, comme je l'avais montré en écrivant un billet à partir de l'un d'entre eux.

Mais là, j'ai du mal à vous suivre. Vous critiquez justement le panurgisme intellectuel, mais en même temps vous dissertez sur le « médiateur-facteur » qui ne se préoccupe pas du texte transmis. De deux choses l'une, ou nous revendiquons d'offrir une perspective critique sur le monde, ou nous nous soumettons à la fonction de facteur (par ailleurs parfaitement honorable).

Le terme de médiation est, je vous le concède et l'ai souvent affirmé, extrêmement ambigu. Mais la médiologie, justement, montre à la suite de McLuhan que le message tient – en partie – dans le médium. Et si une partie du message tenait dans la façon dont il est proposé ? La question n'est pas tant de critiquer ce que vous appelez un panurgisme que de prendre conscience que les modalités matérielles, procédurales et humaines qui président à la transmission jouent un rôle majeur dans l'appréhension du contenu transmis. Et c'est une réalité que ne peuvent ignorer les bibliothécaires.

Et puis vraiment, la référence au « facteur-médiateur » est une plaisanterie, j'espère : la plus grande des bibliothèques ne dispose pas de plus de 5 % du savoir documenté, et sa collection résulte de multiples canaux de sélection (volontaires ou fruit des hasards historiques). Le facteur sélectionnerait-il le courrier qu'il a mission d'acheminer ?

Cordialement et brièvement.

4/ Commentaire par Michel Piquet – jeudi 8 juillet 2010

C'était après Mâcon, faubourg de Villeurbanne.

La guimbarde d'un élève-bibliothécaire croisait plein nord. Avec quelque chose de déterminé. Voire de définitif. Un observateur vigilant de cette scène poignante – mais pourquoi y en aurait-il eu ? – en aurait trouvé quelque confirmation en voyant insolite des feuilles multicolores qui s'échappaient du coffre défaillant de cet automobiliste un peu douteux. Car ce qui se dispersait ainsi sans compter sur la Bourgogne, aimable terroir, ce n'était pas moins de vingt kilos de polycopiés. Et qui recélaient le commentaire juxtalinéaire, obligatoire et annoté de « Pour comprendre les médias ». Le malheureux, accroché à son volant comme à une bouée, le pied au plancher, n'osait se retourner. C'est qu'il s'évadait là de quelque chose comme un sale rêve ou un mauvais coup. Celui d'une empoignade avec un maître-collègue d'élite assez frénétiquement « moderne » – (quoique bien mûr) pour lui soutenir que la Déclaration des droits de l'homme n'avait pas même contenu, même « sens » sur le mur de la mairie et sur l'écran du computeur (sic)

30 ans après…

Le malheureux est toujours là, la nuque encore plus raide, face aux macluhâneries. Tant la vieillesse est un naufrage.

Car chapeau bas ! Vous m'avez démasqué, M. Calenge ! Eh bien oui ! J'appartiens au clan discret mais prometteur des adversaires congénitaux du rusé fumeux de Toronto. Oui, résolument, nous ne croyons pas, nous, un mot de l'association naturelle éternelle et intangible du médium et du message, de la forme et du sens. Et plus que jamais peut-être avec le numérique : comme l'écrit Arsène, membre éminent de notre confrérie, avec le numérique, « justement, plus ça va, et plus le contenu est capable de prendre la forme que l'utilisateur souhaitera lui donner. On perd immédiatement ce qui fondait la logique même de Mac Luhan ».

Il y aurait beaucoup à dire aussi sur la filiation Mac Luhan –> médiologie Régis Debray : restons-en là…

Au reste, Mac Luhan devrait être protégé des macluhaniens de bibliothèque, qui ont fait de sa « doctrine » psalmodiée *ad nauseam* un verrou idéologique qui a bloqué des années durant la réflexion bibliothéconomique dans des clichés d'une pesante niaiserie. Et dans un auto dénigrement désespérant (mais gardez-le pour vous : je suis menacé).

D'ailleurs le grand maître n'a pas écrit que des fadaises ; j'ouvre au hasard : « le chemin de fer a créé de nouvelles formes de villes… indépendamment des marchandises qu'il transportait… »

Vous savez qu'il commence à me plaire votre… Mac qui ? Au fait Mac quoi ?

S'agissant du facteur, il y a maldonne !

Bien sûr qu'il ne sélectionne pas, puisqu'il est médiateur.

Et bien sûr que le bibliothécaire en sa bibliothèque sélectionne, puisqu'il n'est pas médiateur.

Je ne vois pas ce que je peux ajouter.

Sinon qu'en traitant de médiateur un postier comme je le fais d'un professeur, d'un diplomate, ou d'un cheminot, je ne porte aucune atteinte à la dignité du premier… ou des autres

Nota : en tout temps, quand Anastasie cherche un censeur, elle ne demande pas à tous ces gens-là : elle choisit toujours le bibliothécaire… pour « s'occuper » du contenu.

Encore une fois, j'ai été long, (un peu « piqué » sans doute, au dire d'un de nos plus onéreux et ingénieux thérapeutes).

Mais c'est votre faute, aussi !

Votre site – le seul auquel je participe désormais –, pose des questions graves quoique courtes…

Avec ma respectueuse gratitude.

Réponse de Bertrand Calenge – jeudi 8 juillet 2010

@ Michel Piquet,

Trois petits points en rebond à votre commentaire :

- oui, il y a une vraie réflexion à conduire sur les propositions de Mc Luhan dans notre drôle de monde, mais mon incise n'avait pas prétendu aborder ce point autrement que, justement, incidemment ;
- je n'ai au grand jamais voulu dénigrer le facteur, et le hasard de mon expérience m'a montré combien, dans certaines zones rurales reculées, ce facteur pouvait justement être ce lien que nous ne savons souvent proposer que dans nos murs ;
- j'avoue surtout n'avoir pas compris votre premier paragraphe. J'en saisis bien quelques allusions biographiques (la vôtre ? la mienne ?), mais je ne saisis pas le sens de votre référence à la Déclaration des droits de l'homme. En ce qui me concerne, je n'ai jamais prétendu – je pense – invalider la force symbolique d'un texte fondateur, mais je soutiens (sans être « médiologue ») que les bibliothécaires ont fonction de transmettre et accompagner, et que l'appareil de transmission (support inclus, mais aussi dialogue, disposition, etc.) joue un rôle essentiel dans la perception et l'appropriation par les destinataires. Bref, si les bibliothécaires n'agissent pas – heureusement – sur la matière textuelle, sa force et sa richesse, ils peuvent avoir un rôle éminent dans la construction du contexte de son appropriation. Un bien long débat…

Cordialement.

5/ Commentaire par Michel Piquet – vendredi 9 juillet 2010

Bonjour,

- Vos remarques m'ont beaucoup intéressé.

- J'avais bien vu que, au contraire, vous preniez la défense du facteur.

- L'affirmation d'un(e) néo « macluhanien(ne) » sur la Déclaration, moi non plus, je n'y ai rien compris en ce temps-là (d'autant qu'elle nous fut assénée sans susciter la plus petite objection… c'était effarant !).

- Je ne me serais jamais permis une allusion biographique qui n'aurait pas été autobiographique ! En outre, comme nos chemins ne se sont jamais croisés, il était exclu que cette triviale saynète ait pu faire allusion à votre personne.

Et maintenant, je me tais.

« Les vaincus doivent se taire, comme les graines » (Saint Ex)

Fidèlement, votre lecteur.

6/ Commentaire par Michel Piquet – lundi 25 octobre 2010

Une remarque en passant :

En tâchant de cerner ce qu'est la médiation et ce qu'elle n'est pas, il ne s'agit pas pour moi, en effet, d'en rappeler l'étymologie.

Il s'agit plutôt d'interroger après description, ce qui, sous ce nom, est reçu et surtout pratiqué à une époque déterminée : la nôtre. D'interroger la cohérence de cet usage – histoire de s'entendre.

User du *Larousse*, pas du *Trésor de la langue française*.

Si je rappelle à un collègue que son « bureau » n'est pas fait pour qu'il y pose les pieds, je ne lui reproche pas d'enfreindre par ce comportement l'étymologie du mot « bureau ». Il y a détournement parce que le « bureau » du bibliothécaire français n'est pas le « bureau » du shérif américain dans un western de J. Ford.

Voilà qui ne contrevient guère à l'arbitraire du signe et ne dépasse pas les frontières du synchronique.

Par le terme « médiation », on pourra bien désigner un jour ou l'autre n'importe quoi : il faudra toujours se mettre d'accord.

Mardi 3 janvier 2012

La médiation : concept-clé ou mot-valise ?

Mes premiers pas à l'**Enssib** à la direction des Études me donnent, vous l'imaginez, l'occasion de mille découvertes et rencontres. Dans le bouillonnement de cette prise de fonctions, je garde un œil sur ce *Carnet de notes*, avec lequel je rejoins mon établissement via son activité d'édition.

Une nouvelle **« Boîte à outils »** consacrée par l'Enssib à la médiation documentaire numérique va bientôt voir le jour. Comme j'ai l'honneur d'y contribuer sous la houlette de Xavier Galaup, j'ai eu l'occasion de récapituler récemment le sommaire de cet opus. Le travail est de qualité, mais je me suis interrogé sur le qualificatif de médiation qui réunit les diverses contributions. Ce terme de médiation, employé en bibliothèque, a connu et connaît encore des fortunes diverses. Un moment associé à l'émergence de nouveaux métiers, il apparaît régulièrement comme une évidence professionnelle, se transforme en avatar singulier avec la médiation numérique, enfin tend à devenir aujourd'hui une injonction catégorique. Cette réitération plastique (1 300 000 résultats dans Google à la requête « médiation en bibliothèque » !) nécessite quelques éclaircissements…

Par curiosité, je suis allé relire (avant ma prise de poste ! depuis deux jours je ne touche plus terre !) quelques dizaines d'articles, billets ou diaporamas posant en argument central cette médiation : quoi de commun entre une **journée d'étude sur la médiation du patrimoine**, un appel à placer **la médiation numérique au coeur du projet d'établissement** et une **analyse des modalités de médiation/formation des publics en autoformation** ? J'en viens à partager la perplexité d'Olivier Chourrot interrogeant « **Le bibliothécaire est-il un médiateur ?** ».

Olivier Chourrot avance que le terme de médiateur n'a guère de portée opératoire, et lui préfère le terme d'accompagnateur. La médiation est-elle un accompagnement ? Si j'aime beaucoup ce dernier terme pour son éloquente modestie, ma perplexité demeure ; en échangeant le terme de médiation pour celui d'accompagnement, je n'éclaircis en rien le paysage : l'accompagnement du patrimoine, l'accompagnement numérique au cœur du projet d'établissement, l'accompagnement des publics en autoformation…



Orienté public ?

À la (re) lecture de ces multiples contributions, je n'y vois qu'un point commun : le souci d'une prise en compte des besoins et pratiques des usagers dans les différentes modalités de leur rencontre avec une offre cognitive de la bibliothèque (documents, habiletés, savoir-faire, etc.). Ce souci est on ne peut plus louable, mais peut cacher deux conceptions de ce public.

La première – la plus ouverte – peut vouloir se mettre 'dans la peau' de l'usager. C'est un des gros atouts des dispositifs de médiation numérique proposés par Silvère Mercier et d'autres : on ne préjuge pas des intentions des publics rencontrés, on entre dans leurs habitudes de navigation et d'inscription dans les réseaux sociaux. L'objectif est ici de rendre naturelle, connivente, voire banale la rencontre avec un service de la bibliothèque.

La seconde – plus ambiguë – se pose en « modeleur de public ». Le résumé du **mémoire sur la formation/médiation en autoformation** est éclairant sur ce point : *« La question de la médiation est donc centrale dans l'objectif de rendre les usagers plus autonomes et leur permettre de s'approprier leur apprentissage »*. On retrouve cette approche chez le consultant Philippe Cazeneuve, qui donne la **définition** suivante : *« La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques »*. Peut-on confondre la médiation avec un processus prescriptif ? Cela me pose problème, comme à **Silvère Mercier** : je me méfie de la revendication d'autonomisation de l'usager, comme je l'ai déjà **écrit**. S'il est vrai que l'activité de formation est une composante possible du service aux publics (lorsque ces derniers en expriment le besoin ou que l'environnement institutionnel en donne l'injonction), qualifier cette dernière du nom de médiation ne fait qu'en rendre plus floue la définition opératoire.



Une mise en scène ?

En gardant pour acquise la posture orientée publics, notre voyage dans la médiation réserve une autre perplexité : comment s'exerce cette posture ?

Reprenons-la **définition de la médiation numérique** que donne Silvère : *« La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de nature techniques, éditoriaux ou interactifs pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation ou la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire »*. L'accent y est mis sur les « dispositifs » (même si la définition pose en préalable la démarche), ce qui me déclenche immédiatement une sonnette d'alarme.

Les bibliothécaires adorent les dispositifs : c'est du sans doute à leur souci ancien de mise en ordre. Mais un dispositif peut-il constituer une médiation ? Voilà une des ambiguïtés qui me titillent lorsqu'on parle d'outils de médiation : la hache ne suffit pas à définir le bûcheron, et je n'aime pas voir déclarer qu'un outil ou un dispositif – fût-il numérique – est naturellement et essentiellement un outil de médiation. Après tout, les inventeurs de l'organisation en libre accès peuvent parfaitement s'inscrire dans cette définition d'un dispositif de médiation. Et un soupçon horrible me vient à l'esprit : et si les talentueux organisateurs numériques d'aujourd'hui, avec leurs tags, leurs boutons « j'aime » et autres dispositifs techniques, étaient tout simplement les inventeurs d'un libre accès numérique ?

Sauf qu'on connaît les dérives de tels dispositifs, dont le fonctionnement s'auto-alimente au gré des évolutions technologiques et finit par s'institutionnaliser… Et il est parfois tentant de vivre heureux en restant caché derrière le dispositif. Même l'ambition contemporaine d'établir un espace (numérique souvent) de dialogue et d'échanges entre visiteurs, pour intéressante qu'elle soit, ne saurait remplacer l'implication personnelle des bibliothécaires.



Et le bibliothécaire médiateur ?

Pas d'ambiguïté : je n'ai absolument rien contre de tels dispositifs, et toute organisation pratique orientée publics est une bonne chose. Ce qui me pose problème, c'est la démarche englobante associant toutes sortes d'outils et de procédures orientés publics dans un ensemble flou appelé médiation. Or un terme trop flou n'est guère opératoire… Je reprends la définition donnée par

Wikipédia à la **médiation** (au 16/12/2011) : *« La médiation est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information. Le tiers est appelé médiateur. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans les pratiques de la médiation »*. Dans cette définition, je ne vois nul dispositif, mais un être humain engagé personnellement.

Certes, l'être humain en question n'est pas désincarné et ne parle pas depuis Sirius. Dans le cas des bibliothèques, il s'inscrit dans une institution, et son action est cadrée par des dispositifs organisationnels voire techniques. Mais c'est lui qui porte la médiation, et non le dispositif ni l'institution. Je dirais même qu'est dispositif de médiation toute organisation ou technologie qui vise à permettre à des bibliothécaires bien réels de *favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation ou la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire* (pour reprendre in extenso la fin de la définition de Silvère).

Dans ces conditions, c'est l'implication professionnelle personnelle qui entre au cœur de la médiation. On peut alors essayer de jouer à un petit jeu des erreurs :

- positionner des bibliothécaires dans la salle et non derrière un bureau pour apporter leur aide = de la médiation ;
- proposer aux usagers de laisser leurs commentaires sur les notices du catalogue = *pas de la médiation* ;
- ouvrir un service de questions-réponses = de la médiation ;
- réinventer un plan de classement = *pas de la médiation* ;
- faire s'exprimer les bibliothécaires sur les titres qu'ils aiment ou détestent = de la médiation ;
- ajouter des espaces de commentaires sur le site de la bibliothèque = *pas de la médiation* ;
- etc.

Cette approche nécessite d'aller un peu plus loin : un métier de médiation s'exerce dans un cadre professionnel défini. Il existe des médiateurs juridiques comme des médiateurs sociaux, ce que ne sont pas les bibliothécaires. Lionel Dujol parle quelque part de « médiateurs informationnels », je préférerais presque « médiateurs cognitifs ». Dans tous les cas, on voit bien ce qui est en jeu : la mobilisation des bibliothécaires pour accompagner des publics dans leur quête de connaissance, de savoir, voire de « litteracy » à l'anglo-saxonne…



De la difficulté d'une médiation réussie

Dans cette approche restrictive de la médiation, la difficulté tient malgré tout aux dispositifs mis en œuvre pour provoquer ou faciliter l'acte de médiation dans une exigence d'attention aux publics réels (comme quoi on retrouve quand même des dispositifs !…). Un engagement rédactionnel de bibliothécaires, par exemple, est un acte de production de contenu qui peut être génial s'il est conçu en fonction des intérêts de publics possibles, mais qui peut aussi tourner à la délectation de soi-même. C'est pourquoi je pense indispensable de désigner un coordinateur des dispositifs de médiation, qui constamment évalue le succès réel des initiatives, provoque la remise en cause de la tendance routinière, encourage le perfectionnement communicationnel, etc.

L'autre écueil tient dans les limitations des compétences bibliothécaires. La constante attention portée aux publics doit toujours s'accompagner d'une curiosité renouvelée, d'un engagement actif dans les pratiques d'information actuelles : je suis toujours inquiet quand j'entends un bibliothécaire se vanter de ne pas regarder la télévision ou de dédaigner l'univers d'Internet (et je vous jure que j'en ai rencontrés !).

Malgré – ou « grâce à » ? – ces contraintes, je conçois plutôt la médiation comme une implication personnelle du professionnel attentif à ses usagers, donc naturellement à une remise en cause critique constante des dispositifs techniques et organisationnels mis en œuvre afin de rendre cette implication la plus efficace possible. Peu importe que l'objectif soit « formatif » ou « accompagnateur ».

La définition est plus limitative sans doute, mais elle permet de mieux cibler ce que recouvre ce terme. Est-ce trop limitatif ? À vous de dire.

Reste à décliner en pratique, procédures, postures, etc. cette activité professionnelle autant que personnelle de médiation…

P. S. : au moment où j'achève de rédiger ces lignes, je tombe sur le dernier billet de Silvère intitulé **Médiation numérique et culture de l'information : repositionner les bibliothécaires**. Je constate que ses réflexions le conduisent également à mettre en avant une fonction active des professionnels dans l'activité de médiation. Et j'ajoute que dans cette perspective il propose là quelques pistes éclairantes, qui peuvent poursuivre efficacement mon propos…
P. P. S : que ces réflexions généralistes ne vous empêchent pas de courir acheter cette **Boîte à outils** dès sa parution à la fin de l'hiver ! Elle est pleine d'enseignements très riches !!

Commentaires au billet La médiation : concept-clé ou mot-valise ?

1/ Commentaire par Gihjo – mardi 3 janvier 2012

Du mal à voir la différence entre deux exemples de non-médiation :

- proposer aux usagers de laisser leurs commentaires sur les notices du catalogue = pas de la médiation ;
- ajouter des espaces de commentaires dans le catalogue = pas de la médiation (mais d'accord avec le fait que ce n'est pas de la médiation).

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 4 janvier 2012

@Gihjo, tout à fait d'accord avec votre critique : mon clavier a fourché. J'ai rectifié…

2/ Commentaire par Silvae – mercredi 4 janvier 2012

Merci de tes citations Bertrand, et merci de chercher à débroussailler un champ qui a besoin de l'être ! Tu as tout à fait raison d'écrire à la fin de ton billet : « je conçois plutôt la médiation comme une implication personnelle du professionnel attentif à ses usagers, donc naturellement à une remise en cause critique constante des dispositifs techniques et organisationnels mis en œuvre afin de rendre cette implication la plus efficace possible. Peu importe que l'objectif soit "formatif" ou "accompagnateur". »

C'est tout à fait ça, tu l'as noté c'est la démarche pour moi qui est importante, j'ai envie que les bibliothécaires soient des bâtisseurs de dispositifs ! Si j'insiste sur la démarche, c'est pour faire comprendre comme tu l'as noté que la neutralité n'est pas de mise. Pour autant, certains dispositifs sont techniques même s'ils sont insérés dans une démarche de médiation globale. Par exemple installer

des QR code, ça n'est pas une implication intellectuelle du bibliothécaire (à la différence d'une réponse à une question du guichet), mais c'est un des moments d'une démarche de méditation qui montre qu'il a compris que l'enjeu est la circulation des données… Lesquelles ? Pourquoi ? Comment ? Dès qu'on pose ces questions on entre dans le projet dans la démarche. Il y a donc bien plusieurs types de dispositifs et une démarche globale. Pourquoi j'insiste souvent sur ce terme de dispositif ? Parce qu'un dispositif ce n'est pas seulement un outil c'est un équilibre entre des données, un besoin perçu, une volonté de les faire circuler ou de les mettre en forme avec un outil susceptible de faire naître des usages. C'est le propre du numérique je crois de casser la belle distinction entre outil et idée avec ce déséquilibre profond qui place toujours l'outil après. L'outil façonne toujours comme tu le soulignes aussi. La remise en cause critique que tu évoques est fondamentale, elle introduit la notion d'expérimentation. Faire de la médiation numérique, c'est ajuster ses dispositifs et les coordonner.

Enfin, c'est important, je ne cherche pas pour ma part à redéfinir un champ propre aux bibliothécaires (comme la poldoc). Les fondateurs de Facebook ont créé un dispositif de médiation à grande échelle, à nous de l'orienter et de nous l'approprier selon nos objectifs liés à la culture de l'information. J'ai essayé de proposer une définition suffisamment ouverte pour éclaircir le flou d'un mot-valise et légitimer l'impulsion de projets numériques orientés vers cette notion, c'est en cela que la médiation numérique me semble opératoire.

3/ Commentaire par Delaroche – mercredi 4 janvier 2012

Et pourrait-on faire évoluer le concept de médiation en médication du « professionnel attentif à ses usagers » ? Que « l'objectif soit "formatif" ou "accompagnateur" » est complexe également, surtout s'il faut observer d'un œil vigilant les dispositifs techniques et organisationnels de l'accompagnement. En tout cas cela fait réfléchir. Merci.

4/ Commentaire par Piquet – mercredi 4 janvier 2012

Bonjour,

M. Calenge

La médiation est un grand sujet que je vous remercie d'évoquer.

Ceci dit, franchement, je m'abstiendrai de commenter. La dernière fois que je l'ai fait sur un blog de bibliothécaire, on m'a « objecté » que je dissertais (sic) et, plus subtil encore, que « Piquet il est piqué », un(e) courageu(se) anonyme m'a même menacé de me frapper. Je laisserai donc ces grands esprits à leurs tabous sur le sujet.

Votre texte est pourtant bien intéressant, mais la médiation sous toutes ses formes touche aujourd'hui, dans les bibliothèques, à trop d'intérêts carriéristes pour qu'on puisse en traiter sans voir intervenir des individus qui se servent de leurs blogs pour se réserver le dernier mot – si minable soit-il.

Qu'importe cette lie. Un seul souhait pour 2012 : Monsieur Calenge, CONTINUEZ !

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 4 janvier 2012

Merci, Silvère, pour ton très riche commentaire. Et je suis d'accord avec toi pour souligner que la médiation numérique a du sens quand il s'agit d'articuler un désir de médiation avec les opportunités d'outils et plus encore de réseaux. Deux observations toutefois :

- si les dispositifs ne sont rien sans adéquation à un processus de médiation humaine, je sais hélas que le risque toujours prégnant est de voir le dispositif technique entrer dans une routine impérative. Pour prendre l'exemple des QR codes, certains imagineront de « QR coder » toutes leurs notices… sans s'interroger sur la pertinence d'un tel signalement, sans proposer de services d'accompagnement, sans modifier leurs contraintes d'accès aux documents, etc. (en attendant qui sait d'en faire un élément de norme NFZ-xxx…) ;
- en revanche, l'exigence de remise en cause permanente que tu évoques doit être constamment répétée. Je pense qu'une démarche de médiation se construit, plutôt que comme une expérimentation, comme une gestion de projet (éventuellement initiée par l'opportunité d'outils intéressants). Cette conception aiderait mieux à situer les objectifs, le contexte humain, organisationnel et technique, et surtout – ce qui est trop rare – l'exigence d'une évaluation précise du dispositif technico-humain ainsi mobilisé.

5/ Commentaire par Lysistratia – vendredi 6 janvier 2012

Un billet et des commentaires bien intéressants. Il n'empêche que je rebondis sur le terme de gestion de projet : pourquoi pas, mais il sous-entend souvent ce qu'on nomme il me semble un « livrable ». Ce pourrait être une étude de la mise en place d'un ou de dispositifs plus ou moins expérimentaux. J'écris plus ou moins car quand une institution a fait un premier pas avec la mise en place d'un compte Facebook par exemple, si celui est vivant (de par les professionnels qui l'animent et les usagers), on peut parier qu'il va perdurer.

J'ai l'impression que pour une bonne décennie encore au moins, nous sommes encore à des stades d'expérimentation. Technique et commerciale pour les fabricants de matériel informatique. Et les supports (du téléphone portable, tablette à l'ordinateur sans oublier le papier) modèlent et transforment les usages et là c'est intéressant. Je pense que c'est en observant un tant soit peu les usages (ce peut

être en comptant le nombre d'ordinateurs portables dans une salle de lecture versus en comparant les usages qui y sont faits dans d'autres lieux publics) que l'on peut avancer, proposer des expérimentations parfois et surtout interagir toujours avec les publics au pluriel car chaque personne, usage, demande est différent.

Enfin, cela me semble intéressant de faire un bilan de projet (même si le projet a échoué, ce n'est pas toujours la faute de ceux qui l'ont initié, cela peut dépendre de multiples paramètres) : cela peut permettre de mettre un petit point final pour en tenter un autre peut-être après. (Attention un bilan n'est pas forcément une évaluation) Et de garder trace. J'ai lu hier que la Bibliothèque du Congrès aurait reçu le dépôt des archives de Twitter.

Enfin, il me semble que le bon bibliothécaire est un accompagnant c'est certain : son but est d'aider l'usager à aller vers l'information a priori recherchée. Mais maintenant, on peut aussi interagir via les dispositifs… donc créer un peu quand même !

Réponse de Bertrand Calenge – vendredi 6 janvier 2012

@Lysistratia,

Si la gestion de projet aboutit la plupart du temps à un livrable, la démarche et les méthodes me semblent fonctionner pour des dispositifs/démarches de médiation, pour deux raisons :

- un tel dispositif mobilise de nombreux acteurs et facteurs, et la mise en place d'un compte Facebook par exemple doit bien aboutir à un « livrable » de médiation active dont les rouages et l'évaluation doivent être cadrés ;
- la démarche de projet impose de ne jamais considérer un service comme achevé, et oblige à considérer le dispositif comme quelque chose qui doit être repensé périodiquement, évoluer (surtout au gré des technologies et des appétences des publics), voire être supprimé. Cela me semble essentiel dans un dispositif – pour reprendre encore le terme – au sein duquel c'est la mobilisation humaine qui est première et motrice, et non le dispositif technique.

6/ Commentaire par Xavier Galaup – lundi 9 janvier 2012

Je rejoins vos préoccupations… C'est pourquoi j'insiste en formation et dans mes textes sur le fait de définir un projet de médiation documentaire numérique avant de choisir des outils ou des dispositifs. Pour éviter de se faire piéger pour l'outil, il faut sans cesse l'envisager comme un dialogue permanent avec l'usager ou l'internaute… Je conclus ainsi la réflexion sur le concept dans la BAO à paraître : « La médiation documentaire numérique apparaît dès lors comme une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'usager. » À suivre dans le livre et sa version numérique.

7/ Commentaire par Clotilde Charreton – lundi 9 janvier 2012

Un grain de sable… Assez d'accord avec tous ces commentaires ; cela m'évoque les débats sur la médiation culturelle en milieu muséal au tournant des années 2000 ; mêmes interrogations sur le flou, la confusion médiation/communication et médiation/moyens, outils, l'instrumentation de la médiation (dans des finalités autres), etc. qui perdurent aussi aujourd'hui. Et les doutes du concepteur : situation ou non de médiation ?

Concernant la « médiation numérique », j'avoue que l'expression est elle-même porteuse d'interrogations : si la médiation est une « mise en relation » le fameux « entre », ou une « interprétation » (son équivalent employé en culture anglo-saxonne), quel sens prend la « médiation numérique » : médiation au, du ou par le numérique ?

Ou plus simplement n'est-elle pas une des modalités de médiation culturelle (en bibliothèque, en musée ou autre…) et alors ce qui importe, c'est bien que la personne « en médiation » puisse se saisir de « l'objet » (œuvre, contenu etc.) proposé, l'enrichir de sa propre perception et partager ce nouveau « regard construit » avec d'autres… « Cherchez l'humain derrière les choses »…

Clotilde Charreton (miss poldoc médiathèque du Rhône et membre de l'**Association médiation culturelle**)

8/ Commentaire par Moretti – jeudi 2 février 2012

Bonjour,

Bibliothécaire ayant suivi un cursus de médiation culturelle, je peux apporter l'éclairage suivant.

La médiation vient de l'anglo-saxon facilitator : en diplomatie, dans le social. Aussi pourrait-on y rattacher l'ombusman scandinave, devenu médiateur en France (Dominique Baudis, défenseur des droits, Nicole Notat pour la SNCF, d'autres à Radio France et même au ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESR) puisque j'y fis appel lors de l'annulation soudaine d'un concours de bibliothèque sans remboursement de réservation d'hôtel et de train, etc.). Face à l'échec relatif de la démocratisation culturelle en France est apparu mi 90's le médiateur culturel depuis le ministère de la Culture. La référence fut Élisabeth Caillet, À l'approche du musée, la médiation culturelle. La revue de référence a migré de Bourgogne à Avignon : Publics et musées devenue Culture et Musées (Hana Gottesdiener, Jean Davallon).

Le fond philosophique de notre cursus à Marseille était Nietzsche, Lacan (le schéma Z de la Lettre volée), Marx, Hegel saupoudré de sociologie (J. Zay, Peuple et culture ; J. Dumazedier, J. Caune ; des publics, des pratiques culturelles avec le

DEP, etc.). Il s'agissait de mettre en lien les publics et les œuvres face au constat de l'échec malrucien de la révélation du contact immédiat notamment en art contemporain.

En bibliothèques ? Un rôle politique : lutter contre les fractures (numériques, de méconnaissances liées au capital culturel comme l'illettrisme et analphabétisme avec ATD Quart-monde et les bibliothèques hors les murs, contre l'échec en Licence avec la massification, etc.). Il s'agit surtout d'être une boussole dans un océan d'informations avec l'économie afférente. C'est peut-être de l'ordre de la croyance. Mais la médiation me paraît nécessaire puisqu'Internet a supprimé toutes les médiations. Au total, ce n'est pas un accompagnement. C'est la transmission d'une grille de lecture héritée de l'esprit critique des Lumières. Mais il est vrai que le mot est trop à la mode désormais pour être honnête. Nous étions vus comme des zombies à l'époque. « Tout change parce que rien ne change » (T. Di Lampedusa, Le Guépard).

Jeudi 22 janvier 2009

À propos de l'autonomie de l'usager

Ayant eu l'occasion de présenter la bibliothèque de Lyon à un groupe d'étudiants en bibliothéconomie-Sciences de l'Information, j'ai inévitablement évoqué le **Guichet du savoir**, précisant que ce service apportait une réponse complète et précise à toute question. Et inévitablement est venue la sempiternelle question : « Mais est-ce que cela ne va pas à l'encontre de l'autonomie de l'usager ? »…
Parmi les mythes inamovibles du bibliothécaire de lecture publique, on trouve, à côté de la coopération, de la démocratisation, du refus de toute censure et *tutti quanti*, l'autonomie de l'usager. Parlons-en cinq minutes…
Il existe mille acceptions du terme « autonomie » : si philosophiquement c'est la capacité d'agir par soi-même en étant son propre régulateur, le terme est davantage utilisé aujourd'hui dans d'autres contextes :

- dans le domaine des relations internationales, l'autonomie est un statut qui autorise une certaine latitude d'action législative et exécutive dans un cadre précis défini en relation avec celui qui confère l'autonomie (il est lui souverain, on le notera…) ;
- dans le domaine médico-social, on parlera d'un malade autonome lorsqu'il sera capable d'exercer lui-même certaines fonctions essentielles (se préparer un repas, se déplacer dans un espace social, se tenir propre, etc.). Dans ce cadre, la dimension de l'autonomie varie selon

les situations des soignants (aliéniste, soignant des maladies séniles, chirurgien, etc.), donc le regard de celui qui décrétera une personne autonome ou non en fonction de ses propres critères ;

- pour le milieu éducatif, l'autonomie est une course à l'échalote constamment renouvelée : l'enseignant cherche une capacité de l'élève à assurer ses propres règles et procédures dans un milieu contraint, donc en fait à rendre siennes les règles et savoirs édictés par l'institution ;
- le milieu familial connaît également la question : les parents encouragent l'autonomie de l'adolescent, donc sa capacité de réflexion, de décision et de comportement personnels… en conformité avec le cadre jugé acceptable par les parents !

Bref, pour reprendre une phrase de Paul Lafargue en 1881, « Il y a autant d'autonomies que d'omelettes et de morales : omelette aux confitures, morale religieuse ; omelette aux fines herbes, morale aristocratique ; omelette au lard, morale commerciale ; omelette soufflée, morale radicale ou indépendante, etc. L'Autonomie, pas plus que la Liberté, la Justice, n'est un principe éternel, toujours identique à lui-même ; mais un phénomène historique variable suivant les milieux où il se manifeste ».
Et l'autonomie prônée en bibliothèque, qu'est-ce que c'est ? À la lumière des exemples ci-dessus, on devine que le vœu (honorable) d'une totale maîtrise par chaque individu de lui-même, de son environnement et de ses besoins et moyens d'information – ce qui pourrait être nommé souveraineté – n'est pas la préoccupation unique des bibliothécaires, qui persistent à utiliser le terme autonomie à tort et à travers. De quoi s'agit-il alors ? Décortiquons le discours…

La maîtrise du lieu institutionnel

Peut être déclaré autonome celui qui a intégré les codes et règles posées par l'institution : on ne crie pas, on ne gêne pas les autres, on respecte les dates de retour, et même on a une vague idée des parcours possibles entre les salles, avec leurs différentes autorisations d'accès. Bref, on possède le code social du lieu.
Rien de choquant là-dedans. Tout espace social génère ses codes, et tout nouvel arrivant dans n'importe quel espace social (un théâtre, un ministère, une école, la sécurité sociale, un magasin de quartier, ou la bibliothèque !) « sent » en général cette nécessité d'usage collectif. Mais cette autonomie-là n'est pas un objectif bibliothécaire : elle relève de l'éducation familiale, scolaire, sociale de tout individu. À la bibliothèque la charge de rendre lisibles ces codes sans intervention humaine autre qu'exceptionnelle.

La maîtrise des outils de l'institution

Dans un domaine plus proche de l'activité bibliothécaire, on recherchera l'« autonomie » de l'usager à travers sa maîtrise du catalogue, des bases de données, du système de classification (etc.) posés *a priori* par les bibliothécaires pour faciliter l'accès des usagers aux documents et à leur contenu.
Pour avoir (très) longuement pratiqué ces outils bibliothécaires dans leurs interfaces et signalements offerts aux utilisateurs, je crois pouvoir affirmer que l'absence d'autonomie de ces derniers dans leur usage, éventuellement déplorée, révèle non une incapacité des utilisateurs, mais une déficience ergonomique, communicationnelle, voire conceptuelle des outils. Pitié, ne parlons plus formation des utilisateurs aux outils produits par les bibliothécaires ! Sauf cas très spécifiques – recherche avancée – la manipulation de « nos » outils devrait être aussi évidente que le décryptage des signaux routiers, le repérage dans une librairie, ou la fenêtre de requête d'un moteur de recherche !

La maîtrise des itinéraires de recherche documentaire

Nous en arrivons à la question qui tue : « Pourquoi apporter la réponse détaillée à un usager ? Il faut lui apprendre à chercher par lui-même ! ». L'objection n'est pas stupide en elle-même, encore faut-il la contextualiser :
Si l'utilisateur a nécessité de maîtriser une compétence (dans un cursus scolaire ou universitaire : savoir chercher, discriminer, construire sa bibliographie ou recueillir les documents pertinents pour son TPE…) ou dans un contexte social plus ordinaire (communiquer avec ses petits-enfants éloignés, rechercher un emploi, etc.), il est sans aucun doute nécessaire de se soucier de l'autonomie de l'utilisateur : la répétition de ses recherches ou son statut d'« apprenant » imposent à la bibliothèque la fourniture des moyens de lui permettre cette liberté de se mouvoir dans les contenus ou outils qui lui sont nécessaires quotidiennement. À souligner : l'individu emprisonné dans un cursus cherchera par tous moyens à contourner ses impératifs d'autonomie (« vous pouvez m'écrire mon devoir ? »), l'individu avide de poursuivre son objectif personnel recherchera une assistance fondamentale aux compétences nécessaires (« vous pouvez m'apprendre à communiquer par mail ? »). La réponse institutionnelle de la bibliothèque ne peut évidemment être identique : au premier le détournement vers des techniques génériques adéquates à lui faire apprendre « son métier », au second la formation au savoir-faire dont il a un besoin urgent (et non l'écriture du mail à sa place). Dans les deux cas on forme, mais pas dans le même contexte et c'est important !
Enfin, l'utilisateur peut souhaiter une information ponctuelle, pour diverses raisons toujours circonstanciées et hors de ces injonctions pérennes (professionnelle : « chirurgien devant opérer demain, j'ai besoin des derniers articles

sur la chirurgie du fémur en cas de traumatisme affectant les tendons » ; personnelle : « doctorant en physique, je cherche l'origine du prénom de ma copine » ; angoissée : « mon poisson rouge présente des taches blanches ; est-ce que c'est une maladie ? » ; consumériste : « mon tailleur en laine et lycra a été taché par des débris de pizza : comment le détacher ? » ; etc.). Il est évident que les demandeurs n'attendent pas une méthode ou une hypothétique autonomie, mais une réponse, et de préférence vite. Va-t-on conseiller au chirurgien de se plonger dans les annales des revues de condyloplastie ? au doctorant d'explorer les arcanes de l'onomastique ? à l'adolescente de découvrir les travaux vétérinaires ou biologiques ? à la passante de découvrir les arcanes de la teinturerie ? Et pourquoi pas à la fidèle lectrice qui désire un roman « dans le genre de XXX » d'entamer un cursus de littérature comparée ?!

Entre autonomie de l'usager et confort du bibliothécaire

L'argument de l'autonomie de l'usager me semble souvent être un faux nez « facile » qui excuserait l'absence du bibliothécaire de la scène où se meut le public. Les bibliothécaires universitaires savent pour la plupart que leur service accompagne le travail éducatif bien au-delà de l'offre documentaire, via des formations et des ateliers en ligne ou en présentiel (encore parfois certains incriminent l'absence d'autonomie des étudiants sans mesurer leur propre déficit d'investissement dans cette politique pro-active…).
Les bibliothécaires de lecture publique, quant à eux, doivent faire face à un contexte beaucoup plus diversifié :

- nombre de leurs utilisateurs sont des élèves ou étudiants dont ils attendent une capacité de recherche inégalement acquise ;
- mais beaucoup de leurs utilisateurs sont certes savants (ou en voie de l'être) dans un domaine spécifique, tout en se tournant vers la bibliothèque lorsqu'ils s'aventurent hors de leur champ de compétence ;
- le « grand public » avance en ordre dispersé, tantôt demandeur d'autonomie (!!), tantôt en recherche d'assistance personnelle…

L'argument de l'autonomie ne saurait revêtir un caractère universel dans cette diversité.
Comment s'y retrouver ?
Restons dans les bibliothèques publiques. Et restons dans l'autonomie.
Qu'est-ce qu'un usager autonome ? C'est sans aucun doute :

- une personne qui a accepté les codes sociaux en vigueur dans le lieu…
- qui se débrouille dans son champ de « compétence » avec les outils

dont elle dispose (fournis ou non par la bibliothèque) ;

- et… c'est tout !

Autonomie voulue, autonomie subie

Dans les bibliothèques publiques, le seul argument d'autonomie impérative porté à l'encontre des utilisateurs peut être celui lié aux situations éducatives (et encore faut-il accompagner l'injonction des mesures pédagogiques *ad hoc*). Au-delà, les alternatives sont simples :

- ou l'utilisateur est expert dans le domaine qui l'intéresse, et il sera vite expert dans la maîtrise des itinéraires utiles (souvent bien plus d'ailleurs que le bibliothécaire) ;
- ou l'utilisateur est en demande explicite de formation à des outils ou processus de recherche ;
- ou il faut bien accepter d'aider, encore et encore, d'apporter la réponse, encore et encore…

Et qu'on ne vienne pas me dire qu'il faut toujours expliquer l'itinéraire de recherche dans les réponses patiemment élaborées ! Quand j'amène ma voiture en panne chez le garagiste, je me fiche de savoir si c'est le delco qui a bousillé le furnibule, je veux qu'elle marche !
Ou alors les bibliothécaires ont tous le rêve secret de disparaître pour laisser la place à des publics devenus bibliothécaires ? Si c'est le cas, nous surestimons notre métier – qui devrait être nécessaire à chacun et non un palliatif temporaire d'« inconnaissance passagère » !! – autant que nous le sous-estimons : notre métier est de servir, non de transformer chacun en serviteur de lui-même…
Qu'en pensez-vous ? **(la suite plus tard…)**

Commentaires au billet À propos de l'autonomie de l'usager

1/ Commentaire par Manue – vendredi 23 janvier 2009

« La manipulation de "nos" outils devrait être aussi évidente que le décryptage des signaux routiers » : complètement d'accord, mais au fait, combien de jours de formation faut-il pour maîtriser le code de la route ??? Les besoins de l'usager qui veut apprendre à conduire ne sont pas les mêmes que ceux de celui qui veut juste traverser la route (cette dernière « autonomie » étant accessible à un enfant de 8 ans…). À mon avis, nous avons le même problème avec nos outils, catalogues

ou autres : le problème n'est pas tant de les rendre ergonomiquement évidents, que de permettre à différents types d'usagers de s'y retrouver sans être parasités par une complexité qui ne les concerne pas, ou bloqués par une simplification excessive, qui n'est pas à l'image de la richesse des contenus ou des données. Généralement, la recherche d'un compromis entre les deux est une catastrophe qui ne satisfait personne…

2/ Commentaire par B. Majour – vendredi 23 janvier 2009

Bonjour,

« Le Guichet du savoir, précisant que ce service apportait une réponse complète et précise à toute question. (*) »

(*) Sauf celles portant sur le « fonctionnement » de la bibliothèque. Je viens de m'y casser les dents.

« Et inévitablement est venue la sempiternelle question : "Mais est-ce que cela ne va pas à l'encontre de l'autonomie de l'usager ?"…smileys Forum »

J'aime bien ce genre de question.

Alors qu'en réalité, ne s'agit-il pas de l'autonomie du bibliothécaire ?

A-t-on vraiment pris en compte la formation de plusieurs milliers de personnes ?

Rien qu'utiliser une souris, ça prend une demi-journée, pour savoir la manipuler correctement. Et une souris, c'est basique à utiliser, aucune réflexion intellectuelle nécessaire : gauche, droite, haut bas, clic et double clic, tout est là. Une demi-journée d'usage.

Expliquer la cote… Malgré plusieurs répétitions, et plusieurs années de passages à la bibliothèque, j'ai une professeure des écoles qui m'a posé la question : mais comment est-ce rangé ? (c'est vrai, à sa décharge, elle a trouvé des albums avec deux lettres mélangées, D et E ensemble, dans le même bac… Malheureusement, oui, mes albums en D débordent à présent sur les E. Sans compter le passage des scolaires et autres enfants qui reclassent « droit devant eux » tout document consulté mais non emprunté. Les adultes de même lorsqu'il s'agit de se baisser vers le rayonnage le plus bas.)

L'autonomie, c'est bien… mais encore faut-il savoir lire, ou comprendre le système.

Reconnaître le choix de classement des bibliothécaires (et avaler la couleuvre, qui est si simple qu'il faut des cours approfondis pour bibliothécaires, et un livre en deux volumes bien épais, tellement elle est « simple » !!! (smileys Forum)… Sans parler des codes à rallonge que personne ne regarde au-delà des quatre premiers chiffres, sauf les bibliothécaires… pour le rangement.)

Comprendre ce qu'est la signalétique (autorité matière, autorité auteur… et tout le jargon bibliothécaire, qui déteint même sur l'OPAC).

Google, c'est « un » seul endroit où taper sa question.

Donc, on peut donner l'illusion à l'utilisateur qu'il va être autonome. (C'est vrai que plusieurs millions de réponses, ça rend très autonome).

Ceci n'est que le premier pas d'apprentissage de la bibliothèque.

Il en reste d'autres, dont celui de la connaissance du bâtiment (vous avez caché où le manga XXX… ah bon, il est chez les jeunes ? Et celui-là chez les adultes… il faut vraiment que je me déplace aux deux endroits ?).

Bref, combien de temps faut-il à un usager pour être capable de trouver, seul, un livre dans la bibliothèque ?

Une heure, deux heures, trois heures ? (Questions pour un Champion de bibliothèque ?).

Alors, n'est-il pas plus facile pour le bibliothécaire, durant la première visite, de dire : n'hésitez pas à venir me poser des questions si vous ne trouvez pas ? (parce qu'il faut bien servir les autres usagers… et aussi parce que ça prend du temps de rendre « indépendant » l'usager, dans les rayonnages en libre consultation).

Tout simplement, parce que former (rien qu'un bénévole), ça prend un bon mois facile pour qu'il/elle sache « bien » ranger le gros des livres.

S'approprier le lieu, s'approprier ses signes, et s'approprier le personnel, ça n'a rien d'immédiat. Ça prend du temps, beaucoup, et le temps c'est de l'argent.

Quelle BU a prévu la formation de plusieurs milliers d'étudiants, dès le début de l'année, sur la première semaine (ou durant les vacances) ?

Quelle BM, un peu importante, a prévu une demi-journée de visite et d'apprentissage de la bibliothèque… par semaine ? (oui, par semaine, pour accueillir le flot régulier mais incessant des nouveaux usagers).

N'est-ce pas déjà significatif en soi.

Un flot de nouveaux venus qui menaceraient sérieusement l'autonomie des bibliothécaires, s'il fallait, à tous, enseigner l'usage (complet ? utile ?) de la bibliothèque.

Si c'est bien ce que les usagers recherchent. (Complet ? utile ? mais pour qui ?).

En effet, si je viens chercher un poisson, je n'ai pas forcément envie de savoir pêcher.

Et, pour en revenir au « Guichet du Savoir », ça tient du même principe.

Poser la question a quelqu'un qui sait, c'est la démarche la plus intelligente que je connaisse.

Là, il existe alors deux types de réponses :

- on donne la solution ;
- on donne sa démarche, avec la solution au début ou au bout.

Par souci de rapidité (et pas que du côté usager), on comprend bien que le premier type de réponse va être privilégié.

Bertrand C. précise : « Et qu'on ne vienne pas me dire qu'il faut toujours expliquer l'itinéraire de recherche dans les réponses patiemment élaborées ! Quand j'amène ma voiture en panne chez le garagiste, je me fiche de savoir si c'est le delco qui a bousillé le furnibule, je veux qu'elle marche ! »

Oui, mais en même temps, si on peut éviter le retour de la panne – par son action – la démarche devient intéressante. Surtout quand la facture passe à trois chiffres au-dessus de la virgule.

Dans le cas du bibliothécaire – gratuit –, le problème se pose lorsque ce dernier n'est pas là.

Comment fait-on alors ?

Et il devient plus qu'intéressant de savoir qu'en grattant le delco, on peut espérer être à l'heure au théâtre, sans se faire traiter de tous les noms par madame.

La démarche peut être modulée et adaptée, sur du long terme. La réponse directe, non.

Donc, parce que redistribution d'un savoir, la démarche se révèle plus riche au bout du compte.

Même si on n'a pas toujours le temps (ni l'envie) de la fournir.

Dans le cas du garagiste, la démarche est son gagne-pain. La donner, c'est permettre au propriétaire de la voiture de se passer de lui. Ce qui est contre-productif pour lui.

Le bibliothécaire étant gratuit, n'est-ce pas là une solution, pour lui, de diminuer son temps de réponse à des questions identiques ? Afin d'entreprendre d'autres démarches, plus pointues ou plus biblio-techniques ?

À défaut de disparaître de la scène : -), lorsque les usagers seront tous autonomes. (Tous ?).

Et quand bien même, il y aura encore les coulisses.

Mais alors ça voudra dire que nous sommes devenus parfaitement « clairs » pour tous les usagers. Que nous nous sommes mis à la place, que nous sommes « re » devenus des usagers.

Fin de la bibliothèque Babel et opaque ?

Bien cordialement.

3/ Commentaire par Frédéric – vendredi 23 janvier 2009

Ravi de vous voir relativiser ce fameux mythe de l'autonomie de l'usager. Plus les années passent et plus me semble ridicule cette volonté des bibliothécaires de créer une cohorte de petits apprentis qui comme eux maîtriseraient la Dewey et RAMEAU. Les outils de classement et d'indexation sont à mon sens faits par et pour les bibliothécaires, l'important étant de trouver comme vous le dites le moyen de les rendre facilement lisibles par les usagers. Le manque de clarté et de lisibilité de notre façon d'organiser le savoir est à mon sens un des principaux problèmes des bibliothèques, dont les outils de classement courent désespérément après un champ de la connaissance sans cesse mouvant. Autant il me semble important de pouvoir transmettre aux usagers des bases et des méthodes de recherche de l'information et des outils pour ne pas se perdre dans l'océan informationnel contemporain, autant il me semble vain d'attendre de nos lecteurs (internautes, auditeurs, etc.) d'adopter nos usages professionnels. Toujours cette fâcheuse tendance à vouloir conformer nos publics à nos valeurs…

Bien à vous.

4/ Commentaire par Christelle DP – vendredi 23 janvier 2009

Bonsoir à tous,

Le Guichet du Savoir n'aime pas la mauvaise foi, d'ailleurs moi non plus…

Pour éclairer la raison qui a fait « se casser le nez » à M. Majour, il est utile de préciser que sa question ne portait nullement sur le fonctionnement « bibliothéconomique » du « système bibliothèque », mais sur des données internes au fonctionnement de nos services, à savoir des éléments d'évaluation statistique (dont l'essentiel se trouve d'ailleurs sur le site institutionnel de la Bm de Lyon). Le Guichet du Savoir, qui, je le rappelle, est un service destiné au public, et non aux professionnels dont l'une des compétences est, en théorie, d'identifier le bon canal d'information, répond aux questions d'ordre strictement documentaire, ainsi que nous l'avons rappelé (gentiment et par e-mail) à M. Majour, en lui demandant de nous contacter par voie professionnelle. Notre page d'accueil explique d'ailleurs très clairement notre positionnement en termes de public et de contenu.

Je profite du billet de Bertrand pour signaler à quel point je suis excédée, non par l'absence d'autonomie de nos pauvres usagers perdus dans les abysses de l'information, mais par l'inconscience de nos collègues qui se permettent d'utiliser un service destiné au public, et de nous mettre à contribution. Leurs questions relèvent, au pire, soit de l'incompétence professionnelle, soit d'une très grande confusion, bien à la mode il faut l'admettre, entre sphères d'activité professionnelle, relations inter-professionnelles et relations inter-personnelles. Je suis par là même plus que dubitative sur la question de l'affirmation de l'autonomie de l'usager, postulat qui ne sert souvent que d'alibi au bibliothécaire davantage concerné par la gestion de ses collections. Le Guichet du Savoir, comme les autres services de questions-réponses, n'est pas un service de sous-traitance documentaire qui se substituerait au nécessaire savoir-faire de tout professionnel de l'information.

Bien cordialement.

5/ Commentaire par Anonyme – samedi 24 janvier 2009

« Notre métier est de servir ». Personnellement, je ne me considère pas comme un larbin.

Réponse de Bertrand Calenge – samedi 24 janvier 2009

Cher « anonyme »,

Servir les autres est l'apanage de nombre de métiers, qui je pense s'en enorgueillissent plus qu'ils ne le déplorent, que ce soit à Lyon, à Eaubonne ou à Herblay. Dans les bibliothèques, ou dans les centres Leclerc, des milliers de personnes sont « au service de ».

6/ Commentaire par Matthieu – dimanche 25 janvier 2009

Bonjour,

L'autonomie de l'usager est effectivement une question complexe. Elle porte de nombreux visages à l'intérieur même des usages des différentes bibliothèques, qu'elles soient publiques, universitaires, techniques et autres…

Étant utilisateur de BU et de BM depuis quelques années déjà à Lyon, Clermont, et d'autres… Il m'arrive encore régulièrement de demander de l'aide aux bibliothécaires. Quoi de plus normal. Je suis autonome sur certains usages. Mais lorsqu'il s'agit de repérer la section géographie, ce n'est pas en connaissant le classement Dewey (intellectuel) que je sais où cette section se trouve dans la bibliothèque (physique)…

Ce qui fait de l'autonomie quelque chose d'extrêmement relatif et parfois changeant, selon la bibliothèque que l'on fouille.

@ B. Majour

Il existe des BU qui « forment » les nouveaux étudiants à la classification à la BU de Gergovia, à Clermont-Ferrand. Mais c'est anecdotique :). Je l'ai suivie la première année, mais contraint, à vrai dire et sans grande attention de ma part. C'est à partir d'une démarche volontariste (question aux bibliothécaires, recherches pendant des dizaines de minutes…) que j'ai pu réellement connaître les ressources de cette bibliothèque. Et cela ne m'empêche pas, certaines fois, d'y être complètement perdu à nouveau.

Ceci pour illustrer cela. À part les professionnels des bibliothèques, les seuls à être réellement autonomes au sein d'une bibliothèque, un usager doit toujours avancer par pallier. Une question apporte une réponse et un degré d'autonomie supplémentaire, jusqu'à ce qu'une nouvelle question naisse et que la bibliothécaire soit à nouveau demandée pour de l'aide ; et ainsi de suite, ad aeternam.

@ Bertrand Calenge

Ce qui fait que le métier de bibliothécaire est nécessaire. Ne serait-ce que parce qu'il est impossible de se passer de lui. Que l'usager n'a jamais le temps de s'adapter complètement aux évolutions de la bibliothèque (même en tant que professionnel le changement est parfois difficile à suivre). Pour imager un peu mon point de vue : la bibliothèque est un visage : la collection est ce qu'elle présente à l'usager, et les professionnels des bibliothèques sont là pour en décrire les expressions.

Et puis, c'est un service public, un service au public !

@ Anonyme. Et pas n'importe quel service… C'est une valeur en soi, d'être présent pour ceux qui ont besoin de ces services. En tant que moniteur de bibliothèque, j'ai été très fier de partager avec d'autres ce que la bibliothèque qui m'employait recelait comme trésors…

Cordialement.

7/ Commentaire par Raphaële – lundi 26 janvier 2009

Entièrement avec vous, M. Calenge. Je ne saurais dire mieux ma façon de penser concernant la formation des usagers (nos outils sont anti-ergonomiques, et tout le monde n'a pas besoin d'acquérir les compétences d'un bibliothécaire) et le renseignement au lecteur, dont la plupart des collègues se passeraient bien, il faut l'avouer. Brandir l'étendard de l'autonomie revêt pour moi un caractère d'hypocrisie : on préfère penser que l'usager doit se former pour n'avoir pas à s'en occuper, voilà tout. D'ailleurs, l'autonomie, cela ne se décrète pas, cela se prend.

8/ Commentaire par Aimable – mardi 27 janvier 2009

@Bertrand Calenge : Le parallèle que vous faites, au sujet du « service », entre bibliothèques et supermarchés est une déclinaison de ce nouvel esprit que la propagande managériale tend à imposer aux personnels des bibliothèques. J'ai travaillé longtemps dans un supermarché et je peux témoigner qu'en dehors des chefferies, personne ne s'est jamais « enorgueilli » d'être « au service de ». Plutôt que d'apprécier la grandeur de la servitude volontaire, on se souciait de préserver notre dignité et notre autonomie mises à mal par l'arrogance et la toute-puissance de cette racaille que constitue le type social du « client ».

Si les échanges qui se nouent dans bibliothèques devaient régresser au niveau de ceux que la logique libérale impose là où elle règne en maître, on assisterait à l'universalisation du « type anthropologique » de l'esclave.

Puisqu'il est ici question du rapport entre autonomie et service, je préfère quant à moi aborder la question à partir des remarques d'un Kropotkine qui, pour démontrer l'évidence du communisme (dans sa version libertaire), prend entre autres pour exemple le métier de bibliothécaire. Je n'en dis pas plus, ça va vous ennuyer.

Je conclus : si l'on s'efforçait de penser les bibliothèques dans la perspective de l'utopie au lieu de chercher à les intégrer toujours plus dans la logique et les structures de la modernité libérale et capitaliste, on aurait des chances de sortir des apories que vous pointez dans votre intervention et d'avancer dans la création d'un « service » qui ne soit pas la reproduction d'un « libre-service ».

P. S. « […] que ce soit à Lyon, à Eaubonne ou à Herblay […] » : on vit décidément dans un monde orwellien.

9/ Commentaire par B. Majour – samedi 31 janvier 2009

@Christelle DP

Bonjour,

Je retrouve enfin Internet pour vous lire.

Oui, je me suis « cassé le nez », pour n'avoir pas tout lu et avoir subi une impulsion subite.

Donc je reconnais ma faute sans aucune ambiguïté.

Pour expliciter ma démarche (et rester dans le questionnement de ce post) :

– Sans y réfléchir plus avant, j'ai pensé que le Guichet du savoir répondait à toutes les questions, vraiment toutes.

– J'ai donc recherché « guichet du savoir » sur un moteur de recherche « connu ».

– Puis cliqué sur le lien (qui arrive en premier)

– Là, le gros bouton rouge m'a aussitôt attiré… il est inscrit « Cliquez ici pour poser votre question ».

– J'ai cliqué.

– Puis j'ai rempli les champs nécessaires à l'obtention d'un code et d'un mot de passe.

– Avant de poser ma question.

Le lendemain, donc bien avant les 72 heures, j'ai reçu la réponse, que vous mentionnez.

Avec gentillesse et délicatesse, c'est tout à fait exact, et je vous en remercie.

Ça ne m'a pas empêché de me dire : « Ah, M…, qu'est-ce que j'ai raté ? »

J'ai repris la page d'accueil et j'ai enfin regardé le reste de la page.

J'ai alors lu les différents points que vous évoquez et vu qu'il s'agissait d'un service destiné au grand public.

Première erreur de ma part.

L'impulsion subite en était une deuxième.

Vous déranger plus avant pour une question ponctuelle, et mobiliser votre temps, sans intérêt pour vous, en serait une troisième.

Surtout, comme vous le dites, que l'essentiel est trouvable sur votre site.

1, 2, 3, Mea culpa.

Aussi, quand Bertrand indique que le Guichet du Savoir répond à toutes les questions, je précise aux autres professionnels qui lisent ce blog : ce n'est pas le cas.

Les demandes professionnelles doivent passer par un autre tuyau.

À juste titre !

Le Guichet du Savoir est pour grand public.

« Mauvaise foi » ?

Je ne suis pas de « mauvaise foi », j'ai suivi une démarche erronée. (par manque de réflexion, ce qui vaut sans aucun doute un manque de compétence : -), dans un domaine ou dans plusieurs.)

Je vais donc corriger cette démarche erronée, pour acquérir une meilleure autonomie.

Enfin, peut-être, puisqu'il m'arrive très souvent de procéder par test erreur (tâtonnements en bon français : on essaie, on rate… on recommence. L'autonomie, c'est aussi de l'expérience et de l'usage.)

« Casser le nez » pour moi était juste une information résumant mon test erreur, et je n'y ai mis aucune tournure négative… mais peut-être y en a-t-il dans le ressenti.

Si c'est le cas, je m'en excuse.

Bien cordialement.

10/ Commentaire par MxSz – mercredi 4 février 2009

Bonjour,

Le ton du commentaire de Christelle di Pietro concernant l'utilisation jugée abusive des Guichets, et la réponse heureusement aimable de B. Majour, me semble bien représentatifs :

1. du succès des Guichets.

2. donc de l'augmentation de la charge de travail pour Ch. di Pietro et l'équipe des Guichets

3. du leurre qui consiste à vouloir interdire, si ce n'est en accablant les « mauvais collègues » qui font exprès de taquiner les bibs lyonnais. C'est un peu comme vouloir lutter contre les DRM : laissez tomber, c'est peine perdue.

4. de la logique du chacun pour soi qui règne concernant les services de référence à distance.

Je m'explique. Que les Guichets soient un succès, et bien… on ne peut que s'en féliciter. Après je vous pose la question : un lecteur pose une colle à un bibliothécaire, en service public, ailleurs en France qu'à Lyon. Celui-ci ne sait pas répondre. Ledit bibliothécaire renvoie ledit lecteur vers les Guichets du savoir. C'est bien ? C'est pas bien ? Quelle différence, ici, entre poser la question soi-même ou renvoyer le lecteur vers un service de référence d'une autre collectivité, comme les guichets ?

Ensuite, le truc que j'ai dû mal à comprendre, c'est la multiplication de ces services (le récent Ubib, le guichet, Sindbab, Rue des facs, Enssib, etc.). Ok ils procèdent tous – pour les SCD en tout cas – d'une logique de coopération. Et je conçois parfaitement qu'il soit difficile de mettre en place un immense service de questions/réponses à l'échelle de la France, de l'Europe ou de la Galaxie.

Mais quand même, ne pourriez-vous pas envisager, toutes et tous, de créer un espace de mutualisation au moins de l'immense stock de réponses déjà

apportées ? Ça, on n'en parle même pas, et je trouve cela bien dommage. Même si avec des si, etc.

Au lieu de quoi, je sens sourdre une petite pointe taquine, du genre « nananana-nère », dans cette phrase présentant l'un de services de références à distance : « Avec 45 heures hebdomadaires de permanence en ligne et l'engagement de répondre sous 48 heures, xxxx est à ce jour le service d'information le plus ouvert et le plus rapide en France ».

Bref, je ne crois pas que l'avenir des services de questions/réponses à distance soit dans le cloisonnement (entre institutions, entre types de publics : les bibs/les non bibs) et la concurrence.

Parcours 6. Zoom sur la thématique de l'accompagnement, proposé par Joëlle Muller

Sur la cent cinquantaine de billets publiés par Bertrand Calenge entre 2008 et 2015 sur son blog, une dizaine peut être rattachée à une thématique plus générale de l'accompagnement du public[12], terme qu'il privilégie parce qu'il donne une idée juste du chemin à deux accompli par le bibliothécaire et l'usager. Cette dimension élargie prend tout son sens dans le contexte d'ouverture de ces vingt dernières années. En effet, l'arrivée d'Internet et de Google a complètement transformé les relations des personnes envers l'information, l'actualité, et exacerbé le besoin de réponses rapides. Les publics se sont diversifiés, se côtoient mais ne se mélangent pas. Les bibliothèques s'ouvrent aux autres métiers, cherchent à toucher des publics peu présents. Tous les éléments de ce contexte amènent une évolution de la notion d'accompagnement et ont fait évoluer les services offerts. Dans son dernier billet daté de décembre 2015, Bertrand énonce quatre théorèmes concernant les bibliothèques. Le quatrième représente bien les idées émises dans cette dizaine de billets abordant la thématique de l'accompagnement.

> **« Arrêtons de parler de "la" bibliothèque : la réalité de l'institution réside dans les capacités actives de médiation des bibliothécaires ! Cette dynamique-là ne se construit pas ex nihilo, par le seul miracle de ressources accumulées et proposées à une population. Elle exige une mobilisation des acteurs. C'est sans doute, à mon sens, la principale émergence de ce dernier demi-siècle : bien plus que l'informatique ou le numérique, c'est l'urgence de la médiation humaine des connaissances qui est réclamée pour construire du sens. Les bibliothécaires (et les autres acteurs professionnels œuvrant dans les bibliothèques et autour d'elles)**

12. Voir le « Parcours 11. Corpus des billets », p. 303.

peuvent entrer en scène ; mieux, ils le doivent. À eux de mobiliser les échanges, de dynamiser les partages, d'inventer la surprise, bref de donner du sens au Léviathan informationnel toujours plus énorme. C'est un magnifique défi pour les nouvelles générations de professionnels ! Il faut le réussir ! ».

Transmettre… 31 octobre 2009  	Ce billet est très dense, sur presque 6 pages et autant de commentaires (de Silvère Mercier et de Michel Piquet), Bertrand Calenge rebondit sur un commentaire de **Michel Piquet** sur le blog **Bibliossession**. Michel Piquet s'insurge sur l'inadéquation du terme médiation pour traduire l'action du bibliothécaire avec les usagers. Quant à lui, Bertrand Calenge préfère utiliser le mot transmission qui rend mieux compte de l'échange qu'il y a entre le personnel et le poseur de question. La neutralité du terme « accompagner » rend bien cette situation d'échange entre deux personnes. L'une a des compétences : elle sait chercher. L'autre a un besoin mais également des compétences sur le sujet dont elle parle ou sur d'autres sujets connexes. L'échange peut alors se dérouler. Il va aussi permettre à chacune des personnes de découvrir, de faire évoluer ses compétences. L'échange se termine par la transmission. Chacun repart avec quelque chose en plus. Transmettre le savoir accumulé pour le faire partager.

A propos de l'autonomie de l'usager

22 et 30 janvier 2009



Ces billets sont les plus longs du cycle sur l'accompagnement et ont généré un nombre important de commentaires. Cinq pages de billets et dix pages de commentaires. C'est très long pour un blog. Bertrand Calenge s'attaque au « mythe inamovible du bibliothécaire de lecture publique : l'autonomie de l'usager. » Mais de quelle autonomie parle-t-on ? Bertrand Calenge en repère trois :

- la maîtrise du lieu institutionnel. C'est-à-dire la capacité de l'usager à comprendre les règles de fonctionnement, à posséder le code social du lieu.

- La maîtrise des outils d'information. C'est-à-dire sa capacité à utiliser le catalogue, à se repérer dans le système de classification. Bertrand Calenge remarque fort justement que le manque d'autonomie de l'usager envers ces outils est le plus souvent dû à leur mauvaise ergonomie.

- La maîtrise des itinéraires de recherche documentaire. C'est l'idée récurrente du bibliothécaire : ne pas apporter la réponse toute faite mais apprendre à l'usager à chercher la méthode adéquate. Lui apprendre à chercher par lui-même. Selon l'auteur de ce blog, il y a deux manières de voir les choses. Effectivement s'il s'agit d'un usager qui aura ensuite besoin de faire de nombreuses requêtes dans le cadre de ses études ou de sa vie professionnelle. Oui il est intéressant de lui apprendre la méthodologie. Mais si l'usager cherche une réponse rapide et ponctuelle à une question qui n'est pas dans son domaine de connaissance, pour quelle raison l'obliger à connaître toute la démarche ?

Pour résumer, pour l'auteur, l'autonomie en bibliothèques de lecture publique pourrait se cantonner à :

- « une personne qui a accepté les codes sociaux en vigueur dans le lieu ;

- qui se débrouille dans son champ de compétence avec les outils dont elle dispose (fournis ou non par la bibliothèque) ».

La référence à l'autonomie est bien souvent liée au confort du bibliothécaire d'être absent de la scène. Je vous laisse imaginer le nombre de commentaires favorables ou défavorables aux idées exprimées. C'est ce que l'on appelle une idée prêtant à controverse. Dans les commentaires, j'ai relevé cette phrase que je trouve très judicieuse : « Poser la question à quelqu'un qui sait, c'est la démarche la plus intelligente que je connaisse. »

Empruntez un bibliothécaire ! 10 février 2009  	Encore un billet qui a suscité beaucoup de commentaires et dont la thématique découle des précédents sur l'autonomie. C'est une forme d'accompagnement peu pratiqué en France et qui nous vient du Canada. Il s'agit, pour l'usager, de pouvoir faire appel à un membre du personnel compétent pour collaborer sur un travail à faire. Ce service n'est généralement pas proposé en bibliothèque de lecture publique par manque de temps. Il existe ponctuellement en bibliothèques spécialisées pour les enseignants-chercheurs. Cela exige un suivi personnel par un bibliothécaire au fait de leur problématique et attentif à leurs pistes de recherche. Je l'ai vu fonctionner avec beaucoup de bonheur à la **bibliothèque de Sciences Po**. Cela permet d'instaurer une meilleure reconnaissance de nos compétences auprès des usagers.

Parcours 7. Stratégies et perplexités face au numérique, proposé par Véronique Mesguich

Bertrand Calenge ne faisait pas partie de la génération dite des « natifs de l'ère numérique ». Il a été témoin, comme nombre de professionnels, du passage du « monde clos » des catalogues de bibliothèques à l'« univers infini » du monde numérique. La période d'activité du blog, de 2008 à 2015, est en effet traversée par de grandes questions relatives aux nouveaux services et usages numériques : partenariats concernant la numérisation, usages des réseaux sociaux, enjeux du Web de données, etc. Ni technophile béat ni technophobe grincheux, Bertrand prend la mesure des innovations avec la rigueur qui le caractérise. **« Oui aux outils, non à la sidération »** : cette formule résume à elle seule son attitude mêlée de curiosité et de lucidité. Il suit de nombreux flux et échange régulièrement avec plusieurs blogueurs dans le domaine du numérique : mais il occupe une position unique et atypique parmi des personnes **« écartelées entre une révolte contre les conditions juridiques et économiques dont le savoir est l'otage, et une fascination parallèle envers les**

opportunités extraordinaires de technologies toujours innovantes ». Dans une blogosphère où l'anathème et la posture idéologique sont monnaies courantes, Bertrand sait prendre et assumer ses positions, en laissant toujours une place pour le débat et la discussion constructive. Les titres de ses billets sont autant de questions ouvertes : **« Un portail pour chaque bibliothèque ? »**, **« Autour du livre numérique : quels discours ? »**, **« Écrire moderne ? »** – ou d'invitations à l'action : **« Numérisations par Google : au boulot maintenant »** ; le débat reste souvent ouvert en fin de billet : **« Alors, on fait comment ? »**.

La lecture de ses nombreux billets consacrés aux différentes facettes du numérique révèle un souci de relier son sujet à des problématiques « métier » : sa réflexion ne se limite pas à la technologie pour elle-même, elle s'articule autour de la production des contenus numériques, des usages que l'on observe auprès des utilisateurs, et des services que l'on peut développer pour ces derniers. Bertrand s'appuie pour cela sur de nombreux exemples concrets, pris dans des bibliothèques de toute taille et de toute nature. **« Dans la balance des enthousiasmes et des inquiétudes »**, il sait peser chaque argument et faire la part des choses, tout en veillant à ne jamais être juge et partie.

La rédaction des billets est rarement liée à l'apparition d'un nouvel outil ou service numérique. La publication est souvent motivée par une réflexion **« sur les stratégies ou les perplexités à l'œuvre dans les bibliothèques »**, ou encore en réaction à des billets d'autres blogueurs. Dans les premières années du blog, en 2008-2010, il est souvent question de numérisation des fonds patrimoniaux et d'usages du livre numérique. Mais aussi, dès 2008, de l'usage des réseaux sociaux pour la médiation documentaire. D'autres sujets, comme l'intégration du numérique dans la politique documentaire, sont abordés vers les années 2013-2014, mais son thème récurrent (et le fil conducteur de mon texte) sera

le rôle des bibliothécaires pour qui maîtriser la déferlante des contenus et des outils numériques est moins une fin en soi qu'un moyen de servir ses différents publics.

Problématiques « métier »

En 2009, Bertrand réagit sur « **l'identité numérique des bibliothèques** » : il souligne la distinction entre l'expression individuelle des bibliothécaires et l'expression institutionnelle de la bibliothèque. Il ne considère que deux modalités complémentaires d'intervention des bibliothèques sur Internet : « **la modalité présentielle : poursuivre voire anticiper et faciliter via le Web l'usage des services rendus dans les lieux – a priori pour les utilisateurs de ce dernier -, tout en valorisant la dimension médiatique de l'institution ; la modalité servuctive : construire, avec les ressources documentaires et surtout humaines (compétences internes ou partenariales) des espaces spécifiques de service d'information essentiellement accessibles en ligne, qu'il s'agisse d'un service questions-réponses généraliste ou d'un espace thématique** ». Il pose la question de la production des savoirs à l'heure du numérique, rêvant d'une « **création collective de savoir et de mémoire** » qui réclamera sans doute précautions et procédures. Dans un billet de 2012 intitulé « **De quels savoirs la bibliothèque se fera-t-elle médiation ?** », Bertrand revient sur la spécificité du rôle du bibliothécaire face à la profusion des publications numériques : « **On devine également qu'abolir des millénaires de transmission assis d'abord sur la capacité bibliothécaire de mémoire maîtrisée, pour se noyer dans un flux régulé par de multiples médiations incontrôlées, pose la question sociale et politique d'un savoir partagé, car nous ne sommes pas les seuls, loin de là, à revendiquer cette « curation » et le fait que des réseaux se déclarent "sociaux"**

ne les rend aucunement porteurs de l'intérêt collectif, ni d'ailleurs réellement sociaux… ».

Numérisation des collections : inventivité créatrice et inquiétude

De grands débats agitent le monde des bibliothèques, depuis le milieu des années 2000, autour du rôle de Google dans les projets de numérisation de fonds patrimoniaux. Pour Bertrand, **« Il y a matière à débats, sans nul doute. Mais les débats sont souvent faussés par l'idéologie »**. Dans ce billet, l'un des tout premiers, il adopte un ton pragmatique : **« dans l'univers de la Toile, il faut trouver les moyens non tant de numériser nous-mêmes avec nos propres forces que d'offrir à nos publics la bibliothèque locale qui satisfera leurs besoins d'information »**. Il se livre en 2009 à une joute verbale avec Lionel Maurel (Calimaq) toujours autour de la notion de numérisation du patrimoine. Bertrand reprend l'un après l'autre les arguments de son contradicteur, à savoir : la propriété des collections publiques numérisées, la perte de bénéfice pour les collectivités de l'exploitation des collections numérisées, ainsi que le risque de mainmise d'un acteur commercial unique sur l'accès à ce patrimoine. S'appuyant sur des témoignages de bibliothèques européennes **« ayant cédé aux offres de l'"ogre" »** (Google bien sûr !), Bertrand défend une conception du patrimoine **« qui pose au premier plan non le capital économique des collections, mais la fonction première des bibliothèques : diffuser leurs contenus auprès des publics qu'elles doivent servir »**. En fin 2009, il se fait un malin plaisir, en présentant la bibliothèque numérique Hathi Trust, de noter que la plupart des textes numérisés l'ont été par Google… et de rappeler avec une pointe d'ironie : **« Le débat autour de la numérisation par Google des livres des bibliothèques fait couler beaucoup d'encre, de fantasmes et de beaux discours,**

du moins en France… où à l'heure où j'écris aucun livre d'une bibliothèque française n'est encore numérisé par l'entreprise californienne ». Trois ans plus tard, en 2012, Bertrand évoque à nouveau le Hathi Trust, en y trouvant des similarités avec la nouvelle bibliothèque numérique Numelyo lancée par la Bibliothèque municipale de Lyon (numérisation réalisée en partie grâce à un partenariat avec Google, et en partie par les soins de la bibliothèque). Bertrand s'insurge contre des accusations de « copyfraud » (appropriation illégitime du domaine public par un acteur public) portées contre la bibliothèque. Et de conclure : **« Oui, je soutiens les initiatives en faveur des biens communs, et oui simultanément je soutiens les entreprises publiques qui veillent à ne poser aucune contrainte commerciale au libre accès des citoyens à leur patrimoine commun. En revanche, je m'insurge contre l'argutie juridique qui conduirait à une aporie confortable »**. Sur ce même sujet, il s'invite dans le débat pour les élections présidentielles 2012 en formulant quelques propositions concrètes : *« encourager l'adoption nationale puis européenne d'une mise à disposition libre et gratuite dans les bibliothèques, des œuvres numérisées soit orphelines (dont on ne retrouve pas les ayants droit) soit indisponibles » ; « proposer une réduction uniforme des droits d'exploitation d'une œuvre de création, quelle que soit sa nature ou son support, à 50 ans après la mort de l'auteur » ; « garantir la liberté et la gratuité d'accès des collections numériques dont une bibliothèque possède les éléments ou dont elle a acquis l'accès, sur l'ensemble des ordinateurs, liseuses ou tablettes qu'elle met à disposition dans ses locaux »*. Une participation à un colloque sur le livre numérique à Séville lui donne en 2012 l'occasion de porter la parole des bibliothécaires **« face à une armada d'éditeurs, distributeurs, libraires et pouvoirs publics préoccupés par leur(s) seul(s) modèles économiques »**. Selon lui, **« Internet permet l'invention de moult services originaux qui peuvent très bien s'exercer à partir**

d'une matière première inchangée, celle des livres imprimés et autres documents matériels. Mais quand les contenus de ces livres et documents prennent une forme elle aussi numérique, nous n'observons pas un simple changement de support, nous sommes confrontés à une véritable reconfiguration qui, je le répète, mêle l'inventivité créatrice à l'inquiétude. »

Le Web social : une utopie mobilisatrice ?

La période d'activité du blog est indissociable de l'évolution du Web 2.0. Là encore, souvent à contre-courant de la *doxa*, Bertrand s'est longuement penché sur les usages du Web 2.0 dans les bibliothèques[13]. L'un des premiers billets, en fin 2008, pose la question de **la compatibilité des usages collaboratifs et du projet politique d'une bibliothèque**. Bertrand voit le « 2.0 » comme **« outil de travail au sein d'une structure d'offre – la bibliothèque institutionnelle – qui ne peut jamais avoir l'ambition de renverser les limites structurelles imposées par les règles administratives et institutionnelles ! »**. Fort de ce constat, il distingue deux attitudes possibles et éventuellement simultanées pour les bibliothèques : **« la dimension participative peut être appréhendée comme un atout marketing pour les services de la bibliothèque »**; l'institution publique intègre les nouveaux usages, sans modifier ses modalités de fonctionnement. L'autre attitude est plus radicale : **« la même dimension participative s'introduit comme élément moteur d'un nouveau mode de fonctionnement d'une institution publique »**. Dans tous les cas, Bertrand recommande de ne pas oublier que **« nos bibliothèques sont des instruments d'action publique, et qu'à ce titre elles relèvent d'un projet politique précis et localisé »**.

13. Il nous fit l'honneur, à Muriel Amar et moi-même, de rédiger la conclusion de l'ouvrage collectif *Le Web 2.0 en bibliothèques : quels services ? Quels usages ?* que nous avions co-dirigé en 2009 aux Éditions du Cercle de la Librairie.

De nombreux billets du blog évoquent non seulement l'appropriation par les bibliothèques des usages sociaux, mais aussi les échanges professionnels via plusieurs réseaux sociaux. Il estime notamment en 2010 que **« les catalogues ne peuvent pas être 2.0 »**. En effet, selon lui, un catalogue est **« un outil permettant identification et surtout localisation d'un document ou d'un ensemble de documents au sein d'une collection »**, et cela ne semble guère compatible avec des échanges et interactions propres au Web social. En revanche, il suggère aux bibliothèques d'autres moyens plus efficaces pour être présents dans cette nouvelle vague du Web : produire du vrai contenu (en dehors du seul catalogue), tenir des blogs, disséminer les données du catalogue vers des sites internes et externes... Il va jusqu'à imaginer de **« supprimer le catalogue en tant qu'entité autonome pour l'imaginer bouquet de ressources bibliographiques documentant une base de supports précisément localisés, assistance à un repérage de documents si soigneusement classés qu'ils peuvent en être inaccessibles »**. Un échange contradictoire passionnant s'ensuivra avec Hubert Guillaud, sur son propre blog **La Feuille**.

Un certain scepticisme affleure au sujet du caractère véritablement contributif de plusieurs réseaux sociaux : **« LinkedIn ressemble à une ANPE sophistiquée, Facebook me semble relever de l'exhibitionnisme, etc. Il me reste ce qui me facilite la vie quotidienne et mon travail : les fils rss, l'agrégateur Netvibes et ses widgets bien utiles, les annuaires de signets en ligne de type Delicious, et les autres essais s'élaguent d'eux-mêmes. Et s'il faut dialoguer pour résoudre une question, ces bons vieux forums sont encore un des meilleurs « outils sociaux » qui soient »**. Quant à Twitter, Bertrand lui consacre un **billet relativement long** en 2009. Là encore, il se base sur une expérience personnelle peu concluante (faut-il y voir une difficulté à manier la forme courte... ?), mais reconnaît que le réseau à l'oiseau bleu peut constituer un **« bon outil d'alerte pour des bibliothèques »**.

Sur le Web 2.0 en général, Bertrand se méfie de discours positivistes et enflammés : il préfère « **la réalité mouvante** » à la « **fiction techno-utopique** ». L'un de ses billets les plus visionnaires, et qui résume plus que tout autre sa pensée, est sans doute cette publication de 2012 intitulée « **Il faut des vrais mythes pour avancer** ». Sans avoir de solution précise, Bertrand sait qu'il faudra opérer la jonction « **entre le positivisme technologique dont nous sommes friands, et les dramatiques choix sociaux, économiques et politiques auxquels nous sommes confrontés** ». Et les bibliothécaires ont un rôle à jouer dans la construction des imaginaires collectifs qui permettront d'avancer : « **Les utopies mobilisatrices et créatives ne se construisent pas sur des technologies – même si ces dernières peuvent en favoriser l'émergence –, mais sur des imaginaires du vivre ensemble. Être connectés soit, mais pour créer quelle société ? Avoir accès à tout le savoir du monde, soit, mais pour construire quel nouvel horizon de connaissance partagée ? Un bibliothécaire, même immergé dans le numérique et ses outils, ne peut ni ne doit s'y perdre : sa place est auprès de la population qu'il sert et accompagne.** »

De Hadopi au Bien commun

L'année 2009 est marquée par une série de publications concernant l'impact de la loi Hadopi sur les bibliothèques. Rappelons le contexte : en juin 2009 est votée la loi favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, dite « Hadopi 1 », et créant entre autres l'organisme du même nom. L'objectif de cette loi est de lutter contre le téléchargement illégal sur Internet d'œuvres soumises à droits d'auteur. De nombreux débats agitent la blogosphère, notamment à propos du caractère répressif de certains éléments du projet de loi. Dès février 2009, Bertrand s'insurge contre des **propos de la ministre de la Culture Christine Albanel**. Celle-ci suggère en effet : *« pour éviter que les accès*

Wi-Fi ne puissent être utilisés pour pirater des œuvres sur Internet, les accès publics pourraient être configurés comme des "portails blancs" autorisant la navigation uniquement sur des sites préalablement vérifiés ». Selon Bertrand, cette proposition (finalement écartée par la suite) va à l'encontre des missions des bibliothèques : **« Qu'on limite l'accès à l'information en des lieux publics (et faits pour l'information, dans le cas des bibliothèques) au prétexte du risque éventuel de contravention, c'est me semble-t-il quasiment inconstitutionnel, non ? »**. En avril 2009, un billet intitulé **« Droit de prêt et Hadopi : quelle parenté ? »** s'appuie sur une publication du blogueur **Philippe Axel**. Ce dernier prône contre les dispositions de la loi Hadopi le principe de la licence globale, c'est-à-dire l'autorisation donnée aux internautes d'échanger entre eux des contenus culturels, à des fins non commerciales, en contrepartie d'une rémunération versée aux artistes. Bertrand y voit un parallèle avec la situation du début des années 2000, alors que les bibliothèques étaient accusées de « concurrence déloyale » envers les auteurs et éditeurs, en prêtant gratuitement des livres. En mai 2009, lors des dernières discussions autour de la loi, Bertrand salue l'**action de l'association interprofessionnelle IABD** qui a permis d'introduire dans le texte la possibilité pour les bibliothèques de pouvoir communiquer au public, sans autorisation préalable, les copies des documents numérisés par leurs soins. Cette communication doit s'effectuer sur place et sur des terminaux dédiés. Ce dernier point soulève cette analyse de la part de Bertrand : **« Même si cette annonce réduit singulièrement le champ de diffusion de l'information par les bibliothèques hors leurs murs, elle reconnaît en bonne partie la dimension publique de l'information détenue par ces établissements. Mais on constatera que comme toujours la capacité informative des bibliothèques se juge toujours à l'aune du stock qu'elles détiennent, et non de**

leur fonction publique de diffusion de l'information par tous moyens appropriés ».

La loi Hadopi a été complétée par de nouveaux éléments votés en décembre 2009, suite à une décision en juin du Conseil constitutionnel déclarant certains éléments de la première loi partiellement non conformes à la constitution. Bertrand se réjouit de ce **retocage**, mais manifeste son inquiétude car au même moment apparaît l'avant-projet de la loi LOPPSI. Cette loi prévoit l'obligation pour les fournisseurs d'accès d'interdire l'accès à une liste (non publique) d'adresses URL arrêtée par le ministère de l'Intérieur. Bertrand est conscient des enjeux de la lutte contre la cybercriminalité, mais pas à n'importe quel prix : **« Ma réaction est d'abord celle d'un citoyen. Mais c'est aussi celle d'un bibliothécaire : toutes ces questions tournent finalement autour d'une même problématique, celle de la liberté d'expression. C'est cette liberté d'expression qui fonde la légitimité des bibliothèques dans les pays démocratiques : comme le souligne maître Eolas : la décision du Conseil constitutionnel dit clairement que "la liberté d'expression ne s'efface pas pour protéger des intérêts économiques catégoriels aussi nobles soient-ils" »**. Le début des années 2010 voit le démarrage de plusieurs initiatives destinées à mettre le bien commun à l'honneur, dans la lignée des travaux de l'économiste prix Nobel Elinor Ostrom. En début 2012, dans un billet intitulé **« À quand des journées nationales du bien commun ? »**, Bertrand invite les bibliothécaires, concernés au premier chef par cette question, à **« se faire les moteurs d'une manifestation nationale à inventer : les Journées nationales du Bien commun ! »**. Selon lui, les journées du Patrimoine **« ne sont pas celles du bien commun »**. Son argumentation s'appuie sur une analyse de la notion très française de « patrimoine », notion dans laquelle n'est que très peu abordée la dimension de la propriété de ce patrimoine, et de la régulation de l'accès. Il souligne la situation paradoxale des bibliothécaires,

disposant de ressources « patrimoniales » exceptionnelles, mais dont l'usage est souvent bridé. Toujours en 2012, Bertrand se penche sur la question du **domaine public**. Sans rentrer dans des considérations d'ordre purement juridique, il constate l'extension de la protection patrimoniale accordée au droit d'auteur, passée en France dans les années 1990, de 50 ans à 70 après la mort de l'auteur, pour les livres. Il note également aux États-Unis une tendance à exclure du domaine public des œuvres qui y étaient déjà rentrées. Pour Bertrand, **« Cette course folle à l'exploitation ad nauseam des œuvres de l'esprit a quelque chose de révoltant pour ceux que leurs moyens financiers n'autorisent pas à participer à la connaissance »**. En matière d'information publique, on voit ainsi que la philosophie de Bertrand s'oriente généralement autour de la nécessité, pour les bibliothèques, d'inventer de nouveaux espaces ouverts. Il est bien sûr respectueux de la loi, mais redoute **« l'aporie provoquée par le scrupule juridique »**, selon le titre d'un billet de 2010. Il y critique l'attitude de certains bibliothécaires qui ont tendance à se perdre dans des impasses juridiques stériles. **« Alors il faut oser avancer, quitte à parfois devoir battre en retraite ou emprunter un chemin de traverse. Quand la règle est encore en recherche de définition solide et confirmée, préférons l'adage "tout ce qui n'est pas interdit est autorisé" plutôt que de se soumettre craintivement à "tout ce qui n'est pas expressément autorisé est interdit". »**

Sélection thématique extraite de Carnet de notes

Mardi 14 octobre 2008

Livre imprimé et livre numérique

En ce moment, tout le monde s'extasie sur le "e-reader" de Sony. On imagine volontiers qu'il pourrait supplanter le livre imprimé dans les prochaines (lointaines ?) années. **Roberta Burk** le signalait déjà en l'an 2000 : « À en croire une publicité récente de Microsoft, d'ici dix ans la vente des livres électroniques aura supplanté celle des livres sur papier dans de nombreux domaines » (à l'époque déjà Microsoft avait nommé son lecteur… Reader !). On en profite volontiers pour faire un amalgame technophile avec les **atouts de l'encre électronique**. Bref, l'utopie continue !!!

Loin de moi l'idée de jouer les rabat-joie. Mais je voudrais poser quelques questions :

La première est de mauvaise foi : les « e-books » ont déjà connu des expériences désastreuses (cf. le *Bulletin des bibliothèques de France* d'où est tirée la citation de Roberta Burk, il y a… presque dix ans). On me répondra que les usages comme la technologie ont beaucoup évolué…

La deuxième est d'ordre économique : la question des DRM est loin d'être résolue et apparaît même, en cette première phase de notre nouvel épisode du feuilleton de la modernité, être un cheval de bataille des éditeurs qui s'emparent de ce nouvel outil. **Bibliobsession** s'en indigne à juste titre, et on pourrait observer que, comme pour la musique enregistrée, il faudra bien, si le succès est au rendez-vous (voire pour qu'il soit au rendez-vous) relâcher les vannes et trouver un nouvel équilibre de ressources… La question économique touche aussi la rentabilité de l'investissement pour le consommateur. Hubert Guillaud **rappelle** qu'un prix de vente même faiblement inférieur à celui d'un livre imprimé, « *à 15 – 25 € le prix moyen d'un livre, vous gagnez 2 € environ. Avec un lecteur coûtant 300 €, il vous faudra acheter 150 bouquins avant de rentabiliser votre achat. C'est beaucoup. C'est sans-doute le reproche principal que je ferais à cette offre.* »

La troisième question est plus complexe. Dans tous ces débats, on parle ici de l'imprimé, là de l'électronique, comme s'il s'agissait des deux versants technologiques d'un même discours, d'un même contenu, bref d'un même objet. Ce faisant, on oublie les leçons pourtant intéressantes de la **médiologie** qui veut comprendre « *comment une rupture dans nos méthodes de transmission et de transport suscite une mutation dans les mentalités et les comportements et, à l'inverse, comment une tradition culturelle suscite, assimile ou modifie une innovation technique* », et au-delà la vieille maxime de **Mc Luhan** : « le médium est

le message ». On se focalise sur la technologie, sur les enjeux économiques des « puissances » établies à court terme, et on ne prend guère en compte les réalités des usages sociaux.
Mais keskidi, comme écrirait Queneau ?
Les livres, disques, lectures, etc., comme les lecteurs, auditeurs, spectateurs, etc., je les regarde tous jour après jour. Et je constate.
En vrac je constate (en bibliothécaire) que, Internet ou pas (e-reader ou pas ?) :

- les enfants lisent de plus en plus, avides de découvrir le monde, et pour eux le livre imprimé est source d'émerveillement au même titre que les consoles DS (ah ! les « DS light » !) ou la visite au zoo ;
- les prêts de disques ne progressent plus voire stagnent et concernent de moins en moins les « moins mûrs » (bon, y a pas photo : les amateurs savent depuis longtemps télécharger leurs musiques, légalement et à bas prix, ou « autrement ») ;
- les prêts de DVD marchent bien… mais les téléchargements sauvages (on dit « pirates » ?) se multiplient ;
- les prêts de tout ce qui est informatif (les documentaires) sont en chute accélérée, hors ce qui relève du « pratique » au sens le plus terre à terre ;
- mais les prêts des romans et des bandes dessinées se tiennent bien, voire augmentent légèrement…

Alors ? Rapportons cela aux livres électroniques. Leur intérêt, dès l'origine (au XX^{e} siècle donc), a tenu en leur capacité à stocker sous une forme aisément manipulable des données impossibles à transporter par voie imprimée voire matériellement inaccessibles à bas coût par voie « internetienne » (en gros et pour schématiser les manuels techniques des mécaniciens, VIP, vétérinaires, et autres opérateurs techniques opérant sur le territoire). Ça a failli marcher, et ça aurait dû. Mais ça n'a pas marché pour le grand public.
L'introduction des *e-readers* vise le grand public. Soit. Sérions les intérêts et usages :

- les enfants s'empareront de cet outil (coûteux) avec la même jubilation qu'ils s'emparent d'un livre (moins cher et plus personnel) ou d'une DS-Light… ;
- les amateurs de documentaires pratiques (jardinage, cuisine, identification des plantes…) emporteront-ils leur précieux outil là où ils en ont besoin (le potager, le plan de travail de la cuisine, la forêt, etc.) ? Un bon vieux codex les rassurera ;

- les étudiants et lycéens ne se livreront aux joies de l'e-book que s'il est inclus dans leur cartable électronique ou dans des « packs étudiants » mûrement négociés avec des intermédiaires institutionnels… Sans cela, ils viseront le moindre coût (le téléchargement pirate, si si !… ou des stratégies de recherche sur le Web… ou ce bon vieux livre) ;
- les étudiants avancés ont besoin de beaucoup de textes pour des usages ponctuels. Charger tous les titres (s'ils sont disponibles, et à quel coût !) ne les intéressera guère… Ce sont les utilisateurs rêvés de **Gallica** ou de **Google Book Search** ;
- les spécialistes scientifiques ont leurs réseaux construits sur les évolutions complexes de la diffusion de l'information scientifique ; ils me semblent peu concernés – du moins dans leurs pratiques de recherche –… ;
- les amateurs d'information vulgarisée se tournent de plus en plus vers des présentations ergonomiquement valorisées : je suis étonné de constater que les magazines connaissent un succès qui ne se dément pas et même grandit. La mise en page aérée, l'exposition des processus sur double page se développe (voyez « Ça m'intéresse » ou les diaporamas de « Géo »), et les emprunts se multiplient (à Lyon du moins).

Bon, qui reste-t-il ?

Les bons vieux amateurs de livres, comme vous et moi. On peut disserter à l'infini sur l'infinie variété des livres. Mais j'ai le sentiment, au vu des données que je collecte, qu'aux côtés des livres pour enfants, les romans imprimés (pourtant cœur de cible des promoteurs de l'« e-book ») ne sont pas près de lâcher prise sous leur forme papier. Témoignage estival : j'ai dévoré cet été **Millenium** (remarquable !). Le poids du volume et l'inconsciente sensation, au vu de l'épaisseur des pages restant à lire, du texte font partie du plaisir que j'éprouve rétrospectivement.

Dans un autre domaine (que j'aime bien aussi), le découpage des planches des bandes dessinées sur la double page qui accueille leur récit est incommensurablement efficace, à la fois par leur disposition narrative que par l'effet inconscient du regard qui, avant d'attaquer « la première case en haut à gauche », a balayé la double page offerte.

L'e-book arrivera peut-être. Mais pas « à la place de » dans nombre de cas, en plus… Il lui faudra trouver ses propres modes… d'émotion.

Commentaires au billet Livre imprimé et livre numérique

1/ Commentaire par Hubert Guillaud – jeudi 16 octobre 2008

Oui oui Bertrand. Les livres aux formats électroniques n'arriveront pas à la place des livres papiers, car, comme nous le répétons depuis quelque temps sur nos blogs, les usages (les modes de lecture) ne sont pas les mêmes et tous les modes de lecture ne sont pas tous fissibles (?) dans l'électronique. Attention néanmoins à ne pas faire l'amalgame entre les supports (ereader) et les livres au format électronique : pas sûr que le désir de mobilité que promet l'ereader soit le premier moteur des gens dans leur désir d'accéder à des formes électroniques de livres. Pour ma part, il me semble que là aussi, les usages n'ont pas forcément grand-chose à voir. Sur la liste que vous dressez rapidement, on peut ergoter et discuter bien sûr. Lire une BD sur une DS, ça peut avoir de la gueule ; -). De même, il y a plusieurs façons de lire un documentaire pratique (on ne lit pas un livre de cuisine uniquement en faisant la cuisine, on peut aussi vouloir chercher des recettes dans une base de livres de cuisine). Pour beaucoup de personnes, lire un roman de plusieurs centaines de pages sur un ordi ou une liseuse a peu d'intérêt a priori (mais en mode *text to speach* sur un mobile, ça pourrait devenir plus sexy peut-être ?). Bien sûr, certains domaines semblent mieux se prêter à la numérisation (et à la recherche plein texte que cela permet), notamment les essais. Mais encore une fois, il y a une grande variété de pratiques, d'usages et de façons de lire. Accéder à des formes électroniques de romans pour y classer des citations, des notes de lecture, pour ma part, m'intéresse par exemple (plutôt que de devoir retaper à la main les passages dont je veux garder trace…).

Autre effet de bord, bien sûr, le produit papier va certainement devoir retrouver des qualités qu'il a perdues avec l'industrialisation de la production : la mise en page, le travail typographique et iconographique, à mon avis, devrait bénéficier de la « fausse » concurrence de l'électronique et amener les éditeurs à proposer des livres plus beaux, plus travaillés, même les romans. À mon avis, ça sera certainement là un des contre l'effet de l'électronisation des livres…

2/ Commentaire par Bruno Rives – samedi 18 octobre 2008

Tout à fait d'accord avec vous et Hubert. Les électroniciens se trompent. Bon sens et réalisme : un reader à 400 dollars qui fait des livres moins bien que sur papier classique ou sur ultramobile, à quoi cela peut-il servir ? Voici un extrait de commentaire que j'ai laissé sur le blog de *Livres Hebdo* et *Tiers Livre* :

« *[…] L'alchimie du livre n'est pas encore là, les readers se trouvent au rayon des dispositifs électroniques, voire des gadgets ; la qualité des contenus et de certains contenants laisse à désirer. Nous sommes, disons, en 1480, quand, à la recherche du profit, on a produit un peu n'importe comment. Ainsi le Duc d'Urbino, possédant l'une des plus*

belles bibliothèques d'Europe, avait-il prôné le retour aux copistes. En attendant le livre moderne d'Aldo Manuzio, éditeur et professeur avant d'être imprimeur… »

Les livres modernes électroniques, entre (ou compléments) iPhone, Nintendo DSi, XO et MacBook Air, demandent un peu de travail et de créativité. Certains s'en préoccupent.

3/ Commentaire par Bruno Rives – samedi 18 octobre 2008

L'approche Kindle, que nous expérimentons avec SFR, est intéressante, mais là encore des commentaires s'imposent :

http://www.teleread.org/blog/2008/10/17/using-amazon-dtp-and-kindle-to-reach-new-audiences-neil-simpson-at-the-guest-corner-amazon-kindle-books-amazon-news-blog/

4/ Commentaire par Mercure – dimanche 19 octobre 2008

Difficile de refuser *a priori* sa chance à l'ebook en bibliothèque : à ce train-là, on n'aurait jamais fait entrer le CD, le DVD, ou encore les lecteurs MP3 préchargés, n'est-ce pas ?

La complémentarité dans les collections, les découvertes (qui n'en méritent peut-être pas d'équiper un autre exemplaire papier), les demandes un peu pointues, les publics qui veulent lire différemment (gros caractères), les classiques qui sont planqués au fond des réserves (et gratuits ebooks, bénis soient-ils) : voilà ce qu'une tablette pourrait, par exemple, apporter dans une bibliothèque. Expérimentons.

5/ Commentaire par DBourrion – lundi 20 octobre 2008

1. pas à la place de, c'est certain, parce qu'il y a de la place encore…

2. en plus

3. et en plus pour des usages que nous n'imaginons pas encore (qui a vu jadis que les GSM feraient tout ce qu'ils font ?)

4. et en plus pour diffuser des formes littéraires ou artistiques que nous n'imaginons pas encore (le GSM a permis l'apparition du roman SMS… que permettra l'e-reader ?)

5. et en plus sur des readers que nous n'imaginons pas encore (le cybook, le sony sont des dinosaures et ce depuis le jour de leur lancement) et qui seront peut-être des objets qui auront convergé avec les pc portables et les netbooks

6. en plus…

7. avec cette question de fond : comment allons-nous suivre ces plus, nous qui allons trop souvent d'un train de sénateur ?

6/ Commentaire par Laurence – mardi 21 octobre 2008

Le roman SMS ? Un plus ? Merci à ce commentateur pour ce petit coup de maillochon immotivé.

7/ Commentaire par DBourrion – mardi 21 octobre 2008

@Laurence : je confirme, le roman SMS, une forme littéraire de plus, un plus.

8/ Commentaire par Laurence – mardi 21 octobre 2008

Confirmer ne suffit pas, il faut argumenter votre jugement.

9/ Commentaire par Dbourrion – mardi 21 octobre 2008

Eh bien, disons que la technique permet l'apparition de certaines formes d'expression qui n'étaient pas possibles avant que la technique ne le permette (exemple : le cinéma n'existait pas comme art avant que la technique ne permette le cinéma)…

Le GSM a vu naître une forme littéraire (le roman SMS) qui n'existait pas auparavant. Certes, l'on (Balzac ?) aurait pu écrire des romans SMS avant le GSM, mais la forme contrainte du SMS, liée aux contraintes du GSM, a « impulsé » le roman SMS. Une nouvelle forme littéraire, donc. Un plus.

On peut ne pas apprécier le roman SMS, considérer que c'est une forme mineure, voire minable. Certes. Je ne suis pas dans le domaine du jugement esthétique, je remarque simplement qu'une nouvelle forme est née. Et je pense que le reader ou ses descendants permettront qu'apparaissent de nouvelles formes artistiques. Mais ça n'engage que moi.

P. S. : en tant que bibliothécaire, je m'interdis de porter un jugement sur une forme, d'ailleurs. J'ai des goûts comme individu, pas comme bibliothécaire. Pour moi, aucune forme n'est mineure. Mais c'est un autre débat.

10/ Commentaire par Laurence – mardi 21 octobre 2008

Pour vous, aucune forme ne serait mineure ? Un chien en pâte à modeler fait par mon fils vaudrait un portrait de Picasso ? Je suis absolument contre cette éthique : le bibliothécaire doit prescrire car son travail est de légitimer des œuvres, non des bricolages d'adolescents.

11/ Commentaire par DBourrion – mardi 21 octobre 2008

C'est un autre débat, comme je le disais. Le débat entre nous ici, c'était : est-ce que les évolutions techniques font naître ou favorisent de nouvelles formes

d'expression artistique. Je pense que oui. Et je pense que les *readers* feront eux aussi (comme les GSM via le SMS) naître de nouvelles formes d'expression artistique. Voilà.

PS : peut-être que votre fils est le Picasso du XXIe siècle. Ne jetez pas ses chiens en pâte à modeler… Et dois-je vous rappeler les débats qui agitent l'art (depuis bien avant Picasso) sur ce qu'est une œuvre d'art ? Considérer donc *a priori* qu'un roman SMS est bon à jeter parce que c'est une forme à laquelle nous ne sommes pas habitués ; et qui ne ressemble pas à disons Proust, ça me semble aller un peu vite en besogne. Mais chacun son éthique de bibliothécaire.

Bon, pour ma part, je cesse là, je ne veux pas squatter le blog qui nous accueille pour l'heure.

11/ Commentaire par Laurence – mercredi 22 octobre 2008

Mais vous voyez bien que c'est là justement le cœur du débat. On ne peut pas réduire les créations humaines à leur technique. La technique permet seulement des modes d'expression. Il faut donc interroger leur « dire ». Alors oui, nous pouvons constater des formes d'émergence. Mais ne soyons pas béats : n'oublions jamais de les critiquer.

(Merci, oui, à la patience de monsieur Calenge. Une idée de billet ?…)

Réponses de Bertrand Calenge — mercredi 22 octobre 2008

@DBourrion et Laurence,

Merci d'avoir su conserver votre courtoisie au cours de ce vif échange. Puis-je me permettre de vous signaler que mon billet ne visait pas à préjuger de la qualité des œuvres. Bien sûr, tout ne se vaut pas : mais dans les livres aussi il y a de tout. Je ne sous-estime pas la capacité des créateurs à tirer parti de toute innovation technique pour créer des œuvres nouvelles, et il n'est effectivement pas impossible que des créations merveilleuses et encore inédites apparaissent demain. Mais je mettais en doute la capacité des e-books à remplacer le codex dans certaines formes de création qui lui sont particulièrement adaptées. Sans doute les fabricants, soucieux de vendre leurs petites machines, n'ont-ils pas le choix : il faut bien qu'ils utilisent ce vivier imprimé pour essayer de démontrer la supériorité de leur outil. Ma conviction est qu'ils se trompent (au moins pour les romans), et que c'est la création adaptée à cet outil qui n'est pas encore née…

@Hubert : quant à la BD sur DS, permettez-moi d'être également sceptique, du moins si l'on se contente de transférer les BD imprimées (même découpées) sur ce tout petit écran : fervent amateur de BD, je sais combien la mise en page (et même en double page) est importante au récit et à sa lecture !! Là encore, il y aura

peut-être des formes de narration graphique qui naîtront en tenant compte du contexte de la DS, mais ne faisons pas croire qu'il pourrait y avoir dans ce domaine simple transfert du support imprimé à un autre numérique !

12/ Commentaire par Hubert Guillaud – mercredi 22 octobre 2008

@Bertrand. Bien sûr… Il ne peut qu'y avoir des nécessaires adaptations, au moins par la scénarisation de l'apparition des images entre les écrans (essayez). Un transfert exact d'une forme à l'autre n'a pas grand intérêt. D'où la critique d'ailleurs sur ces pdf qui proposent en ligne la copie du livre papier, sans se poser la question de ce que le numérique nécessite comme adaptation.

Réponse de Bertrand Calenge — mercredi 22 octobre 2008

@Hubert Guillaud

Bon, je ne vais pas entamer un débat sur la BD (je serais intarissable et, qui sait, de mauvaise foi). Je connais bien la DS, mon petit garçon en ayant une. Mais une bonne BD (imprimée !!!) se lit à plusieurs niveaux simultanés :

- la double page visuellement mise en scène, comme (vieille référence) les pages de Loan Sloane par Druillet pour la version graphique, ou même certains gags d'Achille Talon par Greg pour la version comique
- les fréquents et volontaires débordements de la bonne vieille case de base pour susciter le mouvement, l'intérêt, le gag, quand le scénario n'impose pas la lecture simultanée de multiples cases « échangistes »
- la fameuse chute de bas de page (voir Gotlib ou Charlier) qui, dans les histoires longues se produit immanquablement en bas de la double page de droite (voire pour les experts en bas à droite de la page de gauche…) pour que l'œil du lecteur reprenne son souffle (ouahh, c'est chouette cette expression !) avant d'attaquer la page opposée.

Bref, totalement d'accord avec vous sur les pdf. Mais le travail technique sur une BD originellement conçue pour l'impression laissera toujours insatisfait sur une DS. Voyez la télévision : il a fallu du temps avant qu'elle comprenne que sa fonction créatrice (ou susceptible de création) ne devait pas passer par la diffusion de films conçus pour le grand écran, mais par ce genre nouveau, les séries. D'ailleurs, la majorité des films grand écran tirés de séries à succès (« Chapeau melon et bottes de cuir » au hasard) sont des plantages sur grand écran.

Pour reprendre les principes de la médiologie, que pour une fois je fais miens, les supports, et leurs usages sont indissociables des contenus. Sans aller jusqu'à « le médium c'est le message », je dirais qu'il reste à tous ces supports à trouver les créateurs qui leur donneront un contenu culturel original et spécifique, et non

seulement des commerciaux qui essayeront de recycler des vraies créations pour promouvoir leur innovation technique en récupérant d'autres œuvres conçues explicitement et (in) consciemment dans un autre contexte.

13/ Commentaire par Bibblogtest – jeudi 23 octobre 2008

Question : avez-vous testé la lecture sur un livre électronique ?

14/ Commentaire par Pierre Schweitzer – vendredi 24 octobre 2008

Dans sa chronique pour *Masse critique*, Françoise Benhamou tentait une analogie avec les supports enregistrés pour la musique (les DRMs, le prix). C'est l'émission du 11 octobre, disponible sur le site de France Culture et reprise sur *Rue 89* :

http://www.rue89.com/en-pleine-culture/2008/10/15/livre-numerique-ne-pas-repeter-les-erreurs-de-la-musique-en-ligne

La comparaison avec la musique est tentante du point de vue des contenus. Mais les écarts d'usage sont tellement énormes qu'ils invalident cette analogie. La musique numérisée a permis des gains de fonctionnalités considérables : accès séquentiel aux plages, portabilité des baladeurs, personnalisation des programmes, etc. Le livre, lui, est un dispositif parfaitement portable et la littérature grand public est en général sur un type d'accès « lecture en long ».

Depuis belle lurette, je me demande vraiment si le « livre » est la bonne cible pour ce genre de dispositif, au point d'avoir toujours refusé de parler d'eBook ou de « livre électronique » pour désigner un projet que je porte (@folio).

La lecture numérique dépasse de loin, de très loin même, la seule question du livre et les supports de lecture feraient mieux de s'intéresser aux textes qui n'ont pas de support, plutôt qu'à vouloir capter les textes qui vivent très bien sur le papier.

15/ Commentaire par Bibblogtest – samedi 25 octobre 2008

Je crois que ce type de billet ne fait pas du tout avancer le débat.

L'encre électronique est un nouveau support étonnant qui va révolutionner le papier.

Le reste est à écrire et se fera par ceux qui expérimenteront.

Ce billet me fait penser aux messages diffusés sur biblio-fr il y a quelques années sur les flux rss et l'agrégation.

Des papiers d'un très haut niveau… mais sans intérêt ni à court terme ni à long terme.

16/ Commentaire par DBourrion – samedi 25 octobre 2008

@Laurence : je précise ma position **chez moi**. Merci du débat.

17/ Commentaire par Mélanie – mercredi 25 mars 2009

Je n'ai que 17 ans et je suis tout à fait d'accord avec certains d'entre vous.

J'ai l'intention de travailler dans l'édition plus tard et pour l'instant je ne suis pas réellement enjouée à l'idée de l'électrisation du livre.

Même si beaucoup de jeunes aujourd'hui sont attirés par la technologie, je pense cependant qu'il est essentiel de garder une forme papier :

- la première raison étant tout simplement le charme que cela apporte à la lecture (peut-être suis-je naïve par mon jeune âge mais j'adore tout simplement l'odeur des livres, de son papier.) ;
- ensuite pour une raison pratique : lire 500 pages sur un écran est tout simplement impossible (comment ne pas s'abîmer les yeux ?) ;
- et pour finir bien que je ne connaisse pas grand-chose aux stratégies de marketing ou autres, je pense que si tout le monde est à même de télécharger illégalement de la musique ou des films, il en sera alors de même pour les livres, les auteurs, déjà peu payés (à moins qu'ils soient auteurs de best-seller) risqueraient de souffrir de ce moyen d'édition. On parle souvent d'une crise dans le milieu du disque à cause justement du piratage, je pense alors qu'il en sera de même pour le milieu du livre.

Après peut-être n'ai-je pas tous les outils en mains, peut-être ne suis-je pas assez informée sur cette électrisation du livre, et peut-être serai-je même convaincue de l'utilité de cette forme pour certains genres d'écrits, mais ma première impression reste quand même sceptique.

18/ Commentaire par Plongée Crouesty – mardi 26 octobre 2010

Perso je suis pour le livre numérique car on détruit moins de forêt !!

Vendredi 9 janvier 2009

Éditeurs (et bibliothécaires) face au numérique

Même si d'augustes haruspices prédisent ici la fin du livre, là l'éclosion de nouvelles formes de lecture (y compris des lectures de textes sur écran), enfin la ré-émergence du livre à travers des tablettes, je ne me sens pas d'humeur à la futurologie. Trois points m'intéressent, ce qui est produit, les usages qu'on a pu constater auprès de la population, et le service qu'on peut construire avec tout cela. Sur la production, il y a peu à dire. Longtemps, les éditeurs ont été les têtes chercheuses de l'innovation dans les contenus, même si un Proust a dû batailler pour se voir publier. Ils ont été références autant que filtres, et cela a plutôt été bénéfique pendant des décennies voire des siècles. On a l'impression aujourd'hui que la question des contenus les intéresse beaucoup moins, en les voyant investir le marché numérique dans un esprit soit très protectionniste (DRM, formats dédiés, déni de négociation avec d'autres acteurs adeptes de modèles économiques fondés sur l'accès à des corpus plutôt que sur la vente de supports), soit innovants à tous crins ou plutôt enfourchant toute opportunité de monnayer leurs contenus à travers des alimenteurs de liseuses ou iPods. Dieu merci, il reste des éditeurs dignes de ce nom mais, même si nombre de producteurs ont plusieurs cordes à leur arc, peut-on décemment conserver la même appellation pour ces différentes postures ? Produire de l'information publiée, c'est tout autant mettre en ligne un texte libre de droits que tenir un carnet intime sur Internet ou qu'emballer en PDF un roman conçu par son auteur pour être un livre imprimé et feuilletable… **Novovision** prédit volontiers la fin des journalistes, anciens porteurs de la réalité cachée, mais il pourrait tout autant prédire la fin des éditeurs, ces autres « dénicheurs-filtres-metteurs en forme » !

Dans ce contexte, la production de livres imprimés (je n'ose dire l'édition) est folle, essayant de se mettre au diapason de l'abondance d'information offerte au citoyen connecté : un collègue me disait que l'office sélectif de la rentrée 2009 (sur moins d'un mois) pour le seul secteur des sciences humaines comportait plus de 1 000 titres ! Bonjour les forêts. Bonjour notre capacité de sélection !

En ce qui concerne les usages, demain, en plus des livres (qui survivront largement, si, si, notamment avec toutes les œuvres de création adaptées à celui-ci !), nous allons avoir affaire à des péta-octets de données numérisées pour lesquelles l'accès se fera majoritairement à travers des moteurs de recherche de plus en plus perfectionnés. Seulement – vous avez remarqué ? – ces moteurs fonctionnent selon des algorithmes certes sophistiqués mais qui se contentent de renvoyer une succession de résultats indépendants, même si certains tentent des associations (comme **Kartoo**, que j'aime bien pour son

concept… mais dont évidemment je ne me sers jamais dans une recherche non ludique…). Le seul itinéraire possible est guidé par les liens hypertexte présents dans les pages de résultats… Ce n'est pas mince, mais l'errance est ralentie à proportion de la masse de ces résultats… et de l'algorithme de pertinence adopté par le moteur.

Passons aux bibliothécaires. La façon dont les éditeurs abordent ce nouvel univers montre leur réticence à abandonner leur modèle économique : leur domaine est toujours celui de l'imprimé. Ce n'est pas nécessairement aberrant, mais le problème des bibliothèques n'est pas seulement le même. Je refuse et j'ai toujours refusé l'idée largement répandue selon laquelle bibliothèques et éditeurs seraient unis par un lien fusionnel dans une mythique chaîne du livre. Les évolutions contemporaines me confortent dans ce jugement : non, Kindle ne m'intéressera pas parce qu'un jour Gallimard décidera de vendre ses livres via ce support. Ce qui m'intéresse, c'est ce qui peut informer, émouvoir, former, passionner, interloquer la population dont « j' » ai la charge. Pour cela, je puise dans les réservoirs d'information afin de les transformer en opportunités de connaissance. En 2009, je dispose des éditeurs – sans aucun doute –, et ils restent inestimables pour les livres, mais je dispose aussi du flux d'Internet : et face à ce dernier, ne sommes-nous pas, nous aussi, dans une position d'éditeur, donc en définitive de sélectionneur, de filtre, de promoteur ?

(Parenthèse : dans ce contexte le rattachement aux « métiers du livre » des formations aux métiers des bibliothèques me paraît nuisible ; on devrait former aux métiers de l'information, ou plutôt aux métiers de la transmission de la connaissance, comme en Suisse ou au Québec qui associent documentalistes, archivistes, bibliothécaires… J'y reviendrai).

Dernier point que je livre à votre réflexion : certes, l'éditeur ne se contente pas de filtrer et de promouvoir, il met en forme, corrige, inscrit l'œuvre dans un contexte éditorial donné. Mais le bibliothécaire peut-il se contenter de « donner accès à Internet » ? Ce flux indistinct et passionnant disponible sur le Web, il va bien falloir lui donner du sens, lui construire des « corpus de connaissances » là où les moteurs se contentent de fournir des apparentements statistiques. Et là nous allons inventer une nouvelle face de notre métier : mettre en forme des données électroniques ou numérisées, associer des partenaires à leur enrichissement, inventer – en même temps qu'avec les imprimés dont nous disposons -… de nouvelles politiques documentaires en même temps qu'on proposera peut-être de nouvelles collections… virtuelles. Un travail de bibliothécaire-éditeur ?

Commentaires au billet Éditeurs (et bibliothécaires) face au numérique

1/ Commentaire par Bibliobsession – samedi 10 janvier 2009

Envie de réagir sur la parenthèse que tu fais qui me semble tout à fait juste. Issu moi-même d'une formation dans un « Pôle métiers du Livre », j'ai compris après coup combien le lien est mince entre le couple éditeurs/libraires et bibliothécaires. D'ailleurs pour avoir gardé de nombreux contacts très très rares ceux qui travaillent finalement dans l'édition ou dans une librairie, pas mal ont galéré longtemps voire ont changé de voie. En revanche les bibliothécaires se sont tous intégrés dans la fonction publique. Tout cela me fait penser (certains trouveront ça cynique, peut-être) que les formations de libraires et d'éditeurs seraient mieux armées pour s'intégrer dans la vie active avec respectivement des diplômes reconnus en vente et en commerce que le sésame peu efficace dédié aux métiers du livre… Je me pose plein de questions et je te rejoins sur une solidarité autre que symbolique de la « chaîne du livre ».

2/ Commentaire par Élisabeth Noël – samedi 10 janvier 2009

Hello Bertrand,

Sur cette question, j'ai tendance à penser d'ailleurs que les bibliothèques deviennent de plus en plus des éditeurs.

Sur ce sujet, à lire bientôt, j'espère, après sa soutenance, le mémoire d'étude de Marie-Hélène Petitfour (élève conservateur) : **Quand la bibliothèque se livre. Bibliothèques et édition : fausses amies ou vraies alliées?**

3/ Commentaire par Véronique – mardi 13 janvier 2009

Avant la fonction d' « édition », il y a bien – me semble-t-il – la fonction de médiation dans « donner accès à Internet » : proposer des sites pour aider la recherche… non pour la limiter ou la faire à la place du lecteur, mais lui offrir des pistes dans la jungle de l'information… des chemins balisés, des sites déjà visités et revisités, utiles et intéressants… faire partager la lecture d'un site comme on fait partager une lecture… Il y a là matière à connaissance des sites comme le bibliothécaire connaît ses fonds et guide… on a fait la guerre aux créations de « sitothèques » peu indispensables, car déjà créées… alors pourquoi ne pas mettre en commun ces bonnes adresses ? Le métier de bibliothécaires qui sélectionne l'information et créée des collections pertinentes ne garde-t-il pas tout son sens sur Internet ? D'autant que les sitothèques sont complètement complémentaires des fonds de livres… dans le concept même de bibliothèque ne devrait-on pas intégrer

les ressources numériques comme partie intégrante des collections (même les « gratuites » ??)

Dans « donner accès à Internet » il y a aussi offrir une porte d'entrée via un portail de bibliothèques… ancré dans une réalité locale… faire vivre aussi la bibliothèque réelle sur Internet… proposer des services Web 2.0,… ce qui demande aux personnels de bibliothèques de se former au Web 2.0 et de savoir convaincre les élus… (à suivre…)

4/ Commentaire par Ysengrimus – dimanche 15 août 2010

Moi aussi, la grande futurologie technologique

http://ysengrimus.wordpress.com/2010/08/15/le-lourd-passe-de-nos-futurologies/

Je reste désormais hautement sceptique…

Paul Laurendeau.

Vendredi 25 juin 2010

Contre l'aporie provoquée par le scrupule juridique

Les bibliothécaires sont respectueux de la loi, et c'est tout à leur honneur (encore que je connaisse quelques pratiques peu orthodoxes lorsque la gestion des données ou fichiers en est facilitée…). Longtemps, au moins dans les bibliothèques publiques, ce respect s'est inscrit dans un cadre générique peu au fait des subtilités infinies des lois et règlements, reprenant en gros les principes de la Constitution et quelques lois phares (protection de la jeunesse, confidentialité des données personnelles, etc.).
L'analyse s'est affinée depuis, en bonne part grâce à quelques collègues versés dans la chose juridique (Yves Alix, Lionel Maurel, etc.) et à quelques juristes intéressés par ce pan si particulier du droit de l'information (Didier Frochot, Emmanuel Pierrat, etc.). Et surtout divers débats sociétaux ont envahi nos écrans et nos médias : Hadopi, le contrat Google, la burqa, et que sais-je encore. Non contents d'occuper les colonnes, ces débats ont insidieusement envahi le terrain de notre vie quotidienne (« défendez vos droits ! ») pour aller jusqu'aux procès réitérés (cette fameuse judiciarisation de l'espace public bien connue des Américains (parmi les derniers avatars français les **arrêts Perruche puis anti-Perruche**…).



Quand le droit devient barrière pour l'action

Et voilà que le prurit saisit les bibliothécaires dans leur activité professionnelle. Si je veux reconstituer une généalogie hâtive de la chose, je dirai que le scrupule juridique de notre métier, jusque-là borné par quelques cadres sinon limpides du moins peu nombreux, rencontre des difficultés juridiques réelles qui – sans être au fond nouvelles – multiplient les obstacles à notre service public de l'information : droits liés à l'image, contestations de tarifs différenciés, plaintes ou rumeurs médiatiques sur la présence de certains titres, etc. C'est déplorable en termes de capacité sociale au débat public, auquel est visiblement préférée la défense des intérêts personnels, mais là n'est pas mon propos.

En effet, parallèlement, je constate que nombreux sont les bibliothécaires qui s'ingénient à inventer des impasses juridiques en des occasions multiples et parfois ahurissantes : impossible d'accorder une carte d'emprunt à un SDF au motif que justement il ne peut prouver sa résidence, obligation faite aux utilisateurs d'Internet de décliner leur identité – preuves à l'appui – avant de pouvoir taper leur requête dans un moteur de requête, interdiction faite aux chercheurs qui veulent prendre tranquillement une photo numérique d'un document ancien qu'ils consultent, etc. Certains vont même – non, pas à Lyon, Dieu merci ! – jusqu'à arguer de la propriété des données qu'ils ont construites pour en restreindre drastiquement l'accès… L'argument de la question juridique ou réglementaire, en général mal compris mais volontiers fantasmé, finit par primer.

Les débats autour des numérisations des collections publiques brassent bon nombre de débats de ce type, qui anticipent volontiers l'hypothèse de la possibilité de l'éventualité d'un imbroglio juridique : « oui, mais si ? Et si ? Et si ?… ». Bref on passe de l'action à la **procrastination**, et de là à l'**aporie**.

L'accès public à Internet apporte également son lot d'angoisses. J'en veux

pour preuve **les derniers commentaires** sur mon billet décrivant les usages des accès à Internet : ce qui était pointé était non tel ou tel usage étonnant, mais l'« irrégulière » libéralité d'accès accordée aux internautes, libres de se connecter sans identification approfondie…
Une autre bibliothèque hésitera à confier la numérisation de son fonds à un prestataire qui, en lui garantissant la remise gracieuse et en pleine disponibilité d'une copie de son travail, demanderait en échange une exclusivité bornée pour l'exploitation commerciale – et pas pour l'usage culturel, social et intellectuel qui est le lot des bibliothèques – : même si on sait avec certitude que sans cet accord le fonds ne sera pas numérisé avant d'hypothétiques décennies, faut-il courir ce « risque » insensé ? ! Risque encore une fois nourri de subtiles perplexités juridiques…



On se calme !!…
Pour éviter de passer du respect de la loi à l'angoisse juridique, j'aime à me rappeler une séance d'une commission de l'ABF à l'époque où je lui avais soumis ce qui est devenu « **la politique d'acquisition en 12 points** » : un expert juridique avait été convié pour débattre de l'hypothèse d'une loi sur les bibliothèques (encore !) et surtout sur les bornes qui pouvaient être posées aux transgresseurs d'une volonté large d'informer. Son étonnement (dois-je dire son ébahissement ?) m'est resté en mémoire ; en gros il avait expliqué que la loi n'était qu'un moment dans la pensée sociale, en même temps qu'une étape dans un long tissé de décrets, de circulaires, de jurisprudences contradictoires, de recours, etc. Et il concluait : inventez les nouvelles jurisprudences, provoquez les situations qui poseront à la face de la société des problématiques méconnues. Lancez-vous, vous verrez bien !…
Alors bien sûr, il est des textes fondateurs, et des textes dûment confirmés par des jurisprudences réitérées, bref des ancrages qu'il faut ne pas transgresser. Comme il est des prescriptions explicites (et non implicites !) de nos tutelles en matière réglementaire. Comme il n'est jamais inutile de mesurer la dimension juridique de toute action. Mais pitié, n'émasculons pas nos capacités d'innovation en crainte de, qui sait, peut-être, devoir être réprimés. Au-delà des fondamentaux et après vérification soigneuse, il est de notre devoir

d'inventer les nouveaux espaces ouverts d'une information publique : alors il faut oser avancer, quitte à parfois devoir battre en retraite ou emprunter un chemin de traverse. Quand la règle est encore en recherche de définition solide et confirmée, **préférons l'adage** « tout ce qui n'est pas interdit est autorisé » plutôt que de se soumettre craintivement à « tout ce qui n'est pas expressément autorisé est interdit »…
D'augustes experts vont dire que je suis irresponsable. Non ?

Commentaires au billet Contre l'aporie provoquée par le scrupule juridique

1/ Commentaire par PV – samedi 26 juin 2010

Tout ça me fait penser à Reich et par suite à Deleuze et tant d'autres… le bibliothécaire, le fonctionnaire, tous au final, éprouveraient une certaine jouissance à se soumettre à ces systèmes contraignants et déshumanisants que constituent la procédure, le droit, l'administration, la bureaucratie, le totalitarisme, la force (chez certains penseurs cela tend même à une interprétation très intéressante du masochisme allant même, chez Borgès par exemple, jusqu'au motif fantasmé de la « démembration » qu'on retrouve chez Deleuze).

Quel rapport avec la choucroute ? Que nous croisons tous (enfin pas tous puisqu'il y en a parmi nous qui jouissent précisément de cela) ces individus qui arguent de réglementations, de formalismes, de procédures, d'interdits implicites ou explicites, bref, de tout ce qui peut entraver une démarche simple, rapide, peut-être efficace, peut-être innovante, au motif qu'il faut RESPECTER la règle, l'us, la coutume, le « code » !

D'autres qui semblent mesurer leur efficacité à la puissance de leur « système » formalisé et de la règle qu'il induit et des contraintes qu'il impose… et de la paralysie qu'il entraîne enfin.

L'argument démocratique ne me semble malheureusement plus tellement en vigueur : « tout ce qui n'est pas interdit est autorisé » était peut-être bon avant mais la judiciarisation tend à le transformer en : « ce qui n'est pas interdit n'est pas forcément autorisé » – de là les craintes, les pusillanimités, la peur de se tromper, de commettre une erreur (même géniale, il y en a parfois), de se mettre en jeu dans le débat contradictoire…

Faut-il donc entendre autrement Lampedusa : que rien ne change pour que rien ne change ?

2/ Commentaire par Calimaq – samedi 26 juin 2010

Bonjour,

Merci beaucoup pour ces réflexions sur la place du droit dans le métier de bibliothécaire. Je partage l'essentiel de votre point de vue, mais – vous devez vous en douter – pas tous les éléments.

En vous lisant, je me suis souvenu d'une présentation que j'avais faite alors que j'étais élève-conservateur à l'Enssib, qui portait sur les questions de droit en matière de numérisation. Une des diapos incitait mes camarades à faire leur ce slogan : « Si tu n'as pas le droit, prends le gauche ».

Je n'ai pas changé d'avis depuis que j'ai creusé les questions juridiques qui se posent dans le cadre de notre mission de service public. Le droit n'est qu'un paramètre. Ce qui importe c'est de connaître aussi clairement que possible les limites posées par les règles, mais ensuite, tout est affaire de choix et parfois, la prise de risque est nécessaire, voire salutaire.

Que l'on songe par exemple qu'il n'existe aucun fondement légal, depuis des décennies, au fait que les bibliothèques prêtent des CD ! Sur ce point, le droit est absolument sans ambiguïté : ce n'est pas permis. Mais heureusement, les bibliothèques ont prêté des CD – *contra legem* – et en l'absence de réaction des titulaires de droits, l'usage a tenu lieu de règle. Peut-être un jour cet usage sera-t-il remis en cause, mais au moins, les bibliothèques auront rempli un rôle important dans la diffusion culturelle.

Avec le numérique, le problème qui se pose est celui de l'apparition de « zones grises » de plus en plus larges, pour lesquelles on ne peut plus savoir ce qui est légal ou non. Mais là encore, attendre une clarification certaine du droit pour agir serait très dommageable. C'est le cas par exemple en matière de prêt de tablettes de lecture ou de jeux vidéo en bibliothèques. Les bibliothèques qui se lancent dans ces expériences s'aventurent souvent hors des terrains juridiquement balisés, mais heureusement qu'elles le font.

Un autre exemple m'a posé un cas de conscience : celui des bibliothèques qui numérisent leurs fonds de CD à des fins d'écoute sur place. Manifestement, aucun élément du droit français (notamment l'exception conservation) ne leur permet de faire cela légalement. Et je dois avouer que le juriste que je suis éprouve toujours un sentiment partagé lorsque les règles sont enfreintes. Mais après tout, quel moyen avons-nous d'occuper l'espace numérique en matière de musique, quand on voit combien l'offre légale à destination des bibliothèques est pauvre et inadaptée ? En l'absence d'issue légale, il faut bien avancer.

D'accord avec vous sur l'essentiel, je désapprouve profondément ce que vous dites à propos de la numérisation des fonds de bibliothèques en partenariat

avec le privé. La manière dont vous présentez les choses est subtilement tronquée, car le problème ne se situe pas du tout au même niveau que le reste. Il ne s'agit pas de « risque juridique », mais d'atteintes directes et réelles à l'intégrité du domaine public. Vous évoquez la question de l'exclusivité commerciale imposée par Google (commençons par appeler un chat un chat…) à ses partenaires. Mais nous savons bien que cette forme d'exclusivité (déjà critiquable par sa durée excessive) n'est pas la seule. Le contrat qui lie la bibliothèque de Lyon avec Google a été rendu public. Lorsqu'on l'analyse de près, on se rend compte qu'il impose des restrictions à l'usage et à l'accès (voir ici : **http://scinfolex.wordpress.com/2009/12/13/contrat-googlebibliotheque-de-lyon-lombre-dun-doute/**). Et ces restrictions sont perpétuelles.

Une autre forme d'exclusivité, beaucoup plus pernicieuse, existe dans ces contrats : l'exclusivité d'indexation qui impose aux partenaires de bloquer l'accès aux robots des moteurs de recherche concurrents, conférant à Google un monopole d'exploitation des données. Elle ne figure pas explicitement dans le contrat lyonnais (ce qui est une très bonne chose, même s'il faudra attendre la mise en place de la solution technique pour en avoir le cœur net), mais on se rend compte qu'elle a une nouvelle fois été acceptée par la Bibliothèque nationale d'Autriche (voir ici : **http://scinfolex.wordpress.com/2010/06/16/accord-googlebibliotheque-nationale-dautriche-lart-de-la-transparence-opaque/**).

De là, l'importance de rester vigilant, d'analyser au plus près la signification juridique des contrats et de peser les conséquences de clauses piégées qui feront que jamais le patrimoine ne pourra accéder pleinement au domaine public. L'accès est une chose ; la préservation du domaine public comme chose commune en est une autre. Je ne pense pas que l'on doive sacrifier l'une à l'autre.

Je précise que cette analyse est aussi celle du rapport Tessier sur la numérisation du patrimoine écrit, qui juge sévèrement les exclusivités des contrats Google, comme « incompatibles avec les missions fondamentales des bibliothèques » (**http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Etudes-et-rapports-numerique-en-bibliotheque/Rapport-Tessier-sur-la-numerisation-du-patrimoine-ecrit**).

Et le même rejet des exclusivités se retrouve dans la déclaration de l'IABD du 7 septembre 2009, qui a été approuvée par 12 associations professionnelles (**https://iabd.fr/2009/12/02/numeriser-et-communiquer-en-toute-legalite-les-oeuvres-orphelines-au-public/**).

Donc oui à l'audace ; oui à l'expérimentation ; oui à l'inventivité en matière juridique.

Mais au-delà des règles de droit, il y a des principes essentiels dont nous devons rester les gardiens.

Réponse de Bertrand Calenge – samedi 26 juin 2010

@ Calimaq,

Je me doutais bien que vous alliez réagir…

Merci de le faire avec autant de pondération, et de signaler des exemples éloquents qui montrent l'intérêt d'avancer – même avec prudence – : effectivement, je me rappelle une discussion avec un représentant de la Sacem (dans les années 1970 !) qui évacuait avec une gêne presque désinvolte la question des sections des « discothèques de prêt », et laissait entendre que pour lui le grain à moudre poussait ailleurs. Époque pas si révolue, puisqu'aujourd'hui je n'ai guère entendu à propos des prêts de disques en bibliothèque les mêmes débats sanglants qu'on a connus pour ceux des livres ! Comme quoi se cachent derrière bien des batailles de principe des positions totalement conjoncturelles…

Je reste toujours perplexe quant à votre avertissement concernant les contrats de numérisation, soulignant que la question va au-delà de la question juridique pour toucher au domaine public (encore qu'à mon avis l'intégrité du domaine public soit bien chose juridique). J'avoue que je ne comprends pas très bien : pour chaque opération de numérisation existe un contrat, donc un objet de droit. À ce que je connais des extraits des différents contrats de numérisation (parfois peu fiables parce que seulement relayés par des médias), il y a des différences considérables entre eux. Pas tant quant à la durée évolutive d'exclusivité commerciale – sur la contestation de laquelle je reste perplexe, tant la capacité des collectivités à se mobiliser comme éditeurs offensifs a toujours été faible –, mais quant à la libre disponibilité des fichiers unitaires pour les organismes commanditaires. Ces différences contractuelles sont essentielles, et fondent notre droit au risque d'innover. Si on a le droit (et le pouvoir) de construire une bibliothèque numérique, si on a le droit de fournir aux demandeurs ces fichiers unitaires, si on peut s'associer à d'autres acteurs culturels ou scientifiques pour contribuer à des portails (voir Hathi Trust), si on peut fournir librement la matière à des recherches et expérimentations sur les textes, etc., alors on peut faire le travail de bibliothécaire qui est le nôtre.

Et c'est peut-être pour cela que je pressens une subtile différence entre nous : lorsque c'est votre épiderme de juriste qui frémit, c'est ma peau de bibliothécaire qui se hérisse.

Cordialement.

3/ Commentaire par Discobloguons – mardi 29 juin 2010

Bonjour,

« obligation faite aux utilisateurs d'Internet de décliner leur identité - preuves à l'appui – avant de pouvoir taper leur requête dans un moteur de requête »

–> relève dans 95 % des cas d'une décision en ce sens du Conseil municipal. Lequel, convenons-en, s'intéresse autant à l'avis des bibliothécaires sur le sujet qu'à la vie sentimentale de la Petite Souris.

Réponse de Bertrand Calenge – mardi 29 juin 2010

@ Discobloguons,

Si le règlement intérieur dépend bien d'une délibération du Conseil municipal, êtes-vous si sûr, cher Discobloguons, que les bibliothécaires qui ont préparé la délibération se montrent toujours d'une grande libéralité ?

Cordialement.

4/ Commentaire par Smanyach – jeudi 1er juillet 2010

Je partage dans tous les sens du terme. Que ne soyez entendu (je suis juriste, mais pas bibliothécaire).

5/ Commentaire par Sonolis – jeudi 8 juillet 2010

@ Calimaq

L'amendement figurant dans le texte de loi « Création et Internet » adopté par le Sénat le 13 mai 2009, autorise [les] bibliothèques à numériser leurs fonds de CD à des fins d'écoute sur place sur des terminaux dédiés à cet effet :

« [...] *les bibliothèques, les services d'archives et les musées ouverts au public pourront désormais diffuser à des particuliers les œuvres reproduites sous couvert de l'exception « conservation » pour des travaux de recherche ou d'études privées et sur des terminaux "dédiés" à cet effet au sein de leurs établissements.* »

http://www.adbs.fr/la-loi-creation-et-internet-adoptee-avec-son-amendement-bibliotheques–66554.htm

6/ Commentaire par Hervé – vendredi 9 juillet 2010

Il y a des bibliothèques qui ont purement et simplement interdit l'accès internet aux moins de 18 ans. Argument avancé : les autorisations parentales + règlement intérieur + charte d'utilisateurs + systèmes de conservation de données de connexion, n'ont, en cas de plainte, AUCUNE VALEUR JURIDIQUE !

7/ Commentaire par Henri – jeudi 19 mai 2011

@ Hervé,

J'aimerais savoir quelles sont exactement les craintes juridiques des municipalités et de leurs bibliothèques qui interdisent l'accès Internet aux mineurs.

Le vrai risque, si les ordinateurs ne sont pas bridés et sans accès au disque dur, c'est la prise de contrôle de l'ordinateur (« zombie ») et son utilisation ultérieure pour attaquer un réseau ou un site web ou stocker des data subtilisées ailleurs. Là, le risque juridique est réel (faute pour n'avoir pas sécurisé un ordi) bien que très virtuel (le nombre de décisions de justice est très, très proche de zéro). Et ça prouve qu'ils n'ont pas le niveau en informatique.

Hors ce cas, qui sera le seul auteur d'une éventuelle faute ? Le lecteur mineur.

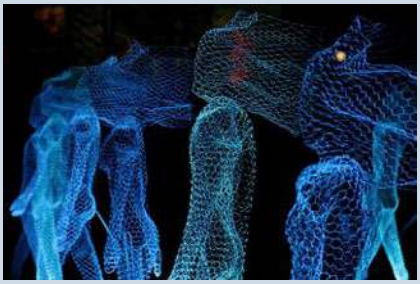
Qui sera responsable pour lui ? Ses parents. Pas la Ville.

La fourniture d'un accès Internet constitue-t-elle une complicité ? Non, car elle n'est pas faite dans le but de violer la loi. Dans cette logique, d'ailleurs, les fournisseurs d'accès Internet (FAI ou « providers ») seraient complices, non ?

Dimanche 6 mai 2012

Il faut des vrais mythes pour avancer

Les technologies sont si prégnantes, et surtout si perpétuellement innovantes, qu'elles ne laissent plus guère de place à l'imagination. Quand j'étais adolescent, je lisais (évidemment) les *Rubrique-à-brac* de **Gotlib**, et je me rappelle sa caricature des « gens sérieux » (mi-Giscard, mi-Juppé) décrétant « *fichaises que tout cela ! c'est de la science-fiction mon cher !* » à toutes innovations ou suggestions intelligentes visant à introduire un peu de rêve dans les lendemains. Si les rêveries sociales rencontrent volontiers le même scepticisme amusé de la part des mêmes « gens sérieux » (au nom du réalisme bien sûr), elles connaissent inversement une vraie ferveur dès qu'il s'agit d'innovation technologique. Abonné à quelques dizaines de flux rss, j'en réduis progressivement le nombre au vu de la frénésie qui en saisit les auteurs dès qu'une firme propose encore un procédé nouveau, dès qu'une communauté présente quelque originalité, voire dès que des investissements ou rachats font jaser la blogosphère. Bref, à force de ne me parler que de nouveauté, ces flux me donnent une impression de ressassement.
Nouveauté ? Innovation ? Rêve ? Il en faut pour aller de l'avant, bien entendu. Mais de quoi parlons-nous ? Du jour où notre téléphone nous permettra vraiment d'entrer visuellement en contact avec notre interlocuteur à l'autre bout du monde ? Du jour où nous pourrons contrôler nos adolescents où qu'ils soient ? Du monde terrifiant qu'on nous annonce comme « réalité virtuelle », si complaisamment distinct de notre réalité humaine ?



Par Shalambaal – licence Creative commons

Qu'espérons-nous, dans notre société perfusée à l'innovation technologique et à la résignation socio-économique ? Les personnes dont je suis les réflexions me semblent pour beaucoup écartelées entre une révolte contre les conditions juridiques et économiques dont le savoir est l'otage, et une fascination parallèle envers les opportunités extraordinaires de technologies toujours innovantes.

Je ne détiens pas la réponse unificatrice. Mais je devine qu'il faudra un jour opérer la jonction entre le positivisme technologique dont nous sommes friands, et les dramatiques choix sociaux, économiques et politiques auxquels nous sommes confrontés. Ceci n'abolira pas cela. Il nous faut trouver des inventeurs de vrais mythes collectifs, ces anciens mythes qui justifiaient, expliquaient, prédisaient, espéraient le lendemain. Comme ils le construisaient en en affrontant les contradictions.



Simon Howden / FreeDigitalPhotos.net

En tout cas, je suis absolument persuadé d'une chose (est-ce le bibliothécaire qui parle ?) : les utopies mobilisatrices et créatives ne se construisent pas sur des technologies – même si ces dernières peuvent en favoriser l'émergence –, mais sur des imaginaires du vivre ensemble. Être connectés soit, mais pour créer quelle société ? Avoir accès à tout le savoir du monde, soit, mais pour construire quel nouvel horizon de connaissance partagée ? Un bibliothécaire,

même immergé dans le numérique et ses outils, ne peut ni ne doit s'y perdre : sa place est auprès de la population qu'il sert et accompagne.

Commentaires au billet Il faut des vrais mythes pour avancer

1/ Commentaire par Silvère Mercier – mercredi 9 mai 2012

Une réponse : les biens communs de la connaissance comme utopie programmatique ! Voir : **http://www.bibliobsession.net/2012/05/09/identifier-les-enclosures-informationnelles-pour-favoriser-les-apprentissages-en-reseau/**

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 9 mai 2012

@Silvère : tout à fait d'accord avec toi pour proposer notamment l'horizon des biens communs (et en particulier pour un véritable champ de l'information publique appartenant de droit à la communauté) comme perspective socialement mobilisatrice. Il me semble que ce vœu, ce combat, ne peuvent se cantonner au seul domaine des objets que nous traitons, les documents.

Le périmètre de ce bien commun ne pourra à mon avis émerger que s'il est étudié, analysé et surtout revendiqué dans une vision extensive d'un vivre ensemble qui associe les citoyens actuels, mais aussi le lien avec leur histoire et la préoccupation envers la communauté de demain. Sans verser dans revendications catégoriques des Verts, je reconnais qu'il est dans leur intention une telle préoccupation des biens communs…

Les moyens du savoir sont évidemment au cœur d'un modèle encore en construction, ils ne me semblent pas pouvoir suffire à créer seuls un mythe socialement mobilisateur. Mais tu as raison : travaillons là où nous savons disposer d'armes et de convictions !!

2/ Commentaire par O. Serlic – vendredi 11 mai 2012

Un classique à lire (ou relire) : « Le principe responsabilité », de Hans Jonas… C'est plus long qu'un article de blog, mais au moins on comprend le titre.

(Parce que, pardon, mais à « enclosure informationnelle », j'ai décroché. C'est sans doute très bien à Paris, mais c'est très loin de la réalité ; j'imagine que ce n'est qu'une étape sur le chemin du mandarinat en bibliothèque).

3/ Commentaire par Maccione – mardi 29 mai 2012

« Il nous faut trouver des inventeurs de vrais mythes collectifs, ces anciens mythes qui justifiaient, expliquaient, prédisaient, espéraient le lendemain. Comme ils le construisaient en en affrontant les contradictions. »

Ma parole, c'est du Sorel ! Qui l'eût cru !

Aldo Maccione

Réponse de Bertrand Calenge — mardi 29 mai 2012

@ Maccione !

Sans doute vouliez-vous parler de Georges,

… à moins qu'en tant qu'Aldo Maccione vous ne pensiez plutôt à Agnès.

Mardi 17 juillet 2012

De quels savoirs la bibliothèque se fera-t-elle médiation ?

Un très récent billet de Thierry Crouzet, « **Du bon usage de l'autoédition** », m'a provoqué un rapide commentaire sur son blog, puis quelques réflexions complémentaires personnelles. Qu'on s'entende bien : ledit billet était particulièrement posé et tout à fait pensé, et j'en remercie son auteur, car il témoigne d'une réelle perspicacité sur la question qu'il aborde sans invectives (c'est rare !!).

« Auto-édition » (ou plutôt auto-publication) et inondation ?

Évidemment, mes cogitations ont pris un tour bibliothécaire… Thierry Crouzet évoque les modalités de diffusion des œuvres personnelles qui n'ont pas rencontré l'intérêt d'un éditeur ; il mentionne notamment le distributeur/diffuseur **immateriel.net,** que j'aime beaucoup par ailleurs tant son ouverture ouvre des perspectives. Un cauchemar s'est profilé : quand on sait les milliers de manuscrits reçus par les éditeurs les plus professionnels en contrepoint de la poignée de titres qui connaissent finalement l'honneur de l'édition imprimée par ceux-ci, je me demande à quoi pourrait ressembler une « librairie/distributrice » de livres sur Internet d'ici quelques années sans ce filtre préalable, au gré de l'« auto-édition ». Allez, je donne ma réponse : un gigantesque fourre-tout !!! Les stratégies de promotion de l'**auto-édition par Amazon** vont dans ce sens, même si leur modèle économique est peu clément pour les auteurs (mais après tout peu importe : l'essentiel est d'inonder le

marché !!). Jean-Michel Salaün soulignait la mutation du circuit de communication linéaire de « l'information », celui-ci passant d'un modèle linéaire (auteur –> éditeur/générateur de support achevé –> diffuseur – biblis comprises —> lecteur) à un modèle liquide (il emploie la métaphore du « lac » dans lequel auteurs et éditeurs balancent des tonnes d'informations au sein desquels doivent pêcher presque au hasard lecteurs… et bibliothécaires ! – j'ose un raccourci abusif sur un raisonnement beaucoup plus fin…).



Or ce grand lac, à force d'être alimenté au point de devenir un océan submergeant, brille singulièrement par son insignifiance. En effet, la multiplication infinie des opinions, avis, créations, vomissements, délires, obsessions, etc. accroît infiniment la fameuse meule de paille au sein de laquelle il faudrait trouver l'aiguille. Et là on a deux options :

- soit on se tourne vers ces moteurs de recherche dont le fonctionnement consiste à nous sélectionner ce que préfère la meule, car le temps de cerveau utile craque devant la multiplicité des sollicitations ;
- soit on s'accroche à quelques valeurs-phares abolissant justement la meule ou la négligeant presque. On m'objectera que des sites critiques existent, c'est vrai, mais ils sont si éphémères, de ligne éditoriale si ductile, et surtout si nombreux et proliférants, qu'on n'arrive guère à vraiment guetter : les quelques bibliothécaires qui osent encore « veiller » sur le Web suivent en fait au mieux une vingtaine de sites auxquels ils se raccrochent pour ne pas être noyés par la marée…

La définitive victoire de la demande ?

Alors, sans cautionner les attendus obstinés de quelques éditeurs assis sur un modèle qu'ils ne savent pas faire évoluer, je voudrais ici souligner que le système bibliothécaire ne permet pas aujourd'hui d'opérer une véritable action médiatrice en dehors de ce système de validation préalable que représente l'édition. Je pourrais même oser l'hypothèse que si le bibliothécaire d'il y a 30 ans pouvait

se hasarder à balayer timidement les sentiers non labellisés par un éditeur, il est aujourd'hui paralysé par la prolifération du Web dès qu'il se hasarde à vouloir proposer une offre cohérente et réfléchie à ses publics…
On me répondra à juste titre que la fonction du bibliothécaire évolue – et je suis le premier à le proclamer – : autrefois il devait opérer une sélection dans la production précédemment filtrée par l'entreprise éditoriale, aujourd'hui il doit devenir médiateur d'un public égaré devant la profusion numérique. Le combat est passé de la collection aux publics, mais comment malgré tout proposer une offre cohérente dans ce magma : car nos publics nous réclament la nécessité d'une médiation active vers une offre, si, si !
Pour cela, il doit faire face à une double injonction :

- incorporer à la diversité des savoirs qu'il transmet la masse inconnaissable d'une profusion documentaire incontrôlée (et incontrôlable). Je comprends mieux pourquoi sont rares les bibliothèques (en fait, je n'en connais aucune !) qui ont osé intégrer à leur offre documentaire des interfaces médiatrices encourageant l'accès à des œuvres numérisées extérieures à leurs collections – les ressources en ligne promues passant par le canal rassurant d'un abonnement – coûteux – de l'institution, qui s'illusionne ainsi sur sa maîtrise des contenus alors qu'elle est impuissante devant la nature du bouquet négocié… La solution imaginée consiste à accompagner l'utilisateur dans sa demande, ce qui est une bonne chose, mais s'entend comme une offre de services et non comme la constitution d'une offre stimulante ;
- se doter d'outils modernes de veille sur les questions dont il a à traiter, donc constamment guetter de nouvelles sources hypothétiques, de vagues balises auto-déterminées qui lui permettront de se retrouver dans leur sélection. Car, il faut le répéter, on ne peut assurer la médiation que de ce dont on a maîtrisé le contenu. J'ai déjà **évoqué** la parabole du restaurant : un maître d'hôtel ne peut valablement conseiller son client que s'il connaît parfaitement le plat qui peut lui être servi.



La contemporaine révérence marquée et réitérée à la noblesse de l'expression personnelle, jugée nécessairement diffusable parce que justement personnelle, me semble trouver des limites dans l'exercice professionnel du métier de bibliothécaire. Face à l'explosion continue des outils et contenus numériques, la réponse bibliothécaire ne peut pas être seulement la médiation à l'usage des outils et la réponse circonstanciée (et experte !) aux questions singulières. Il lui faut aussi construire une offre sélective – dût sa forme être celle d'une interface –, qui ne soit pas seulement guidée par les appétences des bibliothécaires. Contrairement à la vulgate des « geeks » (pour lesquels abondance et profusion sont synonymes de valeur ajoutée parce qu'évidemment transgressive), le citoyen lambda aime bien se voir proposer une offre singulière et réfléchie. Ou du moins il attend de « sa » bibliothèque – payée avec « ses » impôts – une réponse qui soit raisonnée à l'aune de la collectivité sinon de ses seuls désirs personnels.

La BnF, après avoir réfléchi à sa mission incommensurable de dépôt légal du Web (un cadeau empoisonné ?), a délibérément opté pour des **captures sélectives** appuyées sur une politique documentaire. Sans méconnaître les douloureux débats qui ont pu conduire à cette solution qui évitait l'aporie, je souligne que sa tâche restait plus facile que celle des bibliothécaires lambda : les choix opérés n'ont pas décidé de qualités de contenus, mais de décisions relatives aux tuyaux, bref de sélectionner l'utilité prioritaire de certains contenus avant d'en engager la difficile collecte – avec le soutien d'un réseau coopératif. Mais la bibliothèque lambda, comment se situe-t-elle face à cette profusion exponentielle ?

On devine que se cantonner au seul modèle validé de l'édition traditionnelle – fut-elle numérique – va devenir intenable, sauf si les éditeurs abordent enfin les questions numériques sans s'accrocher à leur rocher : la récente **loi sur le prix du livre numérique** ne va guère encourager les nécessaires évolutions, tant le livre numérique y est vu comme un **double homothétique** de la version imprimée…

On devine également qu'abolir des millénaires de transmission assis d'abord sur la capacité bibliothécaire de mémoire maîtrisée, pour se noyer dans un flux régulé par de multiples médiations incontrôlées, pose la question sociale et politique d'un savoir partagé, car nous ne sommes pas les seuls, loin de là, à revendiquer cette « **curation** », et le fait que des réseaux se déclarent « sociaux » ne les rend aucunement porteurs de l'intérêt collectif, ni d'ailleurs réellement sociaux…

Alors, on fait comment ?

Commentaires au billet De quels savoirs la bibliothèque se fera-t-elle médiation ?

1/ Commentaire par Colas – mardi 17 juillet 2012

Bonsoir,

Je me suis souvent posé les questions que vous soulevez… notamment la dernière. Je ne peux me départir d'un certain pessimisme (et encore est-ce là un simple corporatisme de ma part) et je ne vois honnêtement pas d'avenir autre que maintenu en survie artificielle par l'État et certaines collectivités si le basculement dans le numérique se concrétise : nous ne serons sans doute jamais aussi efficaces et toujours trop coûteux pour trop peu d'intérêt, je le crains. Vous parlez des services de la BNF ? Mais quel coût pour combien d'utilisateurs ? En substance, je n'arrive pas à me persuader que les bibliothèques publiques seront plus efficaces que le privé pour ce travail de tri, de veille et de médiation… et je ne crois plus du tout à la sacro-sainte éthique de la mission des agents publics face aux hordes démoniaques et privées…

Mais sans doute est-ce un passage à vide (qui dure quand même depuis quelques longues années) !

2/ Commentaire par Vincent – mercredi 18 juillet 2012

« Incorporer à la diversité des savoirs qu'il transmet la masse inconnaissable d'une profusion documentaire incontrôlée (et incontrôlable). Je comprends mieux pourquoi sont rares les bibliothèques (en fait, je n'en connais aucune !) qui ont osé intégrer à leur offre documentaire des interfaces médiatrices encourageant l'accès à des œuvres numérisées extérieures à leurs collections – les ressources en ligne promues passant par le canal rassurant d'un abonnement – coûteux – de l'institution, qui s'illusionne ainsi sur sa maitrise des contenus alors qu'elle est impuissante devant la nature du bouquet négocié… » une tentative d'échapper à cet état de fait, mais sur une ligne éditoriale très particulière (la musique en libre diffusion) :

http://ziklibrenbib.fr/

3/ Commentaire par B. Majour – mercredi 18 juillet 2012

Bonjour Bertrand,

Plusieurs petits points.

« Un cauchemar s'est profilé : quand on sait les milliers de manuscrits reçus par les éditeurs les plus professionnels en contrepoint de la poignée de titres qui connaissent finalement l'honneur de l'édition imprimée par ceux-ci, je me

demande à quoi pourrait ressembler une "librairie/distributrice" de livres sur Internet d'ici quelques années sans ce filtre préalable, au gré de l'"auto-édition". Allez, je donne ma réponse : un gigantesque fourre-tout !!! »

Non, ça s'appelle le Web !

« Les stratégies de promotion de l'auto-édition par Amazon vont dans ce sens, même si leur modèle économique est peu clément pour les auteurs (mais après tout peu importe : l'essentiel est d'inonder le marché !!). »

D'occuper le marché… avec plusieurs sens possibles.

Il faut quand même se souvenir qu'occuper les rayons d'une librairie (même avec de la daube), ce fut une stratégie éditoriale d'élimination des petits éditeurs pendant de nombreuses années. (pas vu = pas pris)

Empêcher l'accès des petits, par le biais d'une grosse masse ou par des systèmes propriétaires, ça reste une stratégie d'élimination connue.

« je voudrais ici souligner que le système bibliothécaire ne permet pas aujourd'hui d'opérer une véritable action médiatrice en dehors de ce système de validation préalable que représente l'édition. »

Comme ne le permet pas, ne le permet toujours pas le temps dédié à l'exploration des petits éditeurs. (Le temps, le temps et l'argent).

Où est la différence avec le passé ?

On est toujours limité par sa propre recherche et sa propre validation.

Avec, en équations, la confiance que l'on accorde aux éditeurs…

Aux éditeurs, aux blogueurs, aux journaux, etc. que l'on consulte. Beaucoup est lié à cette confiance. À cette recommandation.

« Je pourrais même oser l'hypothèse que si le bibliothécaire d'il y a 30 ans pouvait se hasarder à balayer timidement les sentiers non labellisés par un éditeur, il est aujourd'hui paralysé par la prolifération du Web dès qu'il se hasarde à vouloir proposer une offre cohérente et réfléchie à ses publics… »

Dans un pur esprit de contradiction, je pourrais te répondre :

« Je pourrais même oser l'hypothèse que si le restaurateur d'il y a 30 ans pouvait se hasarder à balayer timidement les sentiers non labellisés par le marché agricole il est aujourd'hui paralysé par la prolifération de l'offre alimentaire dès qu'il se hasarde à vouloir proposer une offre cohérente et réfléchie à ses publics… »

Je comprends le propos, et je pourrais le partager… sauf que mes parents n'ont pas connu une telle offre alimentaire. Sont-ils pour autant paralysés par la

prolifération de nouveaux produits alimentaires ? Es-tu, suis-je pour autant paralysé par cette prolifération ?

La réponse est non.

On est paralysé par la multiplicité des choix, par la multiplicité des découvertes… quand on se donne pour tâche de tout vouloir goûter, de tout vouloir tester.

Comme par l'idée de vouloir lire tous les livres de sa bibliothèque, ou tous les livres qui sortent… ou par l'idée de vouloir suivre tout le Web !

Un moteur de recherche pondère les réponses qu'il offre. Et limite son offre. (Google, c'est moins de mille, lorsqu'il annonce plusieurs millions d'occurrences !)

À quel moment un OPAC de bibliothèque pondère-t-il ses réponses ?

Le restaurateur, comme le pêcheur, ont beaucoup à nous apprendre.

Eux savent pondérer leurs choix, et leur offre en découle.

Le vrai pêcheur ne pêche que quelques espèces (qu'il apprécie ou qu'il sait pêcher), parce qu'il sait à qui il va les vendre.

Le restaurateur ne cherche pas à offrir tous les plats de l'univers, mais ceux de son menu. Parce qu'il sait en préparer les ingrédients et en exprimer le meilleur.

« Car, il faut le répéter, on ne peut assurer la médiation que de ce dont on a maîtrisé le contenu. J'ai déjà évoqué la parabole du restaurant : un maître d'hôtel ne peut valablement conseiller son client que s'il connaît parfaitement le plat qui peut lui être servi. »

Autant ça peut être vrai du restaurateur, autant ce n'est pas vrai pour le maître d'hôtel.

Car tu oublies un point essentiel du maître d'hôtel, il écoute ce qui se passe en salle.

Si le client lui dit : hum, excellent ! (sur un plat que lui, maître d'hôtel, déteste ou n'a pas goûté, pas eu le temps de goûter), il peut le recommander aux autres clients.

Il n'est pas nécessaire de consommer pour conseiller !

Ce serait comme de me dire : même avec un club de lecteurs, plutôt de lectrices, le bibliothécaire est obligé de goûter avant de conseiller.

Je m'inscris en faux contre cette idée.

Et je me sers d'ailleurs de son opposé. Trois lecteurs me disent qu'un bouquin est nul, je pilonne le bouquin. Trois lecteurs me disent qu'un livre est bien, voire même

une lectrice spécialisée dans le terroir me dit qu'un livre est bien, je le conseille sans l'avoir lu.

Je ne suis pas le vaillant Zorro de la littérature, seul contre tous, je suis en médiation avec mes lecteurs. Non pas en médiation avec la collection, mais en médiation multiple collection ET lecteurs.

Certains lecteurs sont des valeurs sûres !

Je leur fais confiance.

Ne pas les écouter, c'est se scier un bras.

Et c'est voir la pléthore du Web comme un cauchemar, un tsunami impitoyable.

Mais quand on commence à regarder un peu les goûts et les couleurs des usagers, on peut savoir si le poisson qui vient sera intéressant ou non pour eux. S'il faut le pêcher ou non.

S'ils ont, eux, envie de le pêcher ou pas.

Quand on sait, on peut sélectionner.

Quand on ne sait pas, on est obligé de tenter l'exhaustivité pour plaire à tout le monde.

Or, plaire à tout le monde, ce n'est plaire à personne.

Certes, ça permet de se retrancher derrière la neutralité du fonctionnaire. Sauf que cette neutralité du « faire plaisir à tous » est le pire des pièges envisageables.

Rien n'est saillant, rien n'est mis en valeur. C'est tout neutre, c'est tout fade, c'est tout aseptisé.

Dans un monde de concurrence, c'est juste devenir invisible et inodore.

Pas de cachet, rien, juste des pilules blanches dans une assiette.

« Alors, on fait comment ? »

On travaille ses forces et uniquement ses forces.

C'est-à-dire : on continue à établir des collections, on continue à sélectionner des documents à destination d'un public, on continue à aiguiser l'appétit dudit public… sans chercher à l'exhaustivité.

Et tant mieux si on penche de plus en plus sur le libre et le domaine public, au moins on évitera tous les problèmes de droits d'éditeurs… oups ! D'auteurs.

Enfin, d'éditeurs plutôt, nombre d'auteurs sont prêts à offrir leurs textes pour être lus. L'autoédition découle, en partie, de ce principe. L'auteur demande surtout à être lu. (lu, écouté, entendu et vu).

Bien cordialement.

Réponse de Bertrand Calenge – mercredi 18 juillet 2012

@ Bernard,

Je retiens juste deux phrases de ce commentaire :

– « Certains lecteurs sont des valeurs sûres » : je souscris pleinement à cette affirmation, mais voilà, dans 90 % des cas ledit lecteur parle de la collection de bibliothèque qui lui est proposée. la question que je pose est celle du bibliothécaire devant constituer une collection en étant inondé de propositions, en l'absence d'un appareil critique construit sur cette foultitude de textes diffusés. Bien sûr qu'il finira par opérer quelques choix, qui resteront guidés par les matadors de l'édition « classique », mais il me paraît difficile de fonder notre avenir sur la pérennité de ces dinosaures…

– « Quand on sait, on peut sélectionner » : c'est justement ma perplexité. Coutumier des questions de politique documentaire, je milite pour un bibliothécaire attentif à la tension entre une population et une offre « éditoriale ». La population ne m'« inquiète » pas trop, mais l'offre éditoriale tend progressivement à devenir inconcevable – au sens étymologique – : les stratégies de diffusion-distribution des acteurs entrés dans le numérique (j'ai du mal à qualifier Amazon du titre d'éditeur) visent à générer une marée incoercible qui facilite la mise en œuvre d'une stratégie purement marketing de captation de l'attention. Ce n'est pas nouveau, j'en conviens, mais une bonne majorité de nos interlocuteurs (plus que partenaires !!) éditeurs veillait à mettre sur le marché une certaine diversité de textes qui, tous, étaient passés par le filtre d'une stratégie. Place était laissée à notre veille pour à notre tour jouer la stratégie de l'attention. Quand le buzz remplacera la promotion, la question du désherbage ne se posera plus : à peine acheté, direction le pilon !! ET la veille… sur quoi et comment ?

Ma perplexité vient du fait que nous n'avons pas encore construit les appareils de filtre (ce ne seront peut-être plus les éditeurs officiels ni les critiques patentés) qui nous permettraient de penser nos procédures de sélection dans les livres numériques qui se précipitent. À moins évidemment d'adopter la réalité que connaissent les bibliothèques universitaires : je passe un marché avec un agrégateur d'éditeurs (auto ou non) et je suis condamné à son catalogue. Certes, cela réglera la question de la charge du temps de travail et de cerveau consacré à la sélection des entrants (et les angoisses associées au désherbage), mais ne réglera

pas la question des modalités de la médiation du bibliothécaire face à cette surabondance. Les bibliothèques universitaires, qui bénéficient il faut le dire de la complicité scientifique de leur communauté, tentent de réfléchir à une médiation de ces gisements coûteux en lien avec les priorités de leur communauté d'enseignants et de chercheurs. Mais les bibliothèques publiques, en général dépourvues de ces relais dans « leur » population (sauf si le politique s'en mêle, hélas !), de quoi disposent-elles ?

Cordialement.

4/ Commentaire par Juillet internet – mercredi 25 juillet 2012

Contrairement à la vulgate des « geeks » (pour lesquels abondance et profusion sont synonymes de valeur ajoutée parce qu'évidemment transgressive).

Tiens, mais d'où vient cette idée ? C'est la première fois que je lis quelque chose comme ça.

>le citoyen lambda aime bien se voir proposer une offre singulière et réfléchie.

Le citoyen lambda s'en fiche. Il serait peut-être bon de rappeler qu'on touche moins du quart de la population. Et rien n'indique que le quart que l'on touche correspond au lambda. Qui sait, il est peut-être l'alpha et l'omega ?

5/ Commentaire par Ju – lundi 3 septembre 2012

Bonjour,

Vos petites icônes animées perturbent la lecture de vos articles en ligne, passionnants au demeurant. Ça alimente la surcharge cognitive décrite par Nicholas Carr et soulignée par Alain Giffard dans **cet article**.

Cordialement.

Chapitre 4. *Carnet de notes* en contextes

Parcours 8. De Biblio-fr à l'info-blogosphère : chaîne unique et multicanaux, proposé par Dominique Lahary

Il faut s'imaginer le monde d'avant ou se le remémorer si on l'a connu. Une communauté professionnelle, prenons les bibliothécaires, n'avait pour s'informer, capitaliser, faire doctrine et débat, que le papier sous forme de livres et périodiques. Ainsi que les rencontres bien sûr : congrès, journées d'étude, colloques, réunions, dont on s'efforçait de garder des traces sur papier. C'était l'époque où l'Association des bibliothécaires de France publiait les actes intégraux de ses congrès dans son *Bulletin d'informations*.

Puis le Web vint, par la grâce des trop injustement méconnus Tim Berners-Lee et Robert Cailliau, en cette fin de l'an 1991. Rapidement, dans ses bagages, l'e-mail prit son essor. Un nombre croissant d'ordinateurs devint connecté, d'abord sur les lieux de travail, et, pour la France, dans l'enseignement supérieur en premier lieu, où se déploya Renater. Peu à peu les foyers s'équipèrent et se connectèrent.

Dès 1993, Michel Melot et Hervé Le Crosnier lancèrent **Biblio-fr**, une liste de diffusion par messagerie destinée aux bibliothécaires et documentalistes francophones. Ils partirent à 30 et furent jusqu'à 17770. Durant toutes ces années, chaque abonné reçu chaque jour un nombre croissant de messages, pourtant dûment filtrés par l'unique modérateur puis modératrice. C'était l'époque du *tous à tous* dans un média unique. Ce qui n'empêchait pas qu'un

certain nombre de signatures récurrentes se repèrent, parmi lesquels certaines ne s'étaient fait connaître que par ce biais.

Seize ans durant, une minorité d'abonnés posta des messages de toutes sortes, les débats se mêlant aux questions pratiques ou aux avis de vacance de poste quand ce n'était pas l'annonce de programmes d'animation[1]. Les annonces ayant fini par prendre le pas sur les débats, les gestionnaires de la liste, hébergée à l'université de Caen, y mirent fin en 2009. Une autre époque était déjà venue.

Les années 2000 ont connu le développement d'un nouveau mode de publication sur le Web : le blog, stimulé par la mise à disposition des internautes de plateformes *ad hoc*. Le monde des bibliothèques et de la documentation s'en est emparé, mais la logique avait changé du tout au tout. Au lieu de se rassembler dans un dispositif de communication collectif, on suivait des auteurs dont la notoriété préexistait (c'est le cas de Bertrand Calenge) ou non. Une partie des lecteurs, grâce à la fonction commentaires, engageait un dialogue avec le blogueur et/ou les autres commentateurs : c'était donc l'époque du *un à tous* mâtiné par une dose de *tous à tous*.

Mais la décennie suivante va connaître le déclin des blogs, dont certains perdurent cependant, et l'explosion de l'utilisation des réseaux sociaux. Sur Facebook et Twitter tout particulièrement, les bibliothécaires vont être très présents. En première analyse, on voit persister la logique du *un à tous* enrichie de commentaires (pour Facebook) ou retweet et réponses (pour Twitter). Mais les acteurs sont beaucoup plus nombreux. En outre, alors que les bibliothécaires blogueurs se cantonnaient le plus souvent à des sujets professionnels, on entre largement avec les réseaux sociaux dans le domaine du « privessionnel », les éléments de

1. R. Burget, J.-J. Flahaut, C. Guély *et al.*, **Biblio-fr et les biblio-friens. Enquête auprès des abonnés de la liste**, Mémoire de stage de conservateur des bibliothèques, sous la direction d'Élisabeth Kolmayer : Villeurbanne, Enssib/Direction production et échanges d'information dans les entreprises, 2000.

vie personnelle ou d'opinions politiques ou sociétales se mêlant très souvent aux contenus professionnels. Autre caractéristique : on accède plus facilement à la production d'un individu ou d'un groupe si on est « ami » ou qu'on le « suit ». C'est l'éparpillement, l'éclatement et une certaine dilution. Sur le plan des contenus, il s'agit le plus souvent de disséminer un lien. Les textes rédigés sont rares et plutôt courts. Mais un phénomène est à souligner : celui des groupes Facebook. Deux au moins s'imposent dans le domaine des bibliothèques, permettant l'échange d'information mais aussi des questions-réponses ainsi que l'expression d'une opinion bibliothécaire qui ne trouvait jusqu'ici nulle part où s'exprimer, la parole publique étant réservée à des sortes de leaders d'opinion.

Un apparent retour à la logique collective s'opère à partir de 2013 avec le lancement par l'ABF du forum **Agorabib**, initialement destiné à combler le vide laissé par la disparition de Biblio-fr. À la diffusion par messagerie électronique a succédé le Web inscriptible, alors qu'un découpage thématique disperse le forum en de multiples facettes. Enfin la logique de questions-réponses l'emporte largement sur les débats.

En un quart de siècle, les bibliothécaires auront ainsi, comme tout un chacun, multiplié les canaux d'échange et d'expression, se donnant toujours plus nombreux la parole dans un va-et-vient constant entre l'individuel et le collectif. Comme le reste du monde connecté, ils ont additionné les outils sans qu'aucun ne disparaisse, à l'exception de Biblio-fr, devenu aussi mythique que feu la chaîne unique de télévision…

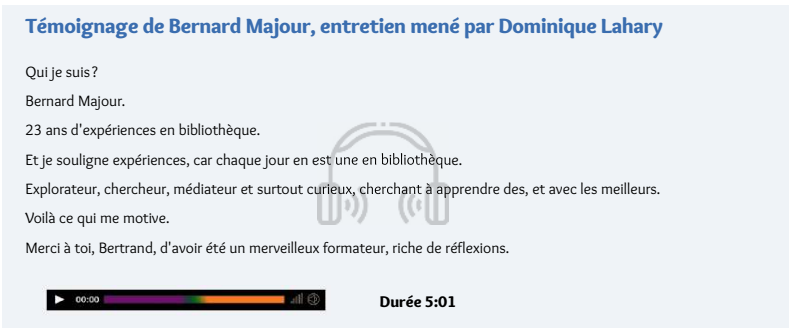
Parcours 9. Figures de contributeurs : murmures des commentaires dans *Carnet de notes*

La vitalité de *Carnet de notes* tient aussi aux conversations et aux débats qui s'y sont tenus : que retenir aujourd'hui de ce dialogue ouvert, polyphonique, collectif qu'animait avec beaucoup de soin Bertrand Calenge ?

Quatre des contributeurs de *Carnet de notes* reviennent sur ce qu'a signifié, pour eux, cette participation active, ils évoquent certains billets marquants et témoignent de leur pratique actuelle de veille et de réflexions, alors que les années de gloire de la biblio-blogosphère semblent désormais derrière nous.

Les entretiens ont été menés en avril 2018.





NB : pour écouter les entretiens, il est nécessaire de télécharger ce PDF sur votre ordinateur, tablette, liseuse, etc.

Témoignage de Silvère Mercier, entretien mené par Muriel Amar

Passionné par la transformation publique, les communs et l'action citoyenne, je suis chargé de mission design des politiques publiques à la Métropole Européenne de Lille.
Je suis co-fondateur du collectif SavoirsCom1 – Politiques des communs de la connaissance.
Ex-bibliothécaire, j'ai animé pendant des années le blog Bibliobsession et voici ma bibliographie.



Durée 4:03

Témoignage de Jean-Michel Salaün, entretien mené par Alain Caraco

Jean-Michel Salaün est aujourd'hui à la retraite. Il a commencé sa carrière universitaire à l'Enssib en 1989 où il fut directeur de l'enseignement et de la recherche puis des publications et de la bibliothèque. Il a dirigé le réseau thématique prioritaire du CNRS sur le document numérique (2002-05). Il a été directeur de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) à l'université de Montréal de 2005 à 2010, puis professeur à l'École normale supérieure de Lyon où il a fondé le premier master francophone sur l'architecture de l'information. Il a eu une activité soutenue sur l'enseignement et la publication en ligne et est l'auteur de nombreuses publications, livres et articles sur les bibliothèques, l'économie du document numérique et les sciences de l'information.



Durée 5:20

Parcours 10. Bertrand Calenge, auteur édité. Parcours bibliographique, proposé par Aline Goussard

Le parti pris adopté pour la présentation de la bibliographie de Bertrand Calenge, organisée sous le principe chronologique, peut paraître académique, mais nous permet d'y déceler l'évolution parallèle et osmotique de sa carrière et de sa pensée, où l'expérimentation précède la mise en perspective. Ce sont 16 ouvrages écrits ou dirigés, 31 articles, 4 rapports qui jalonnent 33 ans de réflexions, expérimentations et recherches, de 1982 à 2015. Sans être totalement exhaustive, cette bibliographie constitue l'essentiel de la production scientifique (en grande partie éditée) de Bertrand Calenge.

Trajectoires bibliothéconomiques

De l'heuristique documentaire aux services

Les années bédépistes (Cantal, Martinique, Saône-et-Loire) ouvrent le champ à des réflexions orientées autour de deux axes forts : l'efficience documentaire et le développement de réseaux.

La construction raisonnée de thésaurus et de systèmes d'indexation à facettes, la création d'outils informatiques novateurs (La « sardine », Système d'aide à la recherche documentaire et à l'indexation), tout comme la conception, dès 1987, d'un dispositif de fourniture de documents à distance (télédocumentation) à l'échelle d'un territoire départemental constituent les outils des « bâtisseurs de pyramides » et jettent les fondations qualitatives d'une offre documentaire efficiente. À la cohérence d'une offre doit répondre la pertinence d'un réseau : le développement de la coopération et de projets intercommunaux structure l'offre des bibliothèques. Les réflexions et expérimentations relatives à la qualité de l'approvisionnement, du catalogue, du traitement analytique et de l'offre documentaires, ouvrent la voie à la notion cardinale de service, et l'enjeu crucial de la qualité du service rendu aux usagers.

À l'intersection, la « poldoc »

À la jonction de ces multiples articulations documentaires et servicielles, au carrefour de la pertinence de l'offre et la qualité de la médiation, naît la notion phare de l'œuvre de Bertrand Calenge, la politique documentaire, qui fut largement défrichée, argumentée en trois ouvrages puis déclinée et affinée en une dizaine d'articles. De l'interdisciplinarité à la « collection entre offre et demande », la question des publics est alors largement abordée et explicitée. À l'introduction de la notion de Conspectus succèdent la conception des plans de développements des collections et la formalisation

du triple processus de sélection, construction et médiation ainsi que l'élaboration raisonnée de chartes de collections. La formalisation des objectifs documentaires articulés aux outils d'évaluation constitue dès 1994 les paramètres d'une équation précisée en 1999 puis enrichie de la variable numérique en 2008.

Médiation bibliothécaire

Acteur premier de l'interconnexion entre collections et publics, le bibliothécaire est un thème prédominant des publications de Bertrand Calenge. L'enjeu de la formation et le questionnement renouvelé de ses missions sont contextualisés dans de nombreux textes. *Bibliothécaire, quel métier ?* fait écho à une réflexion sur les statuts et fonctions des professionnels des bibliothèques, mais aussi à la fondation de l'INFB ou à la question fondamentale du contenu de la formation. Acteurs fondamentaux de l'évolution professionnelle, les professionnels des bibliothèques accompagnent, anticipent, valorisent, transmettent dans un contexte de transmutation technique et sociétale. La culture professionnelle a dû s'affirmer, entre son socle de technicités et la mouvance induite par un environnement en pleine mutation.

Les thématiques croisées de l'offre documentaire, des services, des publics, de la formation, et bien sûr de la politique documentaire et de la « médiation des connaissances » jalonnent les ouvrages et articles de Bertrand Calenge, tissant une architecture de réflexion et un territoire de débat qui ont vu leur aboutissement dans le format numérique du blog *Carnet de notes,* cultivant l'émulation interactive autour de thèmes dont l'enjeu est permanent.

La conclusion du dernier billet de *Carnet de notes* ne peut que nous inviter à alimenter les trajectoires bibliothéconomiques !

Les bibliothécaires (et les autres acteurs professionnels œuvrant dans les bibliothèques et autour d'elles) peuvent entrer en scène ; mieux, ils le doivent. À eux de mobiliser les échanges, de

dynamiser les partages, d'inventer la surprise, bref de donner du sens au Léviathan informationnel toujours plus énorme. C'est un magnifique défi pour les nouvelles générations de professionnels ! Il faut le réussir !

Bibliographie

Ouvrages

Association des archivistes, bibliothécaires et documentalistes francophones de la Caraïbe, *Index des vedettes-matières, liste des indices géographiques utilisables pour le fonds antillais des bibliothèques publiques*, rédigé par Bertrand Calenge, Fort-de-France, Bibliothèque centrale de prêt de la Martinique, 1982.

Bertrand Calenge, *Le service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique*, Charnay-les-Mâcon, Bibliothèque centrale de prêt, 1987.

Bertrand Calenge (dir.), Olivier Doubroff, *Bibliothèques intercommunales*, [Charnay-les-Mâcon], Conseil général de Saône-et-Loire, Bibliothèque centrale de prêt, 1988.

Bertrand Calenge, *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1994 (coll. Bibliothèques).

Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaires et de recherche d'expression française (dir.), Bertrand Calenge, Silvie Delorm, Jean-Michel Salaün et Réjean Savard (éd.), *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, Sainte-Foy (Québec), Presses de l'université du Québec, 1995 (coll. Gestion de l'information).

Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, Bertrand Calenge (dir.), *Bibliothèques départementales de prêt : 50 ans d'aménagement culturel du territoire,* Bourg-en-Bresse, Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, 1997.

Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1999 [1re éd. 1996] (coll. Bibliothèques).

Bertrand Calenge, *Conduire une politique documentaire*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1999 (coll. Bibliothèques).

Sandrine Leturcq, Bertrand Calenge (éd.), Anne Kupiec (préf.), *Les médiateurs en bibliothèque*, Villeurbanne, Éditions de l'Enssib, 1999.

Bertrand Calenge (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2004 (coll. Bibliothèques).

Bertrand Calenge, *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2005 [1re éd. 1993] (coll. Bibliothèques).

Bibliothèques municipales en Rhône-Alpes : des acteurs culturels au service de la population, Étude conduite par l'Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation, la Direction régionale des affaires culturelles, la Région Rhône-Alpes, et la Bibliothèque municipale de Lyon, rédigée par Bertrand Calenge, ARALD, 2006.

Bertrand Calenge, *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2008 (coll. Bibliothèques).

Bertrand Calenge (dir.), *Mettre en œuvre un plan de classement*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2009 (coll. La Boîte à outils ; 18).

Xavier Galaup (dir.), contributions de Noëlle Balley, Bertrand Calenge, Thomas Chaimbault, *et al.*, *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2012 (coll. La Boîte à outils ; 25).

Bertrand Calenge, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2015 (coll. Bibliothèques).

Sites web

Poldoc, site du Groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentfaires, Poldoc, fondé par Bertrand Calenge en 1999. Le site Poldoc est hébergé et soutenu par l'Enssib.

[En ligne] < **http//poldoc.enssib.fr/** >

Carnet de notes, blog personnel de Bertrand Calenge, créé le 17 juillet 2008 et clôturé le 11 décembre 2015.

[En ligne] < **http//bccn.wordpress.com/** >

Articles

Bertrand Calenge et Marguerite-Marie Untersteller, « Deux BCP parmi d'autres », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1985, n° 3-4, p. 228-233.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1985-03-0228-002 >.

Bertrand Calenge, « Les bâtisseurs de pyramides : le service de télédocumentation de la BCP de Saône-et-Loire », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1987, n° 6, p. 490-501.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1987-06-0490-001 >.

Bertrand Calenge, « Acheter des livres... Le bibliothécaire et son approvisionnement », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1989, n° 5, p. 402-406.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-05-0402-001>.

Bertrand Calenge et Olivier Doubroff, « La décentralisation : du dépôt à la bibliothèque intercommunale », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1990, n° 1, p. 33-44.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1990-01-0033-005 >.

Bertrand Calenge, « L'informatisation d'une bibliothèque centrale de prêt : peut-on parler de spécificités ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1990, n° 3, p. 206-216.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1990-03-0206-004 >.

Bertrand Calenge, « Dans la forêt des bibliothèques », *Esprit,* 1991, mars-avril, p. 83-95

Bertrand Calenge, « Les bibliothèques centrales de prêt : dix années de mutations », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1992, n° 4, p. 24-34.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1992-04-0024-004 >.

Bertrand Calenge, « Réseaux à facettes : les établissements au cœur des flux bibliographiques et documentaires », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1992, n° 5, p. 12-23.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1992-05-0012-002 >.

Bertrand Calenge, « L'institut national de formation des bibliothécaires... tambour battant ! », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1993, n° 6, p. 66-69.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1993-06-0066-001 >.

Bertrand Calenge et Jean-Louis Pastor, « Statuts, fonctions et organigrammes : réflexion sur les métiers des bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1994, n° 4, p. 32-45.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0032-004 >.

Bertrand Calenge, « Un outil de gestion des collections : les cotes de libre accès », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1994, n° 6, p. 14-20.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-06-0014-002 >.

Bertrand Calenge, « Espace et collections : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1995, n° 3, p. 21-26.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0021-003 >.

Bertrand Calenge, « À quoi former les bibliothécaires, et comment ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1995, n° 6, p. 39-48.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007 >.

Bertrand Calenge, « Les bibliothécaires d'État : naissance d'un corps », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1997, n° 6, p. 40-51.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0040-002 >.

Bertrand Calenge, « Peut-on définir la bibliothéconomie ? Essai théorique », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1998, n° 2, p. 8-20.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001 >.

Bertrand Calenge, « Les bibliothécaires au cœur des évolutions professionnelles », *Bulletin d'informations de l'ABF,* 1998, n° 180, p. 11-14.
[En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_article=45758 >.

Bertrand Calenge, « Poldoc : la recherche sur les outils des politiques documentaires », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2000, n° 1, p. 125-126.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-01-0125-007 >.

Bertrand Calenge, « La collection entre offre et demande ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2001, n° 2, p. 40-48.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0040-003 >.

Bertrand Calenge et Annie Le Saux, « Information et lecture : droits de l'usager et service public », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2001, n° 5, p. 105-109.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-05-0105-001 >.

Bertrand Calenge, « À la recherche de l'interdisciplinarité », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2002, n° 4, p. 5-13.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0005-001 >.

Bertrand Calenge, « Les BM à la recherche de leurs usagers », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2003, n° 1, p. 88-90.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0088-002 >.

Bertrand Calenge, « Publics nomades, bibliothèque familière : enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2003, n° 6, p. 67-72.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0067-001 >.

Bertrand Calenge, « Peut-il exister une recherche bibliothécaire ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2005, n° 2, p. 50-57.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0050-008 >.

Bertrand Calenge et Christelle Di Pietro, « Le Guichet du Savoir : répondre aux demandes de contenus », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2005, n° 4, p. 38-42.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0038-008 >.

Bertrand Calenge, « Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2006, n° 1, p. 18-23.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0018-002 >.

Bertrand Calenge, « Du comment au pour quoi : connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2006, n° 6, p. 47-53.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0047-009 >.

Bertrand Calenge, « Sciences et techniques : le versant obscur des bibliothèques publiques », *Bibliothèque(s),* 2007, n° 34-35, p. 22-27.
[En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59316-34-35-sciences-et-techniques.pdf#page=25 >.

Bertrand Calenge, « Quels tableaux de bord ? », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2008, n° 3, p. 35-38.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0035-004 >.

Bertrand Calenge, « Le pourquoi du comment : censure et politique d'acquisition », *Bibliothèque(s),* 2008, n° 41-42, p. 14-18.
[En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59547-41-42-la-censure.pdf#page=16 >.

Bertrand Calenge, « Le nouveau visage des collections », *Bulletin des bibliothèques de France,* 2010, n° 3, p. 6-12.
[En ligne] < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0006-001 >.

Bertrand Calenge, « Les bibliothèques et le genre : quand la polémique s'installe », *Bibliothèque(s)*, 2014, n° 77, p. 30-33.
[En ligne] < **http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65769-77-au-coeur-du-politique.pdf#page=33** >.

Rapports

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau de la ville de Lyon (2002), mars 2003.
[En ligne] < **http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1075-enquete-sur-la-frequentation-des-bibliotheques-du-reseau-de-la-ville-de-lyon-2002.pdf** >.

Les publics des manifestations culturelles à la Bibliothèque municipale de Lyon, février 2005.
[En ligne] < **http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1077-les-publics-des-manifestations-culturelles-a-la-bibliotheque-municipale-de-lyon.pdf** >.

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau de la ville de Lyon (2005), mars 2006.
[En ligne] < **http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1076-enquete-sur-la-frequentation-des-bibliotheques-du-reseau-de-la-ville-de-lyon-2005.pdf** >.

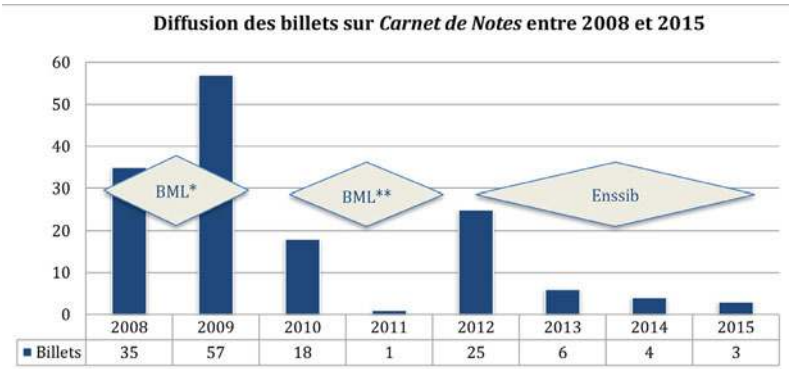
Enquête de fréquentation sur les visiteurs du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques - novembre 2008 : rapport d'analyse, mai 2009.
[En ligne] < **http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40690-enquete-de-frequentation-sur-les-visiteurs-du-reseau-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon-et-leurs-pratiques-novembre-2008.pdf** >.

Parcours 11. Corpus des billets, proposé par Muriel Amar

Aperçu synthétique de *Carnet de notes*

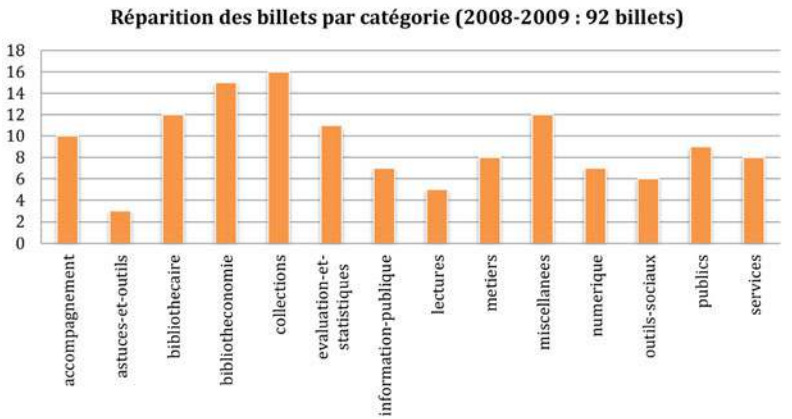
7 années de production et de diffusion de billets

Le rythme de production de billets dans *Carnet de notes* mérite d'être apprécié au regard des responsabilités exercées par Bertrand Calenge entre 2008 et 2015 : il est responsable de la communication interne et de l'évaluation à la Bibliothèque municipale de Lyon jusqu'en 2010 (*) et assure l'intérim de la direction au départ de Patrick Bazin, de juillet 2010 à juin 2011 (**). Il est, à partir de 2012, directeur des études de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) et prend sa retraite à la fin de l'année 2015.



Catégorisation thématique des billets

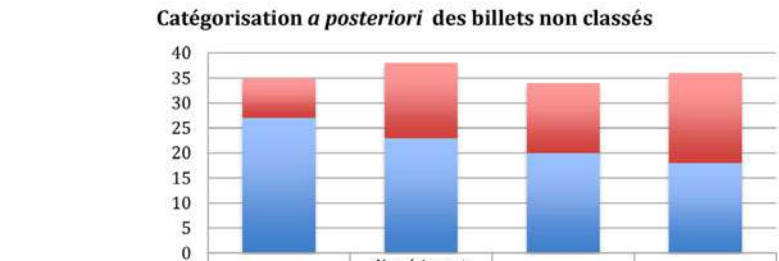
La catégorisation des billets est réalisée de façon systématique par Bertrand Calenge les deux premières années d'alimentation du blog entre 2008 et 2009, années de forte production, qui comptabilisent à elles seules 60 % de la matière textuelle aujourd'hui disponible.



La nomenclature utilisée est constituée de 14 catégories qui fonctionnent souvent par séries complémentaires (avec des doubles catégorisations comme publics-services par exemple, ou encore bibliothécaire-métier), ce qui a permis la constitution de corpus thématiques proposés à la lecture des experts conviés dans ce volume.

Lecteur et expertise	Thème1	Thème2	Thème3	Thème4
Lecteur-expert R. Aïoutz	bibliothéconomie			
Lecteur-expert A. Caraco	évaluation-et-statistiques			
Lecteur-expert D. Lahary	bibliothécaire	métiers		
Lecteur-expert V. Mesguich	astuces-et-outils	numérique	outils-sociaux	information-publique
Lecteur-expert J. Muller	accompagnement	publics	services	
Lecteur-expert J. Pouchol	collections	lectures	miscellanées	

La structuration thématique, solide et exemplaire des lignes de force du blog, a servi à réindexer, *a posteriori*, les 57 billets « non classés » par l'auteur lui-même.

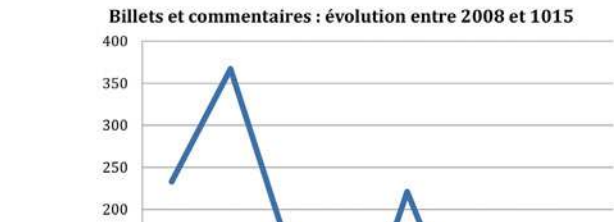


	Accompagnement-publics-services	Numérique et information publique	Bibliothécaire-métiers	Collections
Catégorisations a posteriori	8	15	14	18
Catérgorisations natives	27	23	20	18

Répartition des 55 billets non classés par l'auteur en catégorie principale (réalisée par Jérôme Pouchol).

Commentaires des billets

Carnet de notes, qui compte 201 abonnés, présente 149 billets et 1090 commentaires dont 723 sont exploitables. 312 contributeurs différents ont dialogué avec Bertrand Calenge qui y a répondu presque systématiquement – 709 fois sur 723, un score qui témoigne à lui seul de l'attention soutenue portée par l'auteur à ses lecteurs, fidèles, exigeants, tenaces parfois.



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Billets	35	57	18	1	25	6	4	3
Commentaires	233	367	149	15	221	49	35	21

Il est notable que le ratio Commentaires/Billets reste constant sur les 7 années d'existence du blog : en moyenne de l'ordre de 73 %, il signifie que le volume des commentaires correspond à 73 % du volume des billets émis par an. Autrement dit, même lorsque les billets se font moins fréquents, l'attention de la communauté des lecteurs de *Carnet de notes* ne faiblit pas : seuls 14 billets restent sans commentaire ; le niveau d'échanges est nourri aussi bien la première année d'existence du blog en 2008 qu'à sa presque fin en 2014 comme en son beau milieu, en 2012, année de reprise de forte activité de production de billets. Le tiercé des billets les plus commentés est éloquent à cet égard.

Titre du billet	Nombre de commentaires approuvés	Date de publication
J'en ai marre de biblio.fr	42	29/11/2008
La sidération du troisième lieu	34	12/02/2012
Mon désespoir est grand, et ma colère aussi	33	05/04/2014

Contributeurs à Carnet de notes

Les 312 contributeurs de *Carnet de notes* rassemblent une communauté de professionnels (très masculine), dont la plupart sont eux-mêmes auteurs de blogs – Daniel Bourrion, Étienne Cavalié, Xavier Galaup, Dominique Lahary, Hervé Le Crosnier, Hubert Guillaud, Lionel Maurel, Silvère Mercier, Jérôme Pouchol, Olivier Tacheau, pour ne citer qu'eux : des professionnels engagés, actifs et productifs. On y retrouve également des professionnels particulièrement attentifs et assidus des débats professionnels comme Bernard Majour.



Nuage des 20 contributeurs les plus actifs sur Carnet de notes
La taille de leur nom est proportionnelle au volume de leurs contributions.

Corpus thématiques de billets

Les tableaux ci-dessous organisent un accès par catégorie aux billets et commentaires diffusés sur *Carnet de notes*. Le classement est chronologique.

Corpus des billets étiquetés Accompagnement

Titre	Commentaires	Date
L'actualité, un drôle de truc	1	14/10/2008
Du savoir inscrit au savoir construit	1	04/01/2009
Hommage au public inconnu : publics par destination ?	Pas de commentaire	21/01/2009
À propos de l'autonomie de l'usager	15	22/01/2009

Autonomie de l'usager (suite) : « expliquer la démarche » ?	2	30/01/2009
Empruntez un bibliothécaire !	13	10/02/2009
Entre intime et collectif	2	07/03/2009
À partir d'une idée comme ça : et si on louait les best-sellers ?	12	24/04/2009
Excentrer la bibliothèque : l'invention de la proximité	6	29/10/2009
Transmettre...	8	31/10/2009

Corpus des billets étiquetés Astuces et outils

Titre	Commentaires	Date
Outils pratiques : le planning de service public	22	14/05/2009
Astuce : pointer une livraison de libraire	4	31/10/2009
Gérer concrètement une collection : une solution pratique	5	04/03/2010

Corpus des billets étiquetés Bibliothécaires

Titre	Commentaires	Date
La solubilité du bibliothécaire	2	27/08/2008
Le bibliothécaire n'est pas Jeeves (le journaliste non plus)	1	06/09/2008
Métier d'arts	7	13/09/2008
Des journalistes aux bibliothécaires ? Et vice-versa ?	3	22/10/2008
J'en ai marre de biblio.fr	42	29/11/2008
Empruntez un bibliothécaire !	13	10/02/2009

Le(la) bibliothécaire, chaînon manquant de demain ?	9	03/04/2009
Du pirate et du bibliothécaire	5	14/04/2009
Biblio-fr s'arrête...	14	04/06/2009
Bibliothécaire selon Larry Beinhart	2	15/08/2009
Le bibliothécaire « interconnexion » de la bibliothèque	9	18/08/2009
Transmettre...	8	31/10/2009

Corpus des billets étiquetés Bibliothéconomie

Titre	Commentaires	Date
Pourquoi t'es bibliothécaire ?	12	25/08/2008
« La bibliothèque, c'est fait pour les pauvres... »	4	30/09/2008
De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire	9	06/11/2008
Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ?	5	18/12/2008
Vivre avec son temps...	2	31/01/2009
Variations économiques sur les bibliothèques	1	16/02/2009
... et il faut interdire ce que nous n'autorisons pas ? !	12	06/03/2009
Identité(s) numérique(s) de la bibliothèque	1	06/05/2009
Variations sur une bibliothèque sans livres	7	17/06/2009
Texte et contexte : (1) quel dilemme ?	3	09/07/2009
Texte et contexte : (2) quel contexte ?	5	13/07/2009

Texte et contexte : (3) quel texte ?	5	15/07/2009
Arithmétique élémentaire : le « périmètre » de la bibliothèque	3	03/10/2009
Périmètre de la bibliothèque (2) : à construire ou à faire reconnaître ?	7	07/10/2009
L'intercommunalité : quelles réalités ?	13	02/12/2009

Corpus des billets étiquetés Collections

Titre	Commentaires	Date
À propos des abonnements électroniques en bibliothèque publique	3	18/07/2008
Duplicités documentaires : DVD et pays en développement ou semi-développés	Pas de commentaire	23/07/2008
Quand les bibliothèques veulent numériser...	5	06/09/2008
De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire	9	06/11/2008
Entre e-reader et console de jeu, quelle place pour une bibliothèque ?	5	09/12/2008
Du savoir inscrit au savoir construit	1	04/01/2009
Éditeurs (et bibliothécaires) face au numérique	4	09/01/2009
... et il faut interdire ce que nous n'autorisons pas ? !	12	06/03/2009
Le fantasme de la collection idéale	3	17/03/2009

À partir d'une idée comme ça : et si on louait les best-sellers ?	12	24/04/2009
Variations sur une bibliothèque sans livres	7	17/06/2009
Désherber, la question qui tue... le public ?	6	27/07/2009
Le patrimoine au défi du numérique : un dilemme biaisé pour les bibliothèques ?	11	06/09/2009
Rentabilité des collections ?	7	06/09/2009
Éliminer René Dumont ? Retour sur le désherbage	4	20/09/2009
Qu'attend-on des collections en libre accès ?	4	19/03/2010
Circulation des documents : nouveaux enjeux	17	09/02/2010

Corpus des billets étiquetés Évaluation et statistiques

Titre	Commentaires	Date
Évaluation et statistiques : les inscrits	6	25/07/2008
Évaluation et statistiques : les taux de rotation	10	04/08/2008
Comment dire le faire ? Ou l'évaluation face à l'action	4	01/10/2008
Le dedans, le dehors...	6	03/10/2008
Le service, le lieu, le flux... et le comptage !	4	12/11/2008
Évaluation et statistiques : les enquêtes de satisfaction	15	17/02/2009

Le rapport statistique d'activité : (1) le patrimoine, ou l'évaluation impossible	1	21/03/2009
Le rapport statistique d'activité (2) : le programme culturel	Pas de commentaire	09/04/2009
Prêts et indicateurs : taux de fonds actif, taux de disponibilité utile, etc.	3	22/04/2009
Taux d'accroissement et taux de renouvellement...	14	23/05/2009
Gérer concrètement une collection : une solution pratique	5	04/03/2010

Corpus des billets étiquetés Information publique

Titre	Commentaires	Date
Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ?	5	18/12/2008
Tout ce qui n'est pas expressément interdit est autorisé	6	28/02/2009
Droit de prêt et Hadopi : quelle parenté ?	9	17/04/2009
Hadopi et les bibliothèques : dernier acte ?	2	28/05/2009
Hadopi est mis hors d'état de nuire... Et maintenant, voilà LOPPSI !...	6	11/06/2009
LOPPSI, suite	Pas de commentaire	19/06/2009
Le gag de la semaine : pendant qu'Hadopi continue son chemin cahotique, l'INA pirate...	1	21/07/2009

Corpus des billets étiquetés Lecture(s)

Titre	Commentaires	Date
Livre imprimé et livre numérique	23	14/10/2008
Entre e-reader et console de jeu, quelle place pour une bibliothèque ?	5	09/12/2008
Entre intime et collectif	2	07/03/2009
À propos des pratiques culturelles des Français	1	16/10/2009
Pratiques culturelles 2008 (suite) : la lecture ?	6	21/10/2009

Corpus des billets étiquetés Métiers

Titre	Commentaires	Date
Métier d'arts	7	13/09/2008
Des journalistes aux bibliothécaires ? Et vice-versa ?	3	22/10/2008
Pensée du jour...	Pas de commentaire	09/12/2008
Métiers de bibliothèque...	6	30/05/2009
Le bibliothécaire « interconnexion » de la bibliothèque	9	18/08/2009
Métiers du livre ?	Pas de commentaire	22/09/2009
Adjoint du patrimoine : un statut, mais quel métier ?	5	26/09/2009
Statut, métier, et profil de poste	6	02/10/2009

Corpus des billets étiquetés Miscellanées

Titre	Commentaires	Date
Météo et bibliothèques	2	17/07/2008
Un carnet pour quoi faire ?	14	17/07/2008
Le moment de la citation	21	28/07/2008
Et puis n'oublions pas Poldoc !	Pas de commentaire	04/08/2008
Wikipedia, un livre : quel créneau ?	4	17/09/2008
J'en ai marre de biblio.fr	42	29/11/2008
Miscellanées d'hiver...	3	10/12/2008
Drôle de fin d'année...	10	15/12/2008
Vivre avec son temps...	2	31/01/2009
Biblio-fr s'arrête.....	14	04/06/2009
Incidente : le retour de la citation...	Pas de commentaire	26/06/2009
Rien à voir : création vs responsabilité	5	07/10/2009

Corpus des billets étiquetés Numérique

Titre	Commentaires	Date
Le patrimoine au défi du numérique : un dilemme biaisé pour les bibliothèques ?	11	06/09/2009
Quand les bibliothèques veulent numériser...	5	06/09/2008
Un portail pour chaque bibliothèque ?	1	06/10/2008
Livre imprimé et livre numérique	23	14/10/2008
Entre e-reader et console de jeu, quelle place pour une bibliothèque ?	5	09/12/2008
Éditeurs (et bibliothécaires) face au numérique	4	09/01/2009
Identité(s) numérique(s) de la bibliothèque	1	06/05/2009

Corpus des billets étiquetés Outils sociaux

Titre	Commentaires	Date
Des outils sociaux ?	8	02/08/2008
La réalité dépasse (toujours) la fiction	3	22/10/2008
J'en ai marre de biblio.fr	42	29/11/2008
Biblio-fr s'arrête.....	14	04/06/2009
Outils 2.0 pour quels publics ? ou Quand il faut penser usages	7	27/06/2009
Non, décidément, je n'utilise pas Twitter...	11	22/10/2009

Corpus des billets étiquetés Public

Titre	Commentaires	Date
Évaluation et statistiques : les inscrits	6	25/07/2008
Internet et la fréquentation des bibliothèques	2	02/09/2008
Lagardère et la bibliothèque	3	25/09/2008
« La bibliothèque, c'est fait pour les pauvres... »	4	30/09/2008
Le service, le lieu, le flux... et le comptage !	4	12/11/2008
Au service de tous les publics ?	3	22/11/2008
Hommage à l'usager inconnu	21	11/01/2009
Hommage au public inconnu : publics par destination ?	Pas de commentaire	21/01/2009
À propos de l'autonomie de l'usager	15	22/01/2009

Corpus des billets étiquetés Service

Titre	Commentaires	Date
À propos des abonnements électroniques en bibliothèque publique	3	18/07/2008
Un site de bibliothèque, qu'est-ce que c'est ?	7	30/07/2008
Un portail pour chaque bibliothèque ?	1	06/10/2008
L'actualité, un drôle de truc	1	14/10/2008
De l'offre documentaire à l'action bibliothécaire	9	06/11/2008
Empruntez un bibliothécaire !	13	10/02/2009
Outils 2.0 pour quels publics ? ou Quand il faut penser usages	7	27/06/2009
Excentrer la bibliothèque : l'invention de la proximité	6	29/10/2009

Corpus des billets non étiquetés

Titre	Commentaires	Date
Web 2.0 et bibliothèques : une contribution	22	12/12/2009
Pour une belle année pleine d'inventivité et de réflexion !	1	04/01/2010
Schizophrénie ressentie ou hybridation nécessaire...	Pas de commentaire	27/01/2010
Circulation des documents : nouveaux enjeux	17	09/02/2010
Petite réflexion hi-tech : ipod, iphone, etc.	4	09/02/2010
Enfin l'enssib !!...	Pas de commentaire	15/02/2010

Organisation réfléchie vs accueil chaleureux ?	4	21/02/2010
Médiation au défi de la sélection ? ou sélection au mépris de la médiation ?	10	25/02/2010
Pourquoi les catalogues ne peuvent pas être 2.0	24	01/03/2010
Qu'attend-on des collections en libre accès ?	4	19/03/2010
La modernité, c'est le bruit ?	8	02/04/2010
Usages d'Internet en bibliothèque	10	19/05/2010
Statut, métier, emploi (encore...)	11	26/05/2010
Comment écrire ?	6	10/06/2010
Polyvalence du bibliothécaire : encore une ambiguïté ?	13	11/06/2010
Contre l'aporie provoquée par le scrupule juridique	13	25/06/2010
Comment lire ?	3	30/06/2010
Dérive du temps...	16	18/07/2010
Carnet de notes : le retour...	15	15/12/2011
La médiation : concept-clé ou mot-valise ?	17	03/01/2012
De quoi sommes-nous les gardiens ? Avatars de l'écrit...	5	04/01/2012
À quand des journées nationales du bien commun ?	7	14/01/2012
Vous avez dit domaine public ?	4	01/02/2012
Des publics utilisateurs aux publics collaborateurs : une fausse bonne idée ?	10	11/02/2012
La sidération du troisième lieu	34	12/02/2012

Entre le lecteur et la lecture, quelle bibliothèque ?	18	27/02/2012
L'honneur des bibliographies	5	06/03/2012
Livres numériques et collection : lever l'ambiguïté	3	15/03/2012
Les bibliothécaires, cet autre patrimoine	7	25/03/2012
Des bibliothèques sans bibliothécaires ?	16	01/04/2012
Ah, les politiques publiques !...	2	14/04/2012
Valeurs du bibliothécaire (addendum) : un décalogue ?	26	16/04/2012
Écrire moderne ?	2	01/05/2012
Il faut des vrais mythes pour avancer !	5	06/05/2012
Et maintenant, que vais-je faire ?...	2	11/05/2012
Des masters d'ingénierie de la connaissance	Pas de commentaire	12/05/2012
Autour du livre numérique : quels discours ?	3	23/05/2012
La bibliothèque cinquième lieu ou l'agora des connaissances	8	26/06/2012
De quels savoirs la bibliothèque se fera-t-elle médiation ?	10	17/07/2012
Refuges professionnels	19	13/11/2012
La face (trop) cachée d'une politique documentaire	4	21/11/2012
Point(s) de rupture et masse(s) critique(s)	Pas de commentaire	05/12/2012
Autour d'une belle et nouvelle bibliothèque numérique	7	13/12/2012
« Bibliothèque : bénévoles et volontaires seuls remèdes aux fermetures » (?)	7	14/12/2012

Réseaux sociaux et espace public	5	04/01/2013
Une collection de qualité ?	8	31/01/2013
À propos de la censure en bibliothèque	15	01/02/2013
Actualité de S.R. Ranganathan	6	07/04/2013
Construire des collections ou construire des connexions ?	7	07/04/2013
Comment intégrer les ressources numériques dans une politique documentaire ?	8	26/06/2013
La lecture publique, quelle lecture publique ?	2	25/01/2014
Politique documentaire et bibliothèque hybride : contribuez à la journée d'étude Poldoc !	Pas de commentaire	10/03/2014
Mon désespoir est grand, et ma colère aussi	33	05/04/2014
Quelles politiques documentaires en environnement hybride ?	Pas de commentaire	09/10/2014
Entre « data librarians » et médiateurs du savoir	4	06/02/2015
Les bibliothécaires médiateurs, justement....	4	21/02/2015
Permanence bibliothécaire...	13	11/12/2015

Épilogue. « Mon 149e et dernier billet », par Bertrand Calenge

Vendredi 11 décembre 2015

Permanence bibliothécaire…

C'est vraiment une retraite au sens professionnel, un « retirement » comme disent éloquemment les Anglais. Pour de multiples raisons, j'ai fait le choix délibéré d'arrêter toute activité bibliothécaire, de passer à d'autres centres d'intérêt. Je n'ai pas envie de m'imposer sur un terrain occupé si longtemps, au risque inévitable de scléroser ma pensée et mes réflexes. Je laisse aux nouvelles générations le soin d'apporter leurs idées géniales et bien sûr leurs erreurs. Donc c'est ici mon 149e et dernier billet de ce Carnet de notes, mon dernier article en tant que bibliothécaire, après **l'entretien** que Bambou – le blog de la MIOP – m'a fait l'honneur de me demander il y a un mois.

Un dernier billet, ça tient un peu d'une récapitulation, ou au moins d'une esquisse de bilan, d'un ultime message. Je me contenterai de vous proposer juste une réflexion ou deux, nées de près d'un demi-siècle de traversée bibliothécaire quand même pas mal agitée : changements de modèles, intrusion du numérique, place politique de la bibliothèque, etc.!! Après tout ce temps, et tous ces bouleversements, s'impose pour les bibliothèques – de mon point de vue – la persistance de fondamentaux, bien plus que la sidération devant les innovations…



"Je pompe, donc je suis"

Quatre théorèmes pour la bibliothèque

- La bibliothèque n'est pas un acteur terminal de la « chaîne du livre », elle constitue en elle-même un système original et très ancien, dont l'objectif est de collecter et mutualiser les documents (ces traces de connaissance, de création, de savoir…) dans une perspective d'enrichissement des populations. Jean-Michel Salaün, dans un petit livre lumineux, **« Vu, lu, su »**, explique à la fois que la bibliothèque représente le média le plus ancien et celui qui connaît le plus de succès (un **rapport d'OCLC** évaluait à 1 million le nombre de bibliothèques dans le monde, 16 milliards le nombre de documents ainsi collectés, et relevait qu'un *habitant* de la planète sur 6 est inscrit dans une bibliothèque) : « *Dans l'Antiquité par le travail des scribes, puis par les moines copistes, plus récemment par le prêt entre bibliothèques et aujourd'hui par la numérisation et la mise en ligne des documents, les bibliothèques nourrissent leur écosystème. La bibliothèque est donc une entreprise de service fondée sur le partage. Le cœur de son métier n'est pas, comme pour l'édition, de produire des biens (des objets tangibles ou intangibles, pour nous des documents) et de s'en départir, ou comme le spectacle de transmettre directement des informations au spectateur, mais d'enrichir des entités humaines par l'accès à des documents ou plus largement par l'accès au savoir contenu dans ces documents que la bibliothèque accumule* ». Quoi que puissent inventer les bibliothèques en termes d'innovation, il me semble que cette vocation première de collecte des traces à l'intention des hommes et des femmes demeure la fonction essentielle de la bibliothèque. Peu importe que nous soyons paraît-il entrés dans l'ère de l'abondance de l'information, la fonction demeure… Peu importe également que le livre voisine avec l'URL ou le fichier numérique, tant que tous font trace et sens pour un « lecteur ». Tout cela inscrit la bibliothèque dans un temps long, comme le relève encore J.-M. Salaün : « *Média le plus ancien, c'est aussi celui où l'on peut s'abstraire du cycle trop rapide des médias plus jeunes qui tend à écraser les informations par leur renouvellement continu et à perdre l'attention du lecteur dans une surabondance. Le flot des médias contemporains est trop puissant, trop abondant pour autoriser un filtrage efficace. On va à la bibliothèque pour y découvrir, dans le calme, des documents que les autres médias noient dans le flux insatiable de leur production. On utilise les services d'un bibliothécaire ou d'un documentaliste afin de retrouver des informations utiles perdues dans le chaos général. Ainsi la bibliothèque est-elle le média du temps long, s'adaptant à l'évolution des sociétés et tempérant la précipitation des médias plus jeunes, plus tempétueux et plus éphémères.* »

- **Qui dit collecte, conservation et partage dit nécessairement sélection, tant l'abondance informationnelle impose le principe de réalité à toute entreprise mémorielle.** Chacun se rappelle Funes, ce personnage d'**une nouvelle** de JL Borges (dans Fictions), qui ne savait pas oublier, et dont Borges relève d'ailleurs : « Je soupçonne cependant qu'il n'était pas très capable de penser. Penser c'est oublier des différences, c'est généraliser, abstraire. Dans le monde surchargé de Funes il n'y avait que des détails, presque immédiats.» La mémoire totale paralyse. Jusqu'à notre époque, les éditeurs, mais aussi les guerres et catastrophes, comme la consomption des supports, se chargeait d'effectuer un tri et un filtre dans les collections accumulables. Désormais, à l'heure du numérique, il faut bien mettre la main à la pâte et oser effectuer cette sélection et ce filtrage en amont de leur inclusion dans le stock bibliothécaire. Ce n'est pas qu'une question de masse critique à collecter, ordonner et partager, c'est aussi une question d'intelligence de cette mémoire. Umberto Eco relève l'importance du filtrage dans la construction de la culture (notamment dans « **Entretiens sur la fin des temps** »), en s'interrogeant d'ailleurs sur la capacité d'Internet à endosser cette fonction essentielle. Il y revient d'ailleurs très souvent : « *Une des grandes fonctions de la culture est d'imposer un savoir partagé par tous. Cela ne veut pas dire immuabilité de ces connaissances. Mais même leur nécessaire mise en question, même la révolution ne peuvent avoir lieu sans qu'existe cette base du savoir partagé : pour que Copernic puisse affirmer que la Terre n'est pas au centre de l'Univers, il faut qu'on ait accepté auparavant la théorie de Ptolémée qui disait le contraire. Il existe une sorte de Larousse encyclopédique admis par tout le monde, même si celui d'un homme de 70 ans est plus fourni que celui d'un jeune de 25 ans. Internet peut signifier à terme la mise en miettes de ce Larousse commun au profit de six milliards d'encyclopédies, chaque individu se construisant la sienne, chacun pouvant à loisir préférer Ptolémée à Copernic, le récit de la Genèse à l'évolution des espèces. Nous courons le risque d'une incommunicabilité complète, l'impossibilité d'un savoir universel… Évidemment, les contrôles traditionnels continueront de s'exercer, notamment par l'école, mais ils entreront de plus en plus en conflit avec les revendications particulières. Revendiquer sa propre encyclopédie est typique de la bêtise ! La culture est là justement pour empêcher les Bouvard et Pécuchet de triompher* » (Umberto Eco, **entretien** dans *Télérama*, 10 octobre 2009). Dans ce contexte nouveau, on peut se demander si les bibliothèques elles-mêmes n'ont pas à jouer elles aussi cette fonction de filtre, au moins à leur niveau, et donc devenir en quelque sorte les éditeurs des collections qu'elles constituent et transmettent. On se savait sélectionneur compte tenu des moyens limi-

tés alloués aux politiques d'acquisition, on se confirme presque éditeur dès qu'il s'agit de lancer des campagnes de collecte du dépôt légal du Web, nécessairement sélectives et appuyées sur un projet intellectuel. Ce chantier en est au début de sa maturation, mais il devra sûrement être conduit. Un point important et préoccupant : cette sélectivité quasi éditoriale est complexe, elle devrait pouvoir s'exercer le plus librement possible sur l'ensemble des productions intellectuelles documentées. Je voudrais juste relever qu'il serait très dommageable à cette institution de mutualisation publique qu'est la bibliothèque de se voir contrainte par le rétrécissement de l'accès à l'information, confisqué par des intérêts privés de plus en plus avides. Et je constate malheureusement que la France, pays emblématique d'une culture qui se veut universelle, est un des pays les plus frileux qui soit en matière d'ouverture voire de reconnaissance du domaine public…

- **La bibliothèque construit efficacement le partage de ses ressources en les confrontant à la réalité historique de la société, dans un jeu à la fois diachronique et synchronique.** Conserver pour conserver est sûrement nécessaire, mais de mon point de vue manque de dynamique. Tout l'intérêt de la bibliothèque est de confronter cette mémoire accumulée aux préoccupations, tensions et interrogations de ses contemporains. Ce faisant, elle s'inscrit de façon délibérée dans l'actualité de la société où elle exerce. Je cite souvent l'exemple du succès important remporté par la BM de Lyon lorsque son exposition d'estampes anciennes sur le thème de « La catastrophe » se trouva coïncider avec le terrible tsunami qui ravagea le Sud-est asiatique en 2004 : l'émotion d'aujourd'hui pouvait ainsi se nourrir d'une généalogie, et l'ancienne estampe prenait une actualité singulière. Inversement, la bibliothèque doit être attentive à l'actualité des problèmes et interrogations contemporaines, afin de savoir en nourrir l'approfondissement au moyen de ressources mémorielles choisies. On est ainsi conduit à penser la collection dans son historicité, tout en la pensant dans son actualité, l'environnement social et culturel contemporain constituant la navette qui tisse la compréhension sur le métier de la connaissance. C'est fondamentalement une vision exigeante de la bibliothèque dynamique, relevée d'ailleurs par **Daniel Parrochia** : « *Bien sûr, la bibliothèque doit continuer de conserver, retenir, thésauriser, accumuler, certes, car le « multiflot » des connaissances est aujourd'hui si diffus, ses sources si multiples, ses chemins si divers et sa durée si « volatile » que le laisser à lui-même conduirait non seulement à sa dispersion ou à son « évaporation » mais, localement même, à l'impossibilité de sa propre circulation.* […] *Mais la bibliothèque doit aussi assurer, selon nous, une fonction de circulateur. Elle doit être, comme*

nous l'avons déjà suggéré, un accélérateur du savoir et de la recherche. Tel l'Ars inveniendi leibnizien, elle doit pouvoir stimuler le développement des connaissances, favoriser les rencontres, les télescopages d'idées nouvelles et, par conséquent, l'interaction et la combinaison des savoirs existants. Concentrant localement les flots d'information, elle doit être ainsi capable de favoriser leur mixage, afin de susciter de nouvelles ressources, et de relancer ainsi la machine informationnelle ».

- **Arrêtons de parler de « la » bibliothèque : la réalité de l'institution réside dans les capacités actives de médiation des bibliothécaires !** Cette dynamique-là ne se construit pas *ex nihilo*, par le seul miracle de ressources accumulées et proposées à une population. Elle exige une mobilisation des acteurs. C'est sans doute, à mon sens, la principale émergence de ce dernier demi-siècle : bien plus que l'informatique ou le numérique, c'est l'urgence de la **médiation humaine des connaissances** qui est réclamée pour construire du sens. Les bibliothécaires (et les autres acteurs professionnels œuvrant dans les bibliothèques et autour d'elles) peuvent entrer en scène ; mieux, ils le doivent. À eux de mobiliser les échanges, de dynamiser les partages, d'inventer la surprise, bref de donner du sens au Léviathan informationnel toujours plus énorme. C'est un magnifique défi pour les nouvelles générations de professionnels ! Il faut le réussir !



« Fais-le, ou ne le fais pas, mais il n'y a pas d'essai »

À bien y réfléchir, voilà les principales leçons que je tire de ma traversée des bibliothèques, dans leur version la plus épurée et la plus essentielle. Bien sûr, les conditions de ce merveilleux métier évoluent sans cesse et ô combien, mais les fondamentaux demeurent solidement ancrés, je crois.

À vous d'inventer la suite !!

Post-Scriptum très personnel et indécrottable. Oui, je cesse mes activités bibliothécaires. Désormais, c'est la photographie qui constitue mon nou-

vel horizon. Mais j'aime bien rattacher des morceaux qui vont ensemble. Et c'est comme contributeur « civil » (membre du public) que je participe activement à l'entreprise de mémoire photographique régionale de la BmL (**Photographes en Rhône-Alpes**), qui associe numériquement collections anciennes et contributions contemporaines de photographes amateurs ou professionnels, sous la dynamique impulsion de bibliothécaires passionnés. Une belle illustration de ce que j'ai essayé de décrire, il me semble ?!



Photographes en Rhône-Alpes (BmL)

Commentaires au billet Permanence bibliothécaire…

1/ Commentaire par Francoislenicois – vendredi 11 décembre 2015

Bonne retraite cher collègue, je vois bien la continuité entre le bibliothécaire et le photographe. Quand je suis parti en retraite, mes collègues m'ont offert un appareil photo numérique et je ne peux pas passer à côté de quelqu'un en train de lire (sur la plage, dans les transports ou ailleurs) sans prendre une photo !

2/ Commentaire par Bouille – samedi 12 décembre 2015

Merci. Pour tout. Que votre retraite soit douce et pleine de vie.

3/ Commentaire par Arot – samedi 12 décembre 2015

Bonne retraite cher Bertrand et bon courage ! Amitiés fidèles Dominique

4/ Commentaire par Xavier Galaup – samedi 12 décembre 2015

Belle synthèse… Bonne retraite. Amicalement. Xavier Galaup

5/ Commentaire par Emilie-Anne – samedi 12 décembre 2015

Bonne retraite Monsieur Callenge ! Vos billets vont me manquer…

6/ Commentaire par Metzger — dimanche 13 décembre 2015

Bonne retraite, Bertrand.

7/ Commentaire par HERELLE Sylvie Alexis – lundi 14 décembre 2015

Bonne retraite Monsieur Calenge ! Votre passage en Martinique a été fructueux. Vos ouvrages m'ont été d'une bonne utilité pour mon investissement personnel dans ma profession d'assistant de conservation. Merci et encore merci.

8/ Commentaire par Oliere Odette – lundi 14 décembre 2015

Bonjour, Bonne et longue retraite Monsieur Calenge. Si je suis maintenant assistante de conservation à la BDP de la Martinique, c'est grâce à vos ouvrages qui m'ont permis de m'investir dans ma profession. Merci et encore merci.

9/ Commentaire par Anne Robert – mardi 15 décembre 2015

Au revoir Monsieur Calenge, et merci pour avoir apporté vos idées, vos réflexions et vos commentaires qui ont éclairé notre métier

Profitez de tout ce temps qui s'offre à vous (un conseil : procurez-vous un bon agenda, les retraités sont toujours très occupés !).

10/ Commentaire par Awa Cissé – mercredi 16 décembre 2015

Bonne retraite bien méritée à Monsieur Bertrand Calenge et un grand merci pour les idées et réflexions partagées durant toutes ces années !

Merci également pour avoir été de ceux qui ont contribué à nous rendre FIERS de notre métier de bibliothécaire, archiviste ou documentaliste, en d'autres termes de notre rôle de « passeurs de savoir ou d'émotion »…

À très bientôt j'espère, pour d'autres médiations… mais toujours avec le background du bibliothécaire : Bibliothécaire un jour, bibliothécaire toujours…

11/ Commentaire par N. Semmeley – jeudi 17 décembre 2015

Monsieur Calenge,
Après avoir suivi avec assiduité votre blog pendant plusieurs années, après avoir lu et relu vos différents ouvrages, je souhaiterais vous remercier pour ce que vous avez apporté à la lecture publique.

Vivent les bibliothèques, et vive la photographie !

12/ Commentaire par F. Desgranges – vendredi 18 décembre 2015

Merci pour vos précieux conseils alors que je n'étais qu'un jeune Padawan enssibien, il y a plus de 10 ans déjà. Je vous souhaite de belles choses pour la suite.

Remerciements

Jérôme Pouchol, responsable scientifique, et le collectif des auteurs souhaitent vivement remercier la directrice de collection, Muriel Amar, qui a tout à la fois conçu ce projet d'édition et orchestré sa mise en œuvre, dans un remarquable esprit d'accompagnement et de co-construction.

Nous tenons à remercier Julien Calenge : grâce à sa confiance, nous avons pu disposer d'un accès administrateur au blog *Carnet de notes* sur WordPress, facilitant grandement les exports, recherches et traitements statistiques nécessaires à la fabrication de ce titre.

Nous souhaitons saluer le précieux travail de Jacqueline Lavandier, directrice du système d'information de l'Enssib, pour le retraitement très efficace réalisé à partir de l'export des données issues du blog *Carnet de notes* : à partir d'un format XML complexe et *ad hoc*, elle a su mettre à notre disposition des fichiers Word et Excel à plat, nous permettant ainsi d'imaginer de nouveaux parcours et de réaliser de nouvelles lectures.

Enfin, nous remercions Isabelle Rech-Le-Récis (service informatique de l'Enssib) qui a effectué le montage minutieux des quatre entretiens audios présentés dans l'ouvrage.

Cet ouvrage a été réalisé avec Métopes (méthodes et outils pour l'édition structurée XML-TEI), chaîne éditoriale développée par le pôle Document numérique de la Maison de la recherche en sciences humaines de l'université de Caen Normandie.

Secrétariat d'édition :
Silvia Ceccani

Mise en pages :
Cédric Vigneault

Secrétariat administratif :
Véronique Bolinde

Conception graphique :
atelier Perluette, 69001 Lyon
< http://www.perluette-beaufixe.fr/ >

Le catalogue des Presses
< http://www.enssib.fr/presses >

Commander en ligne sur le Comptoir des Presses d'universités :
< http://www.lcdpu.fr/editeurs/enssib/ >

Commander ou consulter en ligne sur OpenEdition Books
< https//books.openedition.org/presses.enssib/>

ENSSIB – UNIVERSITÉ DE LYON
PRESSES DE L'ENSSIB
École nationale supérieure des sciences de
l'information et des bibliothèques
17-21, boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44

Contact : presses@enssib.fr

Première mise en ligne : juillet 2018.
Dépôt légal : 2e semestre 2018.