

Mémoire de Master 2 Direction de Projet et Développement Culturel

Marilou Hatinguais

Sous la direction de Christine Bolze

**Les bibliothèques françaises sous le régime numérique,
*utopie tyrannique ou vision démocratisée ?***

Master 2 pro Développement Culturel et Direction de Projet

Université Lumière Lyon 2 / Faculté d'anthropologie et de sociologie

Promotion en un an 2008-2009

Merci : à tous ceux de la BmL qui ont pris le temps de répondre à mes questions, à ceux qui ont eu le courage de me relire, à ceux qui m'ont supportée pendant ces derniers mois d'autisme, à ceux qui ont fait ces trois choses à la fois, à Mohammed Seffahi pour m'avoir aidée à prendre la décision de traiter ce sujet, à Christine Bolze pour avoir suivi ce travail avec intérêt, à Brigitte Vidil pour ses conseils, à Carole Duguy pour ses corrections et son soutien, à toute l'équipe de l'espace numérique de la Part-Dieu pour le chocolat.

Sommaire

Introduction	p.5
Prologue : Hugo vs. Eco	p.6
Avant-Propos	p.8
Une bibliothèque : des contenus et des publics, liés par une mission de service public.....	p.9
Le tournant internet.....	p.10
Premiers espaces culturels de proximité.....	p.11
Démocratisation de la lecture publique.....	p.12
Responsabilité des collectivités dans l'accès à la formation et l'information.....	p.13
Le métier de bibliothécaire.....	p.13
La fracture numérique en France.....	p.14
Situation de la fréquentation des bibliothèques municipales après le tournant internet.....	p.15
Cas particulier de la BmL.....	p.16
Annnonce de la problématique	p.18
Méthodologie	p.19

Première partie : Mutation du métier de bibliothécaire

A- De la conservation et la sélection...

1- Le métier de bibliothécaire, fondamentalement lié à la collection	p.22
2- Pour une bibliothèque hybride	p.24
3- La mission du bibliothécaire, une définition mouvante	p.26

B- ... à la médiation et l'accompagnement.

1- Une évolution du métier liée à l'évolution du modèle de la bibliothèque	p.29
2- Le concept d'Idea Store	p.30
3- La révolution numérique : un choc pour les bibliothécaires, une profanation	p.31
4- Des atouts et des outils pour s'adapter et multiplier l'offre de services aux publics	p.33

C- L'introduction des « non-bibliothécaires » : l'exemple de la Bm de Lyon

1- Une diversification de l'offre de la bibliothèque	p.36
2- Multiplication des métiers au sein de la Bibliothèque municipale de Lyon	p.39
3- Des modèles pour une redéfinition du métier de bibliothécaire	p.40

Deuxième partie : Réaffirmation d'un lieu public

A- Un sentiment de mise en danger par le numérique

1- Le passage de l'ordre du livre à l'ordre numérique	p.45
2- Deux réactions des bibliothèques à la menace de l'ordre numérique : classification du web et bibliothèques numériques	p.47
3- Remise en question de la légitimité des bibliothèques face aux flux	p.49
4- Le danger est (aussi) ailleurs...	p.51

B- Espace public bibliothèque et espace public numérique

- 1- Le web, *espace public numérique*¹ p.52
- 2- La bibliothèque interface : fenêtre sur le monde et plateforme implantée sur le territoire p.54
- 3- Un besoin social réel dans un contexte de privatisation de l'espace commun et d'individualisation de l'expérience p.56

C- Le rôle de la bibliothèque dans la réduction des inégalités face au numérique

- 1- La mission d'accès à l'information et à la formation : l'autoformation p.59
- 2- Une nouvelle mission : l'insertion professionnelle ? p.61
- 3- La fracture numérique et la bibliothèque : les espaces numériques comme porte d'accès p.63

Troisième partie : Interactions usagers / bibliothèque

A- Les usagers changent, la bibliothèque aussi

- 1- Une fréquentation fluctuante et complexe p.68
- 2- Pour un espace plus convivial p.70
- 3- Usager : partenaire ? p.73

B- Démocratisation et numérique

- 1- Des éléments qui déterminent la fréquentation p.74
- 2- Le numérique, pour amplifier l'accès « à tous » à l'information p.76
- 3- Des solutions pour les publics porteurs de handicap p.79

Conclusion p.81

Bibliographie p.83

Annexes

¹ Nicolas Vanbremeersch, *De la démocratie numérique*, 2009

Introduction

Le problème de l'intégration du numérique dans les bibliothèques n'est pas nouveau et a fait l'objet d'ouvrages, de débats, de colloques et autres expériences sur le terrain. Mais cette question est loin d'être réglée, alors que la Bibliothèque nationale de France se décide à entrer en pourparlers avec Google pour la numérisation de son fonds et que l'on vient de passer cet été la barre les 60% de Français connectés à internet à leur domicile.

Je profite de cette introduction pour préciser que le travail qui suit est celui d'une *pratiquante* du web et des bibliothèques, n'ayant d'autre légitimité que celle de l'expérience, et toute la subjectivité qui va avec. Ces deux pratiques personnelles expliquent le choix du sujet, et une courte expérience au sein de l'Espace Numérique de la Bibliothèque municipale de Lyon, en a nourri les fondations.

Alors que je frôlais la science-fiction en essayant de comprendre ce qui se tramait derrière le guichet de la bibliothèque, j'ai décidé de passer de l'autre côté du miroir. J'y ai découvert une réalité sur le terrain, au quotidien, mon obsession est devenue un sujet d'étude. Des pressentiments et tentatives de manipulations de cet objet-bibliothèque¹ se sont transformés en une entreprise rationnelle d'examen approfondi de cet objet à travers le prisme du numérique. L'avant propos qui suit est un croquis de cette réalité dont j'ai pu prendre conscience lors de mon immersion.

Etant par ailleurs engagée dans une association de promotion des arts multimédia et des cultures numériques à Bourges², j'ai été sensibilisée aux problématiques des *nouvelles* pratiques ou des *bonnes* pratiques liées aux techniques de l'information et de la communication. Et la transplantation de ces réflexions dans un établissement de lecture publique révèle des possibilités multiples et des remises en questions particulières dont j'ai essayé de rendre compte tout au long de ces pages. Tout en ayant une position assez *pronumérique*, j'espère être restée lucide sur les enjeux du bouleversement culturel que représente l'avènement d'un nouvel *ordre* comme celui-ci. Ma modeste expérience me permet surtout de jouer les Candide et de poser des questions, auxquelles j'essaie parfois de répondre, mais qui n'ont pas finit de m'accompagner, et de se complexifier.

¹ classement au poids, vitrification par la photographie, indexation absurde et poétique ou banque d'images collaborative, bref, des expérimentations d'étudiant en école d'art...

² Bandits Mages, <http://www.bandits-mages.com/>

Prologue : Hugo vs. Eco

« *Le présent est toujours invisible.* », Marshall Mc Luhan, in Playboy, 1969

Cette phrase assénée par le vénérable métaphysicien des médias lors de son interview fleuve dans le non moins vénérable magazine masculin américain (en cette encore non moins vénérable année 69), éclairera notre sujet comme un phare paradoxal.

Comme Socrate et Phèdre en leur temps qui assistaient - avec deux sentiments opposés - à la naissance de l'écrit comme mode de transmission de la pensée au détriment de l'oral, nous voici face à un tournant dans l'ère de l'écrit, dont nous ne pouvons mesurer présentement l'impact sur notre monde. Comment ne pas faire le lien entre cette révolution que fut l'invention de l'alphabet phonétique (et son apogée, l'invention de l'imprimerie), et celle de la naissance du numérique (et sa maturation, avec le web et les techniques d'internet).

Représentons-nous un Socrate obsédé par les dommages et préjudices que l'écriture causera à la transmission de la connaissance, affairé à tenter de convaincre un Phèdre plongé dans la lecture d'un papyrus, que rien ne vaut communication et mise à l'épreuve orale de la pensée. Et constatons l'importance de la culture livresque dans notre civilisation aujourd'hui¹.

Imaginons maintenant un défenseur du livre et de la connaissance stable et reconnue, sous les traits d'un Socrate moderne, défendre l'encyclopédie Universalis, devant un parterre de Phèdre nés dans le numérique, et connectés à Wikipédia. On peut ressentir alors ce qui se joue autour de nous, et l'inexorable marche engagée vers l'ordre numérique.

La crainte que le progrès technique attente à la culture ne date pas d'hier. Et les arguments jadis développés contre les nouveaux outils restent similaires aujourd'hui : perpétuation de la mémoire, reconnaissance de la vérité, transmission de la connaissance.

Mais relativisons cette révolution en refusant la théorie de la substitution. En effet, l'archaïsme n'est pas un élément excluant, et la notion de progrès est toujours à relativiser : l'avion n'a pas remplacé la bicyclette.

« Ceci tuera cela. » C'est ce que soupire un des personnages dépeint par Hugo dans *Notre dame de Paris*, un prêtre regardant tristement les tours de sa cathédrale, tout en

¹ Voir l'article de Joaquin Rodriguez, *Socrate 2.0*, dans la revue Books de juillet-août 2009, extrait traduit de *Edición 2.0. Sócrates en el hiperespacio* (« *Edition 2.0. Socrate dans l'hypermédia* », Melusina, 2008), accessible à l'adresse <http://www.booksmag.fr/magazine/g/socrate-20-1.html>

désignant un livre sur son pupitre. Il prédisait alors que le livre, l'écrit tuerait les images, toute l'histoire peinte sur les murs de son édifice divin. Plus tard, certains, désignaient la télévision, puis le livre, en soupirant : « Ceci tuera cela. » Mais Umberto Eco¹ est persuadé que « si McLuhan était encore parmi nous, il eût été le premier à annoncer aujourd'hui quelque chose du style : "Gutenberg contre-attaque." » En effet, l'écrit semble de retour avec les textes qui défilent sur nos écrans d'ordinateurs. Si les images ont pu gagner une précédente bataille avec la multiplication des écrans, les lettres reviennent dans la course à travers les flux d'information. Et nous montrons tour à tour du doigt l'ordinateur d'un air jovial puis le livre sur son étagère de bibliothèque en disant : « Ceci ne tuera pas cela. »

¹ Lors de sa conférence à la Bibliothèque Alexandrina le 1er novembre 2003, dont le texte complet est accessible à l'adresse <http://www.booksmag.fr/magazine/f/ceci-tuera-cela-1.html>

Les bibliothèques françaises sous le régime numérique, utopie tyrannique ou vision démocratisée ?

L'idéologie numériste qui présente un monde meilleur dans le *tout-numérique* s'est imposée petit à petit, et exerce une pression sur les modes de fonctionnement qui la précédaient, pour l'intégration de cette vision. Le régime numérique, tantôt subit et imposé, tantôt volontairement accueilli et invité à implanter ses nouvelles règles, transforme notre culture, et nos institutions culturelles comme les bibliothèques. Ces dernières sauront-elles s'épanouir sous ce régime, ou vont-elles tomber en désuétude ?

Il est important de replacer ce questionnement dans un contexte qui s'est mis en place assez rapidement mais qui relève d'un processus généralisé bien que plein d'incertitudes. Deux choses à nos yeux sont sûres :

- 1- Internet est devenu la principale source d'information pour tous.
- 2- Les bibliothèques se sentent alors menacées, craignent d'être marginalisées.

Alors que les années 90 ont été des années de baisse de régime pour les bibliothèques, on observe une inversion de tendance qui pourrait très bien retomber, comme continuer sur sa lancée. La dématérialisation du livre, l'évolution des pratiques (sociales, culturelles informationnelles) liées à l'avènement d'internet, la dimension ludique et récréative de la culture consommée tel une marchandise finalement « comme les autres », offrent autant de raisons de s'inquiéter sur l'avenir des bibliothèques publiques. A ces facteurs liés aux récentes saillies numériques venues éperonner l'institution-bibliothèque, vient s'ajouter un recul de la pratique de la lecture déjà observée depuis les années 80. Mais avant de nous jeter dans le cœur de la forge, mettons au clair quelques éléments.

Nous détaillerons dans cet avant-propos ce que nous entendons par bibliothèque publique¹, bibliothécaire, numérique, démocratisation, ou fracture numérique, et les enjeux que chacun de ces termes porte en lui au moment présent.

¹ Nous parlerons principalement ici des bibliothèques municipales, et non des bibliothèques universitaires, ou des bibliothèques spécialisées.

Une bibliothèque : des contenus et des publics, liés par une mission de service public

Nous pensons qu'il est nécessaire de définir en premier lieu l'objet central de notre étude : la bibliothèque publique.

La bibliothèque, étymologiquement, c'est le lieu où se trouvent les livres. Ce qui fonde une bibliothèque, c'est en effet une collection et un lieu.

« Les collections des bibliothèques des collectivités publiques doivent être représentatives, chacune à son niveau ou dans sa spécialité, de l'ensemble des connaissances, des courants d'opinion, et des productions éditoriales. Elles doivent répondre aux intérêts de tous les membres de la collectivité à desservir et de tous les courants d'opinion, dans le respect de la Constitution et des lois. »¹

Ce consensus, au cœur de la conception des bibliothèques, est basé sur l'idée de la construction d'un savoir commun, garanti par le service public, dépendant de la collectivité, donc désintéressé. Cette tendance à l'exhaustivité de la mission de la bibliothèque, tant au niveau des contenus dont elle est propriétaire ou dont elle a l'usage, que des publics auxquels elle s'adresse ou des usages qu'elle entend permettre est proprement lié à une conception universaliste de la culture.

La gratuité de l'ensemble des services est également un des fondements de la bibliothèque publique. Mais en période de récession économique et devant la multiplication de services, ce principe a tendance à être remis en question, et nourrit un large débat.

Les bibliothèques incarnent des produits de l'ordre du livre², dispositif culturel qui aura prévalu jusqu'à aujourd'hui.

Sous cet ordre, on organise et on indexe la connaissance, dans le but de former une communauté de savoir, par l'intermédiaire de la *prothèse cognitive portative*³ que représente le livre, appréhendé de manière individuelle par les lecteurs.

Sous cet ordre, le savoir est structuré de manière encyclopédique selon une

¹ Extrait de l'article 7 de la *Charte des Bibliothèques*, adoptée par le conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991

² expression de l'historien de la lecture Roger Chartier, reprise par Patrick Bazin dans plusieurs discours. Voir Roger Chartier, *L'ordre des livres*, 1992

³ *L'avenir incertain des bibliothèques*, discours prononcé en 2006 par Patrick Bazin à Lima téléchargeable à l'adresse <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Perou2/Bazin.pdf>

architectonique prédéfinie ; il est « déjà inscrit dans la réalité, comme un paysage dans la brume¹ »

C'est ce dispositif culturel qui est remis en question avec l'ordre numérique et, entre autres, la constitution de manière collaborative, empirique et constante d'un savoir commun accessible à tous par internet. Nous détaillerons ce changement de régime tout au long de cette vivisection des bibliothèques.

Le tournant internet

Le cap des 6 foyers français sur 10 ayant accès à Internet a été franchi en août 2009, selon les derniers chiffres publiés par l'institut Médiamétrie². Et Internet s'est imposé en 20 ans comme le premier outil de recherche d'information. La rapidité et l'ampleur de son développement ont abasourdi les bibliothèques. Et son statut mouvant et hyper réactif empêche une vision à long terme de son évolution.

L'apogée de cet état de *work in progress* qui définit l'ordre numérique, a été atteinte avec l'avènement de ce qu'on appelle le Web 2.0 - terme imprécis et non-défini qui cache une situation assez anarchique - et son lot d'applications blogs, wikis, messageries instantanées, flux RSS. Le rôle de sélection et de prescription assuré par une instance comme celle de la bibliothèque est donc remis en question alors qu'une démocratie numérique³ se met en place sur le web, dans une expérience globale, relative, qui transforme tous les participants en acteurs du système. Cet *espace public numérique*⁴ pourrait-il trouver une manifestation physique dans un espace public de sociabilité comme celui de la bibliothèque ?

Le tournant internet apporte une somme de contenus qui répondent à la demande de tous (loisirs, formation, savoirs...) mais qu'aucun agencement n'ordonne. Les bibliothèques, organisées, permettent d'un côté au bibliothécaire de répondre à une question avec précision, car il connaît son fonds. De l'autre côté le web, source immense mais non organisée par définition, représente un objet difficile à embrasser pour les bibliothécaires comme pour les usagers. On saisit alors le point fort que peuvent jouer les bibliothécaires à

¹ *ibid.*

² chiffres mensuels publiés le 20 août 2009

³ *De la démocratie numérique*, Nicolas Vanbremeersch, 2009

⁴ *ibid.*

l'avenir : servir de guide dans cette immense « bibliothèque » anarchique et ouverte à tous.

Premiers espaces culturels de proximité

« Les bibliothèques municipales, qui sont aujourd'hui les premiers espaces culturels de proximité, dépendent des dynamiques sociales et économiques. »¹

La bibliothèque représente un des bastions du service public culturel, le directeur de la bibliothèque municipale de Lille va jusqu'à dire que la lecture publique est bien le service de base de toute politique culturelle. 35 %² des Français fréquentent les bibliothèques (contre 25,7 % en 1997)³. On est pourtant loin des 50 % du taux de fréquentation des bibliothèques anglaises. Cette hausse de fréquentation est due en partie à une vague de modernisation des bibliothèques depuis les années 70, et à un phénomène de « médiathécarisation » des bibliothèques, engagé par le Ministère de la Culture et de la Communication en 2003.

322 médiathèques de proximité ont ouvert leurs portes entre 2003 et 2006⁴, avec des espaces mieux adaptés, et une offre élargie de supports (CD, DVD, CDRom, ressources en ligne...), qui vient compléter l'offre de livres et de supports imprimés, qui restent tout de même majoritairement consultés et empruntés. Cette dynamique est représentative d'un effort d'adaptation aux publics et à des pratiques culturelles diversifiées, et d'une application à changer son image de lieu d'étude austère pour celui de lieu culturel attractif. L'accès à internet et aux usages qu'il implique est un symptôme de cette introduction du monde dans la bibliothèque, qui rompt alors avec son statut de microcosme.

¹ Introduction de l'étude du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie (Crédoc) commandée par la Direction du Livre et de la Lecture : *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet*, Bruno Maresca, 2005.

² Ibid.

³ Et derrière le cinéma, fréquenté par 47% des Français, et les musées et expositions, fréquenté par 39% d'entre eux. (INSEE, enquête permanente sur les conditions de vie, EPCV 2005)

⁴ Selon *les chiffres clés de la lecture publique en France*, 2008, Direction du Livre et de la Lecture, <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/index-stat.html>

Démocratisation de la lecture publique

La *démocratisation* désigne un processus particulier de changement social, où l'accès à une chose, qui serait restreint à un certain groupe de la population, est facilité par une baisse importante des prix ou une hausse des revenus (démocratisation de l'enseignement, du sport, des loisirs, du système de soins...)¹.

En France on part souvent du principe que le développement des pratiques culturelles procède principalement de la capacité des individus à aller vers le savoir et l'art, dans une démarche personnelle, qui requiert effort et apprentissage.

Si la démocratisation culturelle s'appuie d'ordinaire en premier lieu sur un effort sur la tarification et l'accessibilité des établissements (horaires d'ouverture, proximité...), un travail sur l'offre et l'image des bibliothèques a aussi été effectué pour correspondre au mieux aux attentes de la population, ce qui marque une évolution dans la conception des pratiques culturelles.

Mais sans non plus rejoindre une conception anglo-saxonne, qui privilégie l'effet de l'attraction d'une mise en scène de l'offre. En France, la culture reste fortement dissociée du divertissement, même si les bibliothèques font des efforts pour être plus attrayantes.

L'offre documentaire élargie dans les bibliothèques s'accompagne alors d'approches différentes de la connaissance, vectorisées par des animations, des mises en espace lors d'expositions, un travail de médiation. Les répercussions de cet effort en terme de fréquentation sont significatifs. Nous approfondirons cependant l'étude de l'évolution de cette fréquentation selon des critères économiques, sociaux et culturels plus détaillés, dans la troisième partie. Cette évaluation quantitative de la « réussite » de la démocratisation est en effet à accompagner d'une approche qualitative de l'appréciation de l'évolution des publics et de leurs usages.

Par ailleurs, des actions envers les publics éloignés du livre sont soutenues par les bibliothèques, avec la lecture à l'hôpital, la lecture en prison, et la lecture et le handicap. A travers cette dernière les bibliothèques peuvent développer, nous le verrons, certaines

¹ article Démocratisation de Wikipédia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Démocratisation>

solutions avec l'utilisation d'outils numériques.

Responsabilité des collectivités dans l'accès à la formation et l'information

« Toute collectivité publique doit assurer l'accès des citoyens à la formation, l'information et la culture en favorisant le fonctionnement d'un service de lecture publique »¹.

Cette mission prend une résonance toute particulière avec l'avènement du numérique et la situation d'internet comme source majeure d'information. Les politiques voient peu à peu dans la bibliothèque un outil propice à réduire la *fracture numérique et culturelle*, avec des ouvertures vers de nouvelles fonctions liées à de nouvelles demandes (accès aux technologies de l'information, services à la personne...). Fonctions qui devront être intégrées dans les métiers de la bibliothèque.

Le métier de bibliothécaire

« Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes. La formation professionnelle et continue du bibliothécaire est indispensable pour assurer des services adéquats.² »

En effet, si le bibliothécaire pouvait se définir jadis, par une pirouette tautologique, comme « celui qui travaille en bibliothèque », il doit aujourd'hui s'adapter à un public de plus en plus exigeant, aux aspirations, aux pratiques et aux connaissances très éclectiques et savoir rester en phase avec ses attentes, s'adapter à son public, le rendre légitime dans sa démarche. Notamment en matière de pratiques numériques, qui ont tendance à se développer de manière exponentielle, et qui ont une répercussion sur les comportements des usagers. Il doit également faire face à une multiplication des métiers dans les bibliothèques (informaticien, médiateur, animateur...) qui l'oblige, nous le verrons, à redéfinir ses fonctions et son métier. Bien qu'il ait intégré l'informatique et le numérique depuis longtemps déjà, avec le

¹ Article 22 de la Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991, accessible à l'adresse <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>

² Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques, 1994, accessible à l'adresse http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

développement d'outils bibliothéconomiques et la numérisation en masse des supports, il assiste à un tournant avec l'appropriation, par le plus grand nombre, de ces possibles.

On pourrait à ce titre parler de profanation, au sens où l'entend Agamben¹, c'est-à-dire comme « contre-dispositif qui restitue à l'usage commun ce que le sacrifice avait séparé et divisé ». Les non-experts ont appris à manipuler des outils qui n'étaient pas à leur portée auparavant.

Mais même si l'appropriation de ces outils s'étend, elle n'est pas généralisée, laissant une partie de la population hors-jeu, « e-exclus », par rapport à l'outil informatique ou à l'outil internet pour diverses raisons : âge, handicap, situation géographique, revenus, environnement culturel, niveau d'éducation.

Ce phénomène retient l'attention des politiques ces dernières années, qui développent plans et programmes pour le développement de l'économie numérique², pour que tous les Français soient « connectés », dans un futur proche.

La fracture numérique en France

En France, même si l'ADSL est pour l'instant bien implantée et que les technologies 3G ne cessent de s'étendre à tout le territoire national, le gouvernement note que « près de 2 % de la population française, répartis sur une fraction significative du territoire » ne sont pas desservis. « Ce taux représente de 1 à 2 millions de Français exclus de la société de l'information. » L'incapacité à se connecter physiquement à internet constitue une des causes de la fracture numérique, mais n'est évidemment pas la seule.

L'expression de *fracture numérique* est calquée sur celle de *fracture sociale* employée par Jacques Chirac lors de la présidentielle de 1995. Elle désigne les disparités dans l'accès aux technologies informatiques, comme internet. Mesurée en nombre d'ordinateurs connectés ou en nombre d'utilisateurs, elle constitue un enjeu de développement avant tout économique. Des éléments de réponse sont proposés à ce problème :

¹ Giorgio Agamben, *Qu'est-ce qu'un dispositif*, 2007

² Nathalie Kosciusko-Morizet, Secrétaire d'État à la Prospective et au Développement de l'économie numérique, succédant à Eric Besson, lui préfère le terme de développement de la *société* numérique

Le rapport Attali¹ dans sa décision n°51 de *faciliter l'accès de tous au numérique*, afin de *réduire les fractures numériques*, parle de l'apprentissage des TIC² à l'école, ou à domicile (avec des tuteurs), du soutien aux Espaces Publics Numériques, mais surtout de l'équipement des foyers.

Le plan Besson³ surenchérit, dans son chapitre *Permettre l'accès à tous les Français au réseau numérique*. Ce plan numérique devrait permettre à 100% des Français à accéder au haut débit d'ici quatre ans, sachant que Internet a été plébiscité en juin 2008 comme média préféré des français (38 % de la consommation média hebdomadaire des Français contrairement aux Allemands et aux Anglais qui préfèrent la télévision et la radio au Web). Il propose pléthore de propositions concernant l'accès à la TNT pour tous d'ici 2012, l'équipement des foyers en haut débit, la radio numérique, et le développement des espaces publics numériques. Cette dernière proposition ne mentionne pas les bibliothèques, qui ne sont évoquées qu'à l'égard de leur offre de contenus numériques dans la proposition d'action n°55 : « Améliorer les conditions d'accès, de diffusion et de conservation des contenus numériques à l'usage des bibliothèques... ».

Ces propositions restent évasives sur la mission des bibliothèques pour l'accès à la formation et à l'information, ses publics, et les moyens humains, matériels à mettre en œuvre pour leur offrir un accompagnement. Nous pensons qu'il en revient aux bibliothèques de se positionner plus fermement comme lieu d'accès, comme le suggère Cécile Toutou dans son article du Bulletin des Bibliothèques Françaises (bbf) de 2009⁴.

Situation de la fréquentation des bibliothèques municipales après le tournant internet

L'étude du Crédoc de 2005 s'ouvre sur le constat d'une augmentation de la fréquentation des bibliothèques, mais il doit immédiatement être complété par un autre constat : alors que la proportion des inscrits, ceux qui paient un abonnement, n'augmente que de quelques points, celle des non-inscrits, les utilisateurs « libres », a pratiquement doublé.

¹ *Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française*, 2008

² Techniques de l'Information et de la Communication

³ *Plan de développement de l'économie numérique*, octobre 2008

⁴ *Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques*, Cécile Toutou, bbf 2009, n°3

Cette catégorie en expansion est représentative du changement dans l'utilisation des bibliothèques, et de la multiplication des comportements à son égard. Nous aborderons au cours de cette étude différentes facettes de ces usages. Nous verrons également dans la deuxième partie que ce diagnostic une fois relativisé, est remis en question par certains, qui perçoivent plutôt une stagnation de la fréquentation.

Cas particulier de la Bibliothèque municipale de Lyon

La BmL est une institution atypique en France, par sa taille et son organisation. Deuxième bibliothèque la plus importante de France après la Bibliothèque nationale de France, son engagement dans le numérique s'est manifesté très tôt, avec la mise à disposition de la première station de consultation dans une bibliothèque française, en 1995, puis la création d'espaces numériques dédiés, à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu, et dans deux autres bibliothèques annexes, réponse aux demandes du public. Aujourd'hui, en France, on ne saurait imaginer l'implantation ou la modernisation d'une bibliothèque sans la création d'un de ces espaces d'accès libre à internet. Elle est aujourd'hui la seule bibliothèque française à participer au Projet Bibliothèque de Google.

Cet établissement est un terrain d'expérimentation dont les activités seront un vivier utile d'expériences pour illustrer notre propos sur l'impact de l'introduction du numérique dans les bibliothèques.

L'envergure de la BmL nécessite notamment l'intégration de « non-bibliothécaires », agents extérieurs à la filière culturelle, pour son fonctionnement, phénomène dont nous tirerons des éléments significatifs de cet impact en terme de métiers.

Elle développe en outre son propre système de forum de questions/réponses en ligne, le Guichet du Savoir, tenu par des bibliothécaires. Accessible sur le site internet de la BmL, ce service est aussi identifié hors du giron de cette dernière, et les jeux de questions/réponses qui en résultent sont intégrés aux résultats des recherches sur le catalogue de la bibliothèque, comme source d'information en tant que telle.

Dans le réseau des bibliothèques de la ville de Lyon se déploie un sous-réseau de dix

espaces numériques - dont plusieurs réservés au public jeune¹ - tenus par des agents chargés de l'accompagnement du public, offrant un accès libre à internet, un accompagnement, des solutions d'autoformation aux logiciels de base, des initiations, des ateliers en groupe, une assistance adaptée au public porteur de handicap, des animations, un cycle de conférences dédiées à la culture numérique. Ces lieux sont des espaces privilégiés de contact avec le public et d'observation des usages des internautes.

Des exemples tirés de notre expérience au sein de l'espace numérique de la bibliothèque de la Part-Dieu viendront émailler de manière concrète notre tableau.

¹ moins de 13 ans

Annonce de la problématique

Au regard de ces mutations et de ces évolutions, on peut se demander si l'ordre numérique est favorable à l'épanouissement du service public culturel assuré par la bibliothèque et comment celle-ci peut utiliser le numérique comme moteur pour remplir des objectifs de plus en plus diversifiés, à l'image de ses publics.

Les réflexions ainsi annoncées dans l'avant-propos nous conduisent vers la problématique suivante :

L'avènement du numérique aide-t-il les bibliothèques publiques françaises à assurer leur mission de service public ?

Bien conscients de la réserve à avoir face aux sirènes de la technologie, nous avons identifié trois champs d'étude pour analyser l'influence de l'introduction du numérique dans l'amélioration du service de lecture publique.

Mais nous garderons bien en tête que la numérisation en masse et l'expansion d'internet au sein de la bibliothèque peut constituer « à la fois une utopie et une tyrannie », comme l'a rappelé Dominique Wolton¹, directeur de recherche au CNRS.

Ces trois champs d'études partent de trois constats liés à l'incidence du numérique sur les métiers de la bibliothèque, sur l'identité du lieu lui-même, et sur les publics et la démocratisation :

- 1- L'introduction du numérique amène les bibliothécaires à redéfinir leur métier, fait naître de nouvelles fonctions (voire des nouveaux métiers) pour répondre aux demandes du public.
- 2- Les bibliothèques réaffirment et défendent leur qualité de lieu public ouvert à tous, face à

¹ lors d'une présentation le 15 mai 2008, propos rapportés par Cécile Touitou dans son article *Les nouveaux usages de la génération internet, un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires*, bbf 2008, n°4, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0067-001>

la concurrence que représente pour elles l'utilisation généralisée d'internet, et la dématérialisation des supports.

- 3- L'introduction du numérique participe à la remise en question, à la rénovation du modèle de la bibliothèque, et accélère un processus perpétuel de démocratisation et d'adaptation aux publics.

Méthodologie

Un herbier de réflexions sur les bibliothèques à l'heure d'internet a pu être constitué au travers de **rencontres** avec les animateurs des espaces numériques de la BmL, complétées au fil du temps de lectures d'articles de **revues spécialisées** et d'**ouvrages**. Une **veille** assidue a également été nécessaire, sur le **web** et sur les **blogs** tenus par les bibliothécaires très investis dans l'évolution de la bibliothèque en lien avec le média numérique : les « bibliogeeks ». Les évolutions constantes et les rebondissements dans les champs croisés des bibliothèques et du numérique requièrent en effet une vigilance quotidienne. L'appropriation d'**études**, rapports, comptes-rendus, plans, programmes, manifestes, chartes, a également été déterminante dans la construction d'une vision plus complète de la situation présente des bibliothèques.

Ce que nous avons pu observer et entendre durant notre séjour à la Bibliothèque centrale de la Part-Dieu à Lyon ne nous a donné qu'une vision parcellaire d'une situation complexe, à partir de laquelle nous pensons pouvoir échafauder les bases d'une réflexion sur l'ensemble des bibliothèques françaises, avec le renfort des textes étudiés. Mais il semble évident que notre expérience ne nous permet pas de trancher sur les questions soulevées, c'est pourquoi nous ferons fréquemment référence à des ouvrages ou des théories de tiers dont le positionnement nous paraît intéressant.

Plusieurs personnes rencontrées au sein de la BmL ont fortement orienté notre réflexion en cours de route, notamment :

L'équipe des animateurs des espaces numériques de la BmL, particulièrement **Carole Duguay**, de la Part-Dieu, en poste depuis 5 ans, investie notamment dans l'utilisation du numérique pour l'accompagnement du public handicapé à la bibliothèque, et engagée dans

l'édition d'une revue littéraire¹.

Ainsi qu'**Aïssa Droui**, animateur multimédia de l'espace numérique de la bibliothèque du 7^{ème} Jean Macé, en poste depuis 2008, qu'une longue expérience dans l'associatif dote d'un point de vue engagé côté public, et d'une voix forte au sein du groupe des animateurs d'espaces numériques. Et **Laurent Deverrière**, responsable de la bibliothèque Jean-Macé.

Bertrand Calenge, responsable de la Formation, responsable de l'Evaluation, de la Prospective, et de la Communication interne, ardent défenseur de l'introduction d'internet à la BmL, et blogueur invétéré sur le sujet des bibliothèques.

Patrick Bazin, directeur de la BmL, est aussi conservateur général des bibliothèques et président de l'Institut d'Histoire du livre. Porteur du projet de développement du numérique à la BmL depuis ses débuts, investi dans une réflexion sur l'avenir de la bibliothèque, il s'intéresse au rapport entre technologie et connaissance ainsi qu'à l'impact des TIC² sur le livre et les bibliothèques.

Le contact au quotidien avec le **public de la bibliothèque de la Part-Dieu** aura également été source intarissable d'étonnement et de questionnement et un contrepoint nécessaire aux différents discours rencontrés lors de notre séjour.

Nous tenterons de répondre à notre problématique dans une exploration en trois parties, chacune développant un des champs d'étude précité, qui pourraient se synthétiser en trois points de vue : celui du bibliothécaire, celui de l'institution-bibliothèque, et celui du public.

¹ ACD, *Ambition chocolatée et déconfiture*

² Technologies de l'Information et de la Communication

Première partie : Mutation du métier de bibliothécaire

Nous étudierons ici l'impact de la **greffe** du numérique et d'internet sur un des éléments majeurs de la bibliothèque : le **métier de bibliothécaire**. Nous verrons dans un premier temps les **fondements** de ce métier, puis l'« **hybridation** » de la bibliothèque, et enfin le contenu, les enjeux de la **mission** du bibliothécaire.

Nous développerons ensuite les causes de la mutation de ce métier - vers toujours plus de médiation et d'accompagnement - que sont la **modernisation des bibliothèques** et la **révolution numérique**. Exposé agrémenté d'une mise en valeur des **atouts du numérique** et d'internet pour une évolution du métier.

Après cette réflexion positive, nous aborderons la question de l'introduction des « **non-bibliothécaires** » dans la bibliothèque, venus en renfort, suite (ou simultanément) à **une diversification de l'offre** de la bibliothèque. Ce sera alors le moment pour nous de détailler cette **multiplication des métiers** au sein d'une fourmilière comme la Bibliothèque municipale de Lyon, afin d'illustrer notre propos. Nous verrons alors comment cette **intrusion** est acceptée, et en quoi elle induit une **redéfinition du travail du bibliothécaire**.

A- De la conservation et la sélection...

1- Le métier de bibliothécaire, fondamentalement lié à la collection

En France, le **terme de bibliothécaire** reste employé de manière générique pour désigner toutes les personnes assurant les activités de la bibliothèque, quel que soit leur statut réel et leur profession. Pourtant, « bibliothécaire » est un statut de cadre. On différencie plusieurs niveaux hiérarchiques : agent, assistant, bibliothécaire, conservateur. On utilise néanmoins le terme pour définir la personne qui travaille en bibliothèque, avec des collections documentaires.

Nous l'avons vu, la bibliothèque c'est tout d'abord une **collection**. Le bibliothécaire, quant à lui, gère cette collection, aide les usagers, et remplit les fonctions d'administration, de gestion au niveau des ressources humaines, financières, selon des **règles**

bibliothéconomiques¹. Il s'emploie par là à réaliser le **projet documentaire** de l'établissement ou de la collectivité, instruit par le directeur.

En effet, si les collections publiques ont pu être constituées autrefois au gré des dons, legs, confiscations, pillages, elles sont aujourd'hui l'objet d'une politique publique : la **politique documentaire** de l'établissement. Elle dépend en partie de l'orientation politique de la collectivité qui l'accueille, en matière de culture et d'éducation notamment. La bibliothèque doit défendre son budget d'acquisition auprès des financeurs publics, en démontrant sa capacité à répondre à des objectifs.

Une **collection** a une destination utilitaire, elle n'est pas l'objet de la constitution d'un trésor de raretés sous scellé, mais d'**un corpus accessible à tous, pertinent et pluraliste**. Le travail d'acquisition réalisé par les bibliothécaires doit donc tenir compte de son environnement et de ses évolutions.

Ces politiques documentaires sont soumises à une nécessaire **réévaluation** à l'heure d'internet. Elle doit en effet avoir lieu pour adapter la bibliothèque à l'évolution rapide des supports, mais également pour **suivre le déplacement des pratiques de ses contemporains**, usagers ou non de la bibliothèque. Cette question a fait l'objet d'un ouvrage de Bertrand Calenge, publié en 2008². Il nous servira pour la courte analyse qui suit, mais nous n'entrerons pas dans le vif du sujet, car son traitement serait à lui seul la porte ouverte à un autre mémoire, et nous nous plaçons ici dans une vision plus globale de l'impact de l'introduction du numérique dans les bibliothèques. Nous nous intéresserons particulièrement aux éléments qui affectent le bibliothécaire dans son **métier**.

L'imprimé est encore d'actualité, mais on ne peut pas ignorer les ressources qu'offrent internet et le numérique. Le bibliothécaire doit donc jongler avec leurs **différences complémentaires**. Chacune d'entre elles présente des inconvénients qui garantissent en quelque sorte la coexistence des deux sources d'information.

¹ Le terme de bibliothéconomie est de plus en plus souvent délaissé au profit de l'expression sciences de l'information et des bibliothèques.

² Bertrand Calenge, *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*, Editions du cercle de la librairie.

2- Pour une bibliothèque hybride

Comme le résume Peter Brophy dans son article du bbf de 2002¹, ni le service traditionnel (basé sur les collections imprimées), ni le service électronique ne saurait prévaloir au sein de la bibliothèque.

D'une part, il est vrai que l'**imprimé** ne peut souffrir qu'un lecteur à la fois. Il est soumis à des délais de parution liés à la chaîne de l'édition. Il pose des problèmes de stockage, à la fois limité et coûteux. Et il supporte mal un usage intensif, et a donc une durée de vie limitée, au-delà de laquelle il doit être remplacé. Sans parler du coût de la manipulation des documents physiques (rangement, et autres préoccupations matérielles comme l'équipement : couvrir les livres, les équiper d'antivols).

Mais si le **numérique** semble offrir des solutions à ces problèmes, il porte lui aussi son fardeau d'aspects négatifs. La fiabilité de la source des informations fait souvent l'objet de doutes. L'ergonomie d'un document ne facilite pas la lecture en détail sur un écran, qui affiche page par page. La crainte de la diffusion massive du texte (à l'image de la musique sur internet) et de son piratage induit d'importantes restrictions dans la consultation d'informations de valeur. La conservation de ces documents reste une question ouverte, et les dispositions en matière de dépôt légal sont très limitées. Et la bibliothèque électronique n'offre pas d'espaces d'interaction comme la bibliothèque réelle, qui a appris à aménager des zones propices au travail en groupe, ou à d'autres activités moins solitaires que la lecture derrière un écran, de chez soi ou d'ailleurs.

Face à ce match nul, un modèle de **bibliothèque hybride** incluant ces deux formes s'impose. Ce concept a été développé dès 1993 par des Britanniques² dans le projet « *hybrid library* » et des groupes de travail ont défini des règles de conduites pour le bon fonctionnement de cette bibliothèque hybride, qui fusionne **bibliothèque matérielle** et **bibliothèque virtuelle**. Ces règles de conduite induisent un changement dans l'organisation de la bibliothèque et dans la représentation du métier de bibliothécaire.

¹ *La bibliothèque hybride*, bbf 2002 - Paris, t. 47, n° 4, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>

² in *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*, op. cit. p21

Toutes les ressources devraient ainsi être intégrées au sein des catalogues, et toutes les formes et les supports reconnus et représentés. Depuis de nombreuses années, de nombreux périodiques et bases de données (particulièrement scientifiques) s'acquièrent uniquement sous forme d'**abonnement électronique**, ce qui a motivé la mise en place de **portails web** pour donner accès à ces ressources.

Et si se pose la question de leur interopérabilité **technique** ou **sémantique**, celle de l'interopérabilité **humaine** nous intéresse ici tout particulièrement. En effet, dans les bibliothèques hybrides, les équipes chargées de la bibliothèque « traditionnelle » et celles qui sont chargées de la bibliothèque « numérique » ne sauraient travailler séparément, mais plutôt de manière **transversale** et **collaborative**, pour pouvoir traiter les deux types de ressources. En raison de l'arrêt des recrutements, les bibliothécaires sont amenés à agréger des fonctions issues des deux types de fonctionnement au sein de leur activité. Nous parlerons plus loin de l'intégration des « non-bibliothécaires » dans la bibliothèque.

Le groupe Paris de l'Association des bibliothécaires de France (ABF) organisait le 26 novembre dernier une **journée d'étude** consacrée aux changements que ce modèle induit sur l'organisation et le fonctionnement des bibliothèques. Le compte rendu que nous en fait Jean-Claude Utard dans un article du bbf de 2008¹ nous apporte des éléments intéressants dans la **reconsidération du métier**.

Il y est question, pour approfondir cette notion de **transversalité** évoquée plus haut, de la **reconfiguration des organigrammes** de différentes manières dans certaines bibliothèques, en réponse aux changements provoqués par l'intégration du numérique : création d'un service des collections numériques, intégration de celui-ci dans le service informatique, dans celui de la gestion des périodiques, voire dans celui de la conservation, de manière à ce que les « greffons » numériques soient irrigués par la structure en tous points, de la conservation à l'accueil des lecteurs et fassent corps avec cette dernière, faisant naître de nouvelles « branches », de nouveaux services.

Y est soulevé le problème de la lenteur de l'**adaptation** du métier de bibliothécaire.

¹ *Bibliothèques hybrides, bibliothèques à la carte*, bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 2, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0079-001>

En effet, face au développement exponentiel des sources, nous pouvons nous demander si les bibliothécaires sont assez armés pour maîtriser les flux. La **mutualisation des services** et une **culture du réseau** sont-ils suffisants ? Il est clair qu'un changement culturel au sein d'un métier ne peut se faire du jour au lendemain. La question de la **formation des bibliothécaires** se pose alors, et l'intervention du directeur de Mediadix, centre de formation parisien aux carrières de bibliothèques, n'est pas pour nous rassurer quand il précise que la demande de formation ne va pas vers des stages de communication, de management ou de formation de formateurs aux techniques de l'information mais majoritairement vers des stages techniques comme le catalogage ou l'apprentissage du langage d'indexation Rameau. Néanmoins, pour ce qui est de l'appropriation des techniques liées à internet, ou à la communication en réseau, nous aurons observé la prépondérance de l'autoformation ou de la formation en interne.

Donc même si les changements apportés par le numérique dans l'organisation de la structure ouvrent le champ à une évolution de cette dernière, la greffe ne prendra pas si les bibliothécaires ne maîtrisent pas les outils nécessaires. Car le bibliothécaire sera de plus en plus amené à **travailler à partir de la demande**, en étant ultra polyvalent, et compétent dans tous les secteurs, **du livre au réseau**. La mission du bibliothécaire glisse de plus en plus vers les services. Mais quelle est fondamentalement cette mission ?

3- La mission du bibliothécaire, une définition mouvante

L'**appellation** même de « bibliothécaire », est remise en question, au profit de celle de « **professionnel des sciences de l'information** », qui voit le jour au travers de changements de dénominations comme l'Ecole nationale supérieure des bibliothèques, qui est devenue en 1991 l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, l'enssib.

Nous n'avons trouvé aucun texte apportant une définition claire du métier de bibliothécaire. Nous avons vu que le manifeste de l'**UNESCO** présente ce dernier comme « **un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes** », et propose une douzaine de missions-clés de la bibliothèque qui donnent une idée de l'étendue du champ d'action potentiel du bibliothécaire. Des propositions aussi elliptiques que « fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créative », « développer le sens du patrimoine culturel », ou encore « soutenir la tradition orale ». Nous retiendrons la suivante : « faciliter le

développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique », sans pour autant déceler de but affirmé, si ce n'est celui, vaporeux, de « liberté, de prospérité et de développement de la société et des individus ». Nous n'en apprendrons pas plus sur ce qui se joue ici entre ces propositions laconiques et cette aspiration à un monde meilleur formulée par l'UNESCO.

Nous n'obtiendrons pas plus de précisions du côté de la **Charte des bibliothèques**, qui affiche des ambitions similaires à celles de l'UNESCO, d'« indépendance intellectuelle de chaque individu » et de contribution « au progrès de la société ». Ce texte met l'accent sur l'accessibilité des collections à tous, assuré par «des locaux d'accès facile, des horaires d'ouverture adaptés aux besoins du public, des équipements de desserte de proximité et le recours aux techniques de communication à distance ». Il rappelle en outre que « toute demande doit pouvoir être satisfaite », en admettant que les bibliothèques ont pour objectif de travailler en réseau et qu'elles ont donc la possibilité de garantir un résultat quelles que soient les circonstances . Les bibliothécaires doivent donc, fondamentalement, pouvoir répondre à « toute demande ». Ce qui nous conforte dans l'idée que les jalons du métier sont flottants. Et que la mission du bibliothécaire est adaptable à l'envi. Un rôle reste cependant bien défini ici, celui de « la formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires », donc de l'autonomisation des usagers dans un système global d'information. Et le bibliothécaire est avant tout un **passer**, quelle que soit la nature des documents.

Allons alors voir les textes législatifs et réglementaires. Le **décret** n°91-845 du 2 septembre 1991 portant statut particulier du **cadre d'emplois des bibliothécaires territoriaux**¹ définit des fonctions :

« Ils participent à la **constitution, l'organisation, l'enrichissement, l'évaluation et l'exploitation des collections de toute nature** des bibliothèques, à la **communication** de ces dernières au public ainsi qu'au **développement de la lecture publique**.

Ils concourent également aux tâches d'**animation** au sein des établissements où ils sont affectés».

¹ Accessible à l'adresse <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006077998&dateTexte=20090804>

Le bibliothécaire serait alors tour à tour technicien, évaluateur, metteur en scène, médiateur, animateur, mais aussi gestionnaire de site web, blogueur, médiateur numérique, documentaliste en ligne, formateur ...

En réponse à cette indétermination, et face aux nouveaux défis à relever, a été élaboré le **bibliofil**¹, le référentiel de la **filère bibliothèque**. Cet outil a été mis en place avec le concours de l'ensemble de la profession, de l'inspection générale des bibliothèques, des directions d'administrations centrales du Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la culture et de la communication. Il propose des fiches emploi-type qui détaillent des **fonctions affiliées à chaque emploi**, mais qui restent modulables à l'envi, pour faciliter la rédaction de fiches postes adaptées, favorisant la mobilité.

Dans le chaos actuel, quel est le projet des bibliothèques ? Devant cet éparpillement du sens du métier du bibliothécaire, nous avons rencontré au cours de nos entretiens un besoin de voir formulé haut et fort un vrai projet de société au-delà du projet documentaire. Dominique Lahary² cité dans le compte rendu d'une intervention³ ajoute même que deux éléments peuvent fédérer ces profils diversifiés et donner du sens à un nouvel ensemble : le **projet de service de la bibliothèque** et le **projet de la collectivité**, le premier étant un élément constitutif, non isolé du second. Une direction politique, donc.

¹ Accessible à l'adresse <http://www.education.gouv.fr/cid291/bibliofil-le-referentiel-de-la-filiere-bibliotheque.html>

² directeur de la bibliothèque départementale du Val d'Oise et auteur de nombreux articles, voir son blog

³ au congrès de l'ABF mentionné plus haut (A-2- Pour une bibliothèque hybride)

B- ... à la médiation et l'accompagnement

1- Une évolution du métier liée à l'évolution du modèle de la bibliothèque

L'introduction du numérique dans les bibliothèques ne fait qu'accélérer un mouvement qui a débuté bien avant l'apparition de celui-ci. Alors qu'au XX^{ème} siècle, aux Etats-Unis, les bibliothèques ont mis les livres en **accès direct** dès qu'ils ont pu, cette politique s'est répandue très lentement en France, dès la fin de la Première Guerre mondiale grâce à l'action de bibliothécaires américains dans les régions dévastées¹. Si bien que dans les années 80, la plupart des documents en bibliothèque universitaire restaient en **communication indirecte**. Tentons d'imaginer ce que représentait cette institution, il y a de ça une trentaine d'années, dans les établissements qui n'offraient pas l'accès libre.. L'usager venait avec sa référence, la tendait au bibliothécaire, qui allait quérir l'ouvrage désiré, pour le porter au demandeur, ce dernier repartant alors avec son volume sous le bras. On conçoit donc la représentation partielle (et à la fois fantasmée) que l'on pouvait se faire du métier de bibliothécaire. Et le degré zéro de la médiation et de la communication ici fixé.

Cet « âge de pierre » de la bibliothèque *que les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître* a vécu des adaptations successives, comme la **mise en accès libre**, avec des espaces pour les livres, mais aussi pour les usagers. Et plus récemment, à travers les modernisations graduelles, la possibilité d'emprunter des œuvres sur supports autre que papier, l'alternative de **l'écoute ou du visionnage sur place** avec des lecteurs mis à disposition, ou celle de la **consultation des fonds numérisés, chez soi** à partir d'internet. Et surtout les occasions multiples d'aborder la connaissance et l'information autrement, avec des animations, des mises en espace, des expositions, des initiations, des conférences, des rencontres, des lectures, des projections.

Loin de l'image de « hangar à papier », les bibliothèques se veulent désormais des espaces transparents, accueillants, le mot « **lieu de vie** » - bien que difficile à accepter et à mettre en application effective - est lâché. Les espaces sont redéfinis, on tente de laisser plus de place à l'usager. Et le bibliothécaire participe à cette métamorphose.

¹ Selon l'article de Wikipédia sur la bibliothèque, accessible à l'adresse <http://fr.wikipedia.org/wiki/Bibliothèque>

2- Le concept d'Idea Store

En France toutefois, la **convivialité** des bibliothèques reste encore assez embarrassée de contraintes et d'habitudes indévissables. La place du bibliothécaire reste encore bien souvent derrière un guichet, le calme et le silence sont toujours de rigueur, et la nourriture autre que spirituelle demeure bannie.

Nous citerons en comparaison un modèle britannique, celui de l'**Idea Store**, qui a su s'adapter à son public et a rencontré un vif succès outre-Manche¹. Situés dans l'arrondissement londonien de Tower Hamlets, qui regroupe deux extrêmes - la quatrième zone la plus défavorisée du Royaume-Uni et un quartier d'affaires - ces « magasins d'idées » sont le fruit d'une vaste opération marketing d'un service public au Royaume-Uni. L'accent y a été mis en partie sur le « **lifelong learning** ² » et la réintroduction de cours d'alphabétisation. Par le développement d'une ambiance de « **magasin de détail** », « fun », « à l'opposé des institutions académiques officielles », le directeur général de ces structures innovantes confie avoir abandonné l'appellation de *bibliothèque* afin de **mettre au second plan le statut de service public**, « souvent associé à un service de mauvaise qualité (bien que ce soit loin d'être toujours le cas) », et d'effacer le sentiment d'exclusion chez les communautés défavorisées qui pensent que la bibliothèque n'est pas pour eux.

Il semble impensable de rencontrer un discours aussi affirmé en France, avec la transformation du bibliothécaire en « chef de rayons », mais le service public français qui refusait le **modèle commercial** et le marketing qui lui est associé est en train d'évoluer dans tous les domaines vers ce modèle. Souvent au détriment des conditions de travail ou du service à l'utilisateur devenu client, nous dirons les ardents défenseurs du service public.

On trouve des ouvertures vers cette référence, dans une moindre mesure, à la bibliothèque de Lyon, avec la création d'un service « Développement des publics – Marketing » dans les services communs. Le parallèle fait par Patrick Bazin³ avec l'**univers de**

¹ voir l'article de Sergio Dogliani, directeur des Idea Stores, dans le bbf de 2008, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013>

² Ce qu'on appelle en France la « formation tout au long de la vie », mais qui sont deux conceptions sensiblement différentes comme nous le verrons plus loin

³ dans l'article *Trois hypothèses sur les bibliothèques* publié sur son blog en juin 2007,

la distribution pour un modèle de bibliothèque tourné vers le public, reste une timide référence à un idéal du modèle commercial, qui donnerait, dans les bibliothèques, « une très grande plasticité de l'offre et des compétences mises en œuvre ». On est encore loin de l'iconoclasme des Idea Store. Cette expérimentation londonienne est vraiment circonstanciée, **indissociable de son lieu d'implantation**, mais donne un exemple du chamboulement dans la conception du service public et du métier de bibliothécaire que peut opérer la reconsidération complète de la bibliothèque au regard du monde qui l'entoure.

Si la modernisation du modèle des bibliothèques a déjà bouleversé la conception de la bibliothèque et des métiers qui la composent, la révolution numérique et le tournant internet n'ont fait que renforcer cette tendance.

3- La révolution numérique : un choc pour les bibliothécaires, une profanation¹

Le développement des bibliothèques publiques s'amplifie à partir des années 1970, en relation avec **l'augmentation de la part de la population poursuivant des études supérieures**, la politique culturelle de l'État et des collectivités territoriales et les possibilités offertes par l'informatique. En effet, dès les débuts de cette nouvelle technique dans les années 1950, les ingénieurs ont eu l'idée de l'adapter aux bibliothèques. Toutefois, les phases d'expérimentation ont duré assez longtemps, de sorte que l'informatisation effective ne date souvent que des années 1980, et ne s'est imposée que lentement.

Les bibliothécaires ont alors développé une **informatique de gestion de l'information** et de leurs bases de données qui restait connue et manipulée par eux seuls, avec des standards qui leur étaient propres. Dominique Lahary² ajoute que « les bibliothécaires ont trouvé dans cette technologie l'occasion de magnifier, jusqu'à des sommets de raffinement sans doute inégalables, leurs normes relatives à la description bibliographique et à l'accès à celle-ci. [...] Il n'est pas exagéré de dire que l'informatique a été l'occasion d'un

accessible à l'adresse

¹ « Contre-dispositif qui restitue à l'usage commun ce que le sacrifice avait séparé et divisé »

Agamben

² D. Lahary, *Le métier de bibliothécaire au risque du numérique*, in Les Cahiers du numérique, n°2, 2000, accessible à l'adresse

<http://www.lahary.fr/pro/2000/metiernumerique.htm>

enfermement des bibliothécaires sur eux-mêmes ».

Et voilà que l'expansion de l'accès à l'information impose les **standards du Web**, ouverts et interopérables, **appropriables par tous**. Les compétences réservées au métier sont banalisées. La **mainmise des bibliothécaires** sur l'organisation du savoir est bousculée, avec des contenus disponibles directement sur internet. Leur travail de gestion d'« information sur l'information », d'information secondaire, de métadonnées, se trouve banalisé par la puissance d'un moteur de recherche comme Google, et la simplification des outils de classement, mis à la portée de tous, ruinant toute tentative de sélection.

Jusqu'à la fin du XX^{ème} siècle, les bibliothécaires pouvaient se considérer comme des **moteurs de recherche**, dans un environnement circonscrit, physique, de fichiers, de salles, de rayonnages, de données organisées par leurs soins. Mais ils ont perdu cette bataille, et l'idée qu'ils pouvaient être plus fiables qu'un moteur de recherche du secteur privé a été pulvérisée avec elle. L'accès direct à une information primaire sans passer par un système intermédiaire d'organisation contraignant est ce qui prévaut aujourd'hui.

L'accès facilité à une information précise (bien que souvent non signée, ou dont la source n'est pas vérifiable) suscite un comportement de **remise en question de l'autorité de l'expert** sur un supposé novice. Prenons pour exemple le domaine de la santé. Nombre de praticiens voient d'un très mauvais œil la remise en question de leur avis médical, par des patients plus renseignés qu'auparavant, et qui s'inscrivent dans une **démarche active de recherche** dans un domaine qui était jusqu'alors réservé aux connaisseurs. Ce comportement se retrouve également à l'égard des bibliothécaires. Cette évolution peut donner lieu, nous le pensons, à l'établissement d'une dynamique de **coconstruction de diagnostic** entre l'utilisateur et le bibliothécaire, et la **fin d'une relation de pouvoir** basée sur le privilège du savoir hors de portée du profane. Le modèle de l'utilisateur « bon élève » qui écoute sagement le « maître » bibliothécaire est un fantasme qui n'a peut-être d'ailleurs jamais vraiment existé en bibliothèque, et qui a encore moins lieu d'être dorénavant.

Le métier de journaliste subit également les conséquences de ce revirement de conduite, avec la **concurrence d'une source d'information non professionnelle**, mais a su créer dans cette crise des modèles efficaces de diffusion d'information qui engage la participation de tous, avec des **journaux participatifs en ligne**, ou des blogs de référence

tenus par des passionnés, professionnels ou non. La presse imprimée a par contre pris un plomb dans l'aile avec la dématérialisation des supports. Saluons ici, pour revenir aux bibliothèques, l'initiative de Claude Poissenot, le site *Penser la nouvelle bibliothèque*¹, et son appel à la contribution de tous sur de nombreux sujets, pour « écrire la nouvelle bibliothèque ».

Cette révolution a eu lieu bien malgré les professionnels, qui doivent pourtant s'adapter, s'avouer vaincus sur certains terrains, tout en réaffirmant leurs **points forts**, comme l'**accueil**, pour les bibliothèques.

4- Des atouts et des outils pour s'adapter et multiplier l'offre de services aux publics

L'évolution déjà engagée par les bibliothèques avant la grande claque numérique les place tout de même dans une **position propice à l'adaptation au changement**. Les bibliothécaires grâce à leur **prédisposition au traitement et à la recherche de données structurées** restent des compétiteurs importants dans la course à la densification des sources et des outils.

L'**utilisation historique de l'informatique** pour le catalogage et la gestion des collections a grandement facilité le passage au numérique et la construction des bases de données accessibles. Ainsi, lorsque les bibliothèques se sont informatisées, dans les années 70 et 80, la Bibliothèque Nationale en particulier, a rattrapé une bonne partie de son retard en matière de catalogage. Ce qui a permis avec l'ouverture de la BNF en 1995 de disposer de fichiers accessibles en ligne. De manière générale, la numérisation des fonds anciens a permis une **valorisation du patrimoine** dans certaines bibliothèques, et le **rattrapage d'un retard** sur le travail basique qui depuis longtemps n'avait pas été fait sur ces collections qui dormaient, et qui se voient désormais organisées et accessibles. En ce sens, alors que certains pouvaient annoncer le numérique comme la mort du papier, il se présente plutôt ici comme sa **résurrection** possible.

La **numérisation** permet en outre de s'adapter à **différents modes de transmission** et démultiplie la force de proposition de l'utilisation d'un document. Une

¹ accessible à l'adresse <http://penserlanouvellebib.free.fr/>

image, par exemple, qui auparavant était conservée à l'abri des regards, et cantonnée au support fragile du papier, est potentiellement utilisable de multiples façons une fois numérisée. Ne serait-ce que dans le cadre de la bibliothèque, elle peut être facilement consultée, faire l'objet d'un tirage pour une exposition, ou pour un catalogue, ou montrée en grand format par projection pour une animation...

Pour reprendre l'analogie avec le secteur du journalisme, la situation actuelle remet en cause la façon dont est menée le journalisme, non le journalisme comme mode d'expression, comme 4^{ème} pouvoir. De la même manière, c'est la façon de travailler dans les bibliothèques qui est aujourd'hui remise en question et non l'existence de la bibliothèque, comme le montre l'**unanimité des Français quant à l'utilité sociale des bibliothèques**. Pour près de huit français sur dix elle est utile à tous (pour deux sur dix d'entre eux, elle est utile seulement à certaines personnes)¹. Le **large consensus** dont bénéficient les bibliothèques les préserve donc, face à la menace de disparition que représenterait pour eux la concurrence du numérique, conservant jusqu'ici leur rang de « premier espace culturel de proximité ».

Une des activités qui s'est développée avec ce passage au numérique est la **production de contenus** et la capitalisation d'activités qui autrefois « se perdaient dans le sable » pour reprendre une expression de Patrick Bazin. En effet, jusqu'alors, lorsqu'un bibliothécaire répondait à une question on ne disait pas « il produit du contenu » on disait « il répond à une question ». Or, à la bibliothèque municipale de Lyon par exemple, avec un service comme le **Guichet du savoir**, chaque réponse est capitalisée, valorisée, réutilisable par d'autres. Les **conférences** sont filmées, disponibles sur le site de la bibliothèque, et réinjectées dans la collection. Les **animations** font l'objet de compte rendus sur les **blogs thématiques**. Les bibliothécaires sont sollicités pour la rédaction de **Points d'actu** ou de **Dossiers repères**, façon nouvelle de mettre en valeur des contenus, et la collection. Une agent confiait à Patrick Bazin que désormais, grâce à cette possibilité de capitalisation elle savait « pourquoi [elle] travaillait ». En effet, le risque pour un bibliothécaire, c'est le travail « au fil de l'eau », absorbé dans son quotidien et la juxtaposition de **tâches sans issue tangible**. Ici le recours à des formes numériques, parfois en réseau, pour fixer et conserver ce qui autrefois n'était pas valorisé, constitue une évolution positive, une façon constructive de repenser les collections.

¹ *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet*, p148

En outre, ces formes sont le premier pas vers des **formes plus collaboratives**, avec une vraie place laissée au public. Mais on est encore loin du modèle des médias collaboratifs que l'on évoquait plus haut.

Développer l'**aide des bibliothécaires** serait renforcer ce qui fait l'originalité des bibliothèques et son argument le plus solide. On peut supposer que l'**automatisation des prêts** libérera du temps pour l'**accueil du public** en salle, qui reste un point sur lequel le numérique (ou la grande distribution) ne peut faire concurrence aux bibliothèques : l'existence physique d'un lieu ouvert à tous et de personnel compétent à disposition.

De plus, si la modernisation des infrastructures a amplement participé à l'attractivité actuelle des bibliothèques, elle ne peut que s'éroder avec le temps si elle n'est pas habitée par une **politique de valorisation de l'offre et d'initiation au public**. Les bâtiments vont vieillir, inexorablement, mais la vie dans la bibliothèque peut-être en perpétuel changement, tout en gardant l'objectif de coller au plus près des pratiques du public.

La **culture du réseau** et le **travail d'équipe** sont également au cœur du métier de bibliothécaire, qui est naturellement enclin à une **démarche horizontale**, facilitée et encouragée par l'utilisation des **outils de mise en commun**. En effet, l'utilisation de **dispositifs de mutualisation** comme les blogs de travail, les blogs thématiques, d'échange de connaissances et de compétences sont des mécanismes qui peuvent être assez couramment utilisés et être appropriés par les bibliothécaires. Ceci en admettant que le poids éventuel des hiérarchies internes ne soit pas un frein à ce genre d'initiatives.

Ce travail d'équipe doit intégrer une nouvelle composante dans le fonctionnement des bibliothèques, depuis quelques années. C'est l'introduction des « non-bibliothécaires ».

C- L'introduction des « non-bibliothécaires » l'exemple de la Bibliothèque municipale de Lyon

1- Une diversification de l'offre de la bibliothèque

Nous l'avons vu, les bibliothèques connaissent une **augmentation de la fréquentation** cette décennie. Mais le phénomène le plus intéressant semble être la stagnation des inscrits et la **multiplication par deux des non-inscrits**, ceux que l'on appelle les « séjourneurs », et une **démultiplication des usages** qui lui serait associée. Ce à quoi répondent en partie les bibliothèques en intensifiant la diversification de leur offre. Et l'**allongement de la durée de visite en bibliothèque** constatée par l'étude du Crédoc de 2005¹ peut-être lue comme une conséquence directe de cette diversification.

Nous prendrons pour illustrer cet **élargissement du spectre des possibles** en bibliothèque, l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon, centrale et annexes incluses. Elle développe en effet pléthore d'activités et de dispositifs pour répondre à un public aux désirs éclectiques, et faire venir à la bibliothèque celui qui n'y vient pas habituellement. Déployées en ordre dispersées ces dernières années, au gré des expérimentations et des opportunités, elles sont le fruit d'une adaptation au public. Patrick Bazin² parle de « **prouver le mouvement en marchant** »³. Il n'est pas question ici de faire l'article de la BmL, mais plutôt de donner un aperçu d'un panel d'offres dans une bibliothèque singulière :

- Pour faciliter l'emprunt : L'emprunt demeure l'activité la plus importante des bibliothèques⁴. La mise en place d'une **navette**, qui offre la possibilité de rendre des documents dans une autre bibliothèque que celle où l'utilisateur les a empruntés, répond à un obstacle à la fréquentation exprimé par les actifs notamment. Le manque de temps est en effet la première raison citée comme

¹ 46% des usagers restent entre 30 min et une heure en 2005, contre 35% en 1997. De même, la part des usagers restant moins de 30 min a chuté, passant de 47% à 29%.

² in *Chronique d'une évolution espérée, Trois hypothèses pour les bibliothèques*, <http://www.livreshebdo.fr/weblog/chronique-d-une-evolution-esperee-19/154.aspx>

³ Si nous étions mauvaise langue, nous dirions « naviguer à vue ».

⁴ 86,3% des usagers ont eu recours à l'emprunt au moins une fois depuis qu'ils fréquentent les bibliothèques. (Crédoc, 2005)

frein à la fréquentation¹, et ce type de dispositif, ainsi que celui de la **réservation par internet**, sont mis en place pour lever ce frein majeur.

- Pour les utilisateurs libres : Des **bibliothécaires** sont bien sûr disponibles en salle bien que souvent sollicités en dernier recours, lorsque l'utilisateur est en situation d'échec dans sa recherche. Des **postes internet** sont mis à disposition pour la **consultation du catalogue**, mais aussi pour la **navigation sur internet**. La **lecture sur place**, qui est la deuxième activité la plus importante après l'emprunt², est incitée par la présence de sièges, d'espaces lumineux. Plus récemment, des **bornes d'écoute** en libre-service ont été installées pour les CD. Un **café** a même été implanté à la bibliothèque de la Part-Dieu, tenu par une société privée, pour faire une pause et accéder aux *nourritures terrestres* sous forme de sandwiches et de salades composées. Ces nouveaux aménagements illustrent l'**évolution perpétuelle** de la bibliothèque, organisme vivant qui tente chaque jour de s'adapter au public qu'elle sert.
- Pour les actions de médiation : Des **animations** (pour les enfants ou les adultes), des **conférences**, des **débats**, des **lectures**, des **contes**, des **expositions** (basées sur le patrimoine de la bibliothèque, notamment le fonds ancien et celui de l'ancienne fondation nationale de la photographie, ou montées sur des thématiques culturelles). La dernière exposition à la bibliothèque de la Part-Dieu, s'articulait ainsi autour d'un des textes de Michel Foucault, *La vie des hommes infâmes*³. Intitulée *Archives de l'infamie*, elle présentait des documents originaux (manuscrits,...) issus du fonds de la bibliothèque, des éléments prêtés par des musées et des archives, et une sélection spéciale de livres empruntables issus de la collection. Elle s'accompagnait de conférences sur le philosophe et sur le thème de l'*infamie*. Cette exposition modélise les multiples utilisations qui peuvent être faites de la bibliothèque, sur une proposition de cette dernière et en son sein, en faisant

¹ Voir tableau *frein à la fréquentation selon le type de fréquentation*, reproduit en annexe 1, (Crédoc, 2005, p.139)

² 49,9% des usagers ont pratiqué la lecture sur place au moins une fois depuis qu'ils fréquentent les bibliothèques, voir tableau *activités pratiquées sur place au moins une fois depuis l'inscription en bibliothèque* reproduit en annexe 2 (Crédoc, 2005, p.68).

³ *La vie des hommes infâmes*, les Cahiers du chemin, 1977

intervenir des participants de l'extérieur. Chaque bibliothèque développe une spécialité par rapport à sa collection, à son territoire, et aux compétences qu'elle recèle pour proposer une offre adaptée.

- Pour la formation : Des **initiations** (seul ou en groupe), ainsi que des logiciels d'**autoformation** aux outils informatiques, comme au code de la route, ou aux langues, et un accompagnement en salle permanent sont proposés dans les espaces numériques. La présence de professionnels au service du public est ici essentielle. Un exemple d'initiation en groupe dans une bibliothèque annexe : l'espace numérique enfant de la bibliothèque de la Guillotière accueille en partenariat avec une association voisine, pendant les heures de fermeture, des mères de famille pour une mise à niveau dans l'utilisation d'internet, afin de réduire le déséquilibre entre enfants et parents face aux nouvelles pratiques du numérique.
- A distance : Comme nombre de bibliothèques, la bibliothèque propose son **catalogue** en ligne, proposé sur son **site**. Le service du **Guichet du Savoir**, s'adresse à tous ceux qui ne se rendent pas à la bibliothèque, et qui sollicitent le savoir-faire de bibliothécaires en matière de recherche d'informations, sur n'importe quelle question, pour peu que celle-ci soit correctement formulée. Les **Points d'Actu** sont des contenus bibliographiques produits par les bibliothécaires, en rapport à un sujet d'actualité, qui intègrent les sources internet et celles de la bibliothèque.

Nous pouvons voir après ce bref brossage de tableau que la bibliothèque est de plus en plus **polyvalente**, mais cette évolution se répercute tant sur *le métier* de bibliothécaire que sur *les métiers* de la bibliothèque, qui se multiplient et se diversifient. Monter une exposition, alimenter un site internet, animer un atelier multimédia ne relève plus que de leur ressort, mais aussi de celui des « non-bibliothécaires » qui participent aux activités de cette dernière.

2- Multiplication des métiers au sein de la Bibliothèque municipale de Lyon

A la BmL, 38% des *équivalents temps plein* sont assurés par des agents extérieurs à la filière culturelle¹. Les **administratifs** sont les premiers *immigrants* à être entrés en son sein. Arrivée à une certaine taille, une bibliothèque a en effet besoin de personnel affecté à la gestion financière, à la gestion des ressources humaines, et au secrétariat. Mais cette introduction n'influe pas sur le fonctionnement des établissements sinon en terme de rigueur.

En revanche l'introduction des **informaticiens**, a touché davantage au contenu même des fonctions de bibliothécaire. Ils se sont révélés indispensables quand il a fallu gérer un catalogue avec différentes fonctions, ainsi que de la bureautique interne. Beaucoup de bibliothèques commencent à intégrer ce métier, mais dans certains cas, un service de la collectivité envoie un ou deux informaticiens pour les établissements gourmands en informatique comme les bibliothèques. Mais la taille et l'historique de la BmL font qu'elle a été dotée d'un service informatique propre.

Après les informaticiens, et dans un souci de modernité des bibliothèques, **des emplois-jeunes** ont été créés dans les bibliothèques lyonnaises, notamment pour faire face à l'invasion du numérique, et aider des bibliothécaires qui se sentaient désarmés par le multimédia et internet qu'ils connaissaient mal. Ces emplois ont été conçus pour effectuer des fonctions bien précises, dans les espaces numériques notamment. Chacun des individus a inventé son métier par la pratique, métier aujourd'hui reconnu, avec la création récente d'une fiche de poste d'**animateur multimédia**. La **coordination** de cette activité sur le réseau est aujourd'hui assurée, ainsi que la construction d'un programme actif en direction de l'appropriation d'une connaissance par une population (apprendre à effectuer une recherche, à créer une page web, à chercher un emploi...). Si la création de ces espaces numériques et du métier d'animateur multimédia a pu soulever des doutes et des questionnements quant à leur légitimité et leur utilité, ils sont aujourd'hui acceptés de fait, après avoir fait leurs preuves au fil du temps.

L'intromission graduelle de ce nouveau métier, démontre que la bibliothèque assure le développement de moyens adaptés *ad hoc* et mis en place de manière expérimentale, tout en

¹ Chiffres de 2007, rapport d'activités de la BmL, voir graphique reproduit en annexe 3

retirant aux bibliothécaires des fonctions revendiquées de médiation et d'animation, dans une sorte d'externalisation professionnelle. Allégés d'une partie de ces activités, ils doivent alors **redéfinir le cœur de leur métier, tout en continuant d'apprivoiser les outils et techniques** de leurs contemporains, afin de rester en adéquation avec leurs publics, des plus novices aux plus exigeants.

3- Des modèles pour une redéfinition du métier de bibliothécaire

Face à l'introduction du numérique et des non-bibliothécaires, nous pouvons distinguer différentes postures professionnelles. Nous reprendrons le schéma proposé par Dominique Lahary¹ qui classe les bibliothécaires en quatre catégories :

- les **stratégiques**, qui ont une vision d'ensemble du numérique et des réseaux bien au-delà des seules problématiques professionnelles ;
- les **tactiques**, qui considèrent le numérique comme une occasion de valorisation de leur métier, de leur établissement, et/ou de leur individu ;
- les **suivistes**, qui tentent de suivre les injonctions d'un nouveau « politiquement correct » énoncé par leurs pairs ou leur tutelle ;
- les **traditionnels**, qui refusent par la passivité ou le militantisme toute intrusion du numérique dans leurs pratiques.

-

Cette renégociation du métier de bibliothécaire est liée à son **environnement**, et l'**orientation de sa tutelle** est pour beaucoup dans cette dynamique. En effet, celle-ci peut jouer un rôle ambigu, tantôt de **frein**, tantôt d'**impulsion**. Dans le cas de la BmL, nous sommes face à une municipalité lyonnaise convaincue de l'importance du numérique et qui considère la bibliothèque comme une pièce essentielle de sa démarche, représentée par un directeur qui a su défendre des projets comme l'implantation des espaces numériques sur le réseau des bibliothèques de Lyon et la numérisation de son fonds ancien.

La Ville de Lyon, constatant l'efficacité des bibliothèques dans la promotion de l'accès public à Internet a souhaité aller plus loin en renforçant la compétence des personnels et en misant sur les bibliothèques comme avant-garde d'un véritable **service public de la culture numérique**. Elle a mis en place dans cet esprit une « **formation de formateurs** » sur plusieurs mois, en 2007, proposée par la compagnie Microsoft, réservée aux animateurs

¹ D. Lahary, *op. cit*, p.3

multimédia des espaces numériques. Si la tutelle municipale a fait preuve ici de zèle, certaines réticences ont été émises du côté des animateurs quant à l'adéquation d'une formation proposée par une société privée comme celle-ci. Ils ont malgré tout su mettre cette formation à profit pour mettre en place des modules d'initiation adaptés à leur public.

Les **attitudes professionnelles** en bibliothèque impactent autant ses activités que l'orientation de sa tutelle. En effet la **pratique** peut se désolidariser d'une **vision**. « Il est des stratégies qui ne pratiquent pas où guère », songe Dominique Lahary, qui propose de rendre compte de ces attitudes professionnelles des bibliothécaires face au numérique selon une double dichotomie croisée : **évitement ou prise en compte, renoncement ou intégration** :

- **l'évitement par le renoncement** consiste tout simplement à ne pas accueillir le numérique ;
- **l'évitement par l'intégration** consiste à n'accepter le numérique que selon des pratiques antérieures inchangées, par exemple en ne proposant au public que l'accès à une sélection dûment décrite et indexée de sites de ressources correspondant très strictement à la politique documentaire de l'établissement ;
- **la prise en compte par le renoncement** consiste à accepter la liquidation du métier de bibliothécaire, voie dans laquelle semblent s'engager un certain nombre d'écoles notamment nord-américaines qui ont abandonné la bibliothéconomie (*librarianship*), au profit de la seule informatique, fût-elle documentaire ;
- **la prise en compte par l'intégration** consiste à accueillir le numérique comme un des volets de l'activité des bibliothèques, tout en respectant ses spécificités, au prix d'une remise en cause des pratiques antérieures.

Pour un établissement comme la BmL, qui se situerait dans une mouvance « prise en compte par l'intégration », mais aussi pour les bibliothèques en général, il faut nuancer cette schématisation en restant lucide sur la **dispersion de ces modèles au sein d'une même équipe**, accentuée par la diversification des métiers et des compétences. Les seuls cas d'homogénéité concernent, ce qui n'est pas rare, une unanimité dans l'objection (évitement par le renoncement), parfois au grand dam de la tutelle administrative ou politique.

Pour reprendre une expression livrée lors d'un entretien avec un animateur multimédia de la BmL, « bibliothécaires et nouveaux métiers des bibliothèques sont "condamnés" à faire

ensemble la bibliothèque d'aujourd'hui et de demain », par la reconnaissance de **directions communes**, établies ensemble, et par un **travail collectif et transversal**.

A cet égard, l'instauration dans toute l'administration publique lyonnaise de **CRM**¹ dans le cadre desquels chaque équipe définit ses objectifs et les indicateurs qui en valident la réussite, permet de formuler clairement le but d'un **travail commun**, et de recentrer des « bonnes volontés » sur des **objectifs métiers clairs et réalisables**. Cette façon de donner corps à un souci quotidien de qualité de service sur l'ensemble de la municipalité (avec une prime à la clé pour tous les membres de l'équipe) peut être un outil important pour préparer et conduire les transformations des bibliothèques.

Après avoir étudié la mutation du métier de bibliothécaire sous le régime numérique, penchons-nous maintenant sur la métamorphose de l'institution-bibliothèque, **du temple du savoir à l'espace public culturel ouvert à tous**.

¹ Centres de Responsabilité Municipaux

Deuxième partie : Réaffirmation d'un lieu public

Après le boom des années 70, où les bibliothèques ont vu exploser leur fréquentation, elles sont victimes d'une certaine désaffection dans les années 80, et connaissent une **stagnation** de leur fréquentation. Mais, on le sait, si l'ouverture de nouvelles bibliothèques contribue mécaniquement à augmenter le nombre d'inscrits dans l'absolu, le taux relatif d'inscrits dans la population desservie, lui, stagne. Bien qu'elles affichent un passage de 2,6 à 6,6 millions d'inscrits, le succès des bibliothèques est en effet tout relatif si on le ramène à un pourcentage d'inscrits dans la population desservie, qui passe de 15,1% en 1980 à 17,7 en 2000¹.

Parmi les facteurs explicatifs de ce phénomène, les politiques tarifaires, la question des horaires, la non-implication des usagers, la qualité de la collection, les pratiques de lecture, le retard de l'offre électronique, l'inadéquation du lieu-bibliothèque, l'image des bibliothèques... Cette stagnation a donc amené la bibliothèque à remettre en question son image, et d'engager une refondation de son modèle même. La question de l'avenir des bibliothèques tourmente, comme peut en témoigner la multiplication des colloques sur ce sujet depuis une décennie, et le débat sur cette **relative stase de la fréquentation des bibliothèques**, ouvert par les numéros 1 et 2 du bbf de 2003².

Le « tournant internet » est une source importante de **déplacements** qui inquiètent les bibliothèques pour le maintien et le développement de leur activité, qui se sentent mises en danger par une révolution qui les touche profondément. Nous verrons dans un premier temps quelles sont ces **menaces** qui pèsent sur elles.

Puis nous mettrons en lien **deux espaces publics** : celui de la bibliothèque, et celui qui s'est mis en place sur le **web**, pour révéler deux espaces complémentaires.

Enfin, nous présenterons le rôle de la bibliothèque dans la **réduction des inégalités face au numérique**, c'est-à-dire son application à intégrer dans sa mission l'appropriation de ce nouveau territoire, non comme un territoire qui lui serait étranger, mais comme une

¹ Statistiques DLL

² *La fréquentation des bibliothèques municipales*, bbf 2003, t. 48, n° 1 et 2, rubrique Débat, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0084-000>

extension naturelle de sa sphère.

A- Un sentiment de mise en danger par le numérique

1- Le passage de l'ordre du livre à l'ordre numérique

Nous l'avons vu dans l'avant-propos, l'ordre du livre est porteur d'une **vision encyclopédique** du savoir, de l'idée d'une connaissance dont la cartographie existerait déjà. Patrick Bazin développe ce concept dans un article publié dans le n°4 de la revue Médium, tenue par Régis Debray, en 2005¹ :

« La réalité elle-même, malgré sa complexité, serait organisée en un seul système hiérarchisé et cohérent dont il s'agit de rendre compte selon des changements de focale successifs. »

Et les **bibliothèques, produits de cette vision**, seraient des manifestations physiques de cette organisation du savoir constitué. Véritables « **bassin de décantation** »², elles expriment cette classification du monde selon un ordre préétabli à travers l'**agencement de leurs espaces**, étages, rayonnages, fichiers. Ce savoir spatialisé au sein de la bibliothèque selon le **système de classification décimal** de Dewey se plie plus ou moins docilement aux classes, divisions, subdivisions imposées, ou à la **distinction claire entre les différents supports**, qui ont tendance à être tous dématérialisés et recomposés.

Le passage à l'ordre numérique que nous sommes en train de vivre, n'est pas seulement un **changement de support**, « c'est la nature même de la connaissance, et d'abord, ses **modes de socialisation** qu'elle est en train de transformer, remettant radicalement en cause les institutions traditionnelles de transmission du savoir et de la culture, à commencer par les bibliothèques », annonçait Patrick Bazin en 1994 lors du colloque *The future of the book*³.

Le processus même de lecture est modifié, et plus profondément, notre rapport au

¹ *Après l'ordre du livre*, Médium n°4, 2005

² *ibid.*

³ organisé par l'*International Center for Semiotic and Cognitive Studies*, Università degli Studi, Repubblica di San Marin, texte présenté par Patrick Bazin, *Vers une métalecture*, publié dans le *bbf*, t.41, n°1, 1996

monde. Le numérique change ce rapport d'au moins trois manières, en le **relativisant**, en en faisant une **expérience globale**, et en transformant tous les participants en **acteurs du système**¹ :

- le **lien hypertexte** permet en effet d'établir instantanément des dialogues entre des textes, d'obtenir différents points de vue simultanés, et nous détourne peu à peu d'une confrontation solitaire au texte fixé sur les pages d'un livre, pour nous diriger vers des flux, une mémoire vive en perpétuelle reconfiguration.
- la lecture se transforme graduellement en **expérience totale**, ou tout du moins plurielle, les écrits pouvant être portés par des messagers différents, et mixés à d'autres formes. D'un texte intégral disponible en pdf, à un article intégrant vidéos et diaporamas commentés, en passant par le microblogging de Twitter, et la communication en direct par messagerie instantanée, l'épreuve de la lecture est augmentée, par pléthore de manifestations, qui passent toutes par ce même tuyau, sous forme numérique, et qui **sollicitent différentes sensations et sensibilités du lecteur-mutant**. Pour reprendre un qualificatif appliqué à la bibliothèque plus haut, nous sommes dans un **espace documentaire hybride**, où « ce qui comptera de plus en plus, sera moins l'appropriation d'un texte ou même d'une œuvre, que la poursuite d'une thématique à travers un univers de connaissances composite. »².
- Le numérique, et le web *mutant*, en privilégiant l'échange, désenclavent la textualité. L'exemple de Wikipédia est le plus évident de cette dynamique de **partage**, et les sites d'information participatifs tels Rue 89 cristallisent cette possibilité offerte à tous de participer au **relais du savoir et de l'information**.

Ce rapport actif, ou « agissant », au savoir rompt avec l'ordre du livre, mais, selon Patrick Bazin, il se place dans une **suite logique** par rapport à ce dernier, qui avait déjà bien évolué avec la multiplication des imprimés, et l'allègement de leurs supports : « De même que l'ordre du livre était, avant tout un dispositif de communication entre les hommes et de construction d'une communauté de savoir, l'ordre numérique poursuit le **même objectif**, mais

¹ Ces trois points sont développés dans *L'Avenir incertain des bibliothèques*, Patrick Bazin, op. cit.

² *Vers une métalecture*, Patrick Bazin, op.cit.

à un niveau de complexité et de réactivité sans commune mesure »¹.

La citation du bibliographe McKenzie², qui défend une conception délibérément extensive de la textualité nous semble justifier de l'inclusion de cette révolution dans un continuum de ce **processus de tissage**, lié au texte :

« L'étymologie même du mot « texte » confirme qu'il est nécessaire d'étendre son acception usuelle à d'autres formes que le manuscrit ou l'imprimé. Le mot dérive, bien entendu du latin *texere* qui signifie « tisser » et fait référence non pas à un matériau particulier, mais à un **processus de fabrication** et à la qualité propre ou à la texture qui résulte de cette technique. »

2- Deux réactions des bibliothèques à la menace de l'ordre numérique : classification du web et bibliothèques numériques

Comment ne pas rebondir sur cette précision étymologique pour établir une corrélation entre ce texte comme tissage et le **web**, ce territoire tissé de liens établis entre d'innombrables sources ? Le web est en effet l'ouvrage le plus important de cet ordre du numérique, et figure par un modèle en **rhizome** une représentation de cette nouvelle organisation de la connaissance.

Cette organisation, au grand dam des défenseurs de l'ordre du livre, est **mouvante**, à peine l'a-t-on cartographié que la carte est fautive. En effet, la multiplication des sites ou des blogs, leur durée de vie stable parfois très courte, rendent le schéma très mobile.

C'est pourquoi les tentatives de **classification du web** sont des entreprises dantesques et vaines, manifestations d'une réaction des tenants d'un ordre révolu qui tentent de garder la mainmise sur une situation qui leur échappe. Le catalogue de signets de la BnF par exemple représente une quantité de travail extraordinaire, pour une classification rapidement obsolète, avec des liens qui ne mènent plus nulle part, et une mise à jour qui

¹ *L'avenir incertain des bibliothèques*, Patrick Bazin, op. cit.

² relayée par Patrick Bazin dans son texte *Vers une métalecture*, (op.cit.), D.F.

McKenzie, *Bibliography and the sociology of texts*, 1985, Trad. française : *La bibliographie et la sociologie des textes*, 1991, p.31

demanderait une veille permanente.

L'autre grand projet en réaction à l'avènement du numérique est la constitution de **bibliothèques numériques**. Google a été le premier à lancer sa bibliothèque numérique, en 2004, et **Google Recherche de livres** permet aujourd'hui d'effectuer des recherches sur l'intégralité du texte de sept millions de livres. La firme multiplie les accords avec des bibliothèques américaines mais aussi européennes pour numériser leur fonds, dans le cadre du **Projet Bibliothèque**, comme la BnL qui a signé pour faire numériser 300 000 documents de son fonds ancien, aux frais de Google. Un **Programme Partenaires** a également été mis en place pour proposer un aperçu de livres d'éditeurs associés. Un accord de conciliation est en cours pour que Google Recherche de livres puisse étendre son offre aux livres en librairie sous droits d'auteur, et aux livres sous droits d'auteur mais épuisés.

Le lancement de ce projet a causé une vive réaction de notre côté de l'Atlantique, avec notamment la publication d'un pamphlet de la part du directeur de la BnF de l'époque¹ et le lancement du projet de **bibliothèque numérique européenne, Europeana, et sa composante française, Gallica**. La crainte d'une « **américanisation de la culture** » et de la disparition aux oubliettes du patrimoine français et de l'identité culturelle de l'Europe dans la **mondialisation numérique** a ainsi donné naissance à cette entreprise, dont la moitié des contributions est constituée par les documents de la BnF et de l'INA. Pour le moment **seul 1% du fonds des bibliothèques nationales d'Europe est numérisé** mais Viviane Reding, commissaire européen en charge de la société de l'information et des médias, assure que ce chiffre devrait passer à **4% d'ici 2012**.

Reste à voir maintenant si les internautes plébisciteront cette bibliothèque numérique européenne. Mais cette réflexion sur le fond du projet est restée hors du débat public, face au bruit de la bataille livrée par la BnF contre la dissolution de nos cultures dans le creuset de l'Oncle Google. Ce débat refait d'ailleurs surface à l'heure où nous écrivons ces lignes :

Une **possibilité d'accord avec Google** est en train d'être envisagée² par la nouvelle

¹ Jean-Noël Jeanneney, *Quand Google défie l'Europe, Playdoyer pour un sursaut*, 2005.

² Voir l'article de La Tribune du 18 août 2009,

direction , la BnF ne disposant pas de budget suffisant pour tenir le rythme de la numérisation. Pour numériser son fonds (13 millions de livres) le gouvernement a versé 7,3 millions d'euros à la BNF. Seulement 774 000 documents (6% du fonds) ont été numérisés jusqu'ici. De plus, l'argument de la **préservation de la culture** française ne tient pas. Google n'a pas besoin de la BNF pour numériser l'essentiel de la littérature française : celle-ci est disponible en français dans les bibliothèques américaines, et la bibliothèque de Lausanne, francophone, fait partie des bibliothèques partenaires de Google. Si l'intérêt de la BnF dans cet accord est **économique**, reste à savoir si cette dernière saura imposer ses conditions quant à l'usage des documents qu'elle livrerait, et se prémunir des mauvaises surprises (imaginons que Google fasse faillite). Mais il n'est pas certain qu'elle cède à une société privée qui « s'est fixé pour mission d'**organiser l'information mondiale** dans le but de la rendre accessible et utile à tous ». But louable et en accord avec les missions des bibliothèques françaises et européennes, mais qui reste toujours celui d'une société marchande qui fait de la hiérarchisation de l'information son fonds de commerce. A qui revient le rôle d' « organiser l'information mondiale », une société privée, les Etats, une organisation à but non lucratif, ou une entité qui se targue de protéger et promouvoir la diversité des expressions culturelles comme l'UNESCO ? A ce jour, ce rôle revient surtout à ceux qui en ont les moyens. Nous devrions voir dans les mois prochains quelle sera la décision de la Bnf, en accord avec le ministre de la Culture, M. Mitterrand. La polémique risque d'enfler durant cette période, et nous nous attarderons sur le sujet lors de la soutenance orale de cet exercice, avec en main de nouvelles cartes.

Dans cette période transitoire qui est la nôtre, alors que la numérisation est en cours, que la bibliothèque est hybride, et que les deux *ordres* coexistent, quel consensus adopter pour permettre la **cohabitation** ? Même si le texte et la pensée se sont émancipés de la « camisole du livre »¹, celui-ci subsiste, alors qu'émerge une nouvelle dimension, polymorphe, transversale, de la lecture, une **polytextualisation**, intégrée dans des **flux**. Il est alors difficile pour les bibliothèques d'affirmer leur légitimité.

<http://www.latribune.fr/entreprises/communication/telecom-internet/20090818trib000411412/exclusif-google-en-negociation-avec-la-bibliotheque-nationale-de-france.html>

¹ *Vers une métalecture*, Patrick Bazin, *op. cit.*

3- Remise en question de la légitimité des bibliothèques face aux flux

C'est le débat soulevé par les bibliothécaires sur la **stagnation de la fréquentation** des bibliothèques publiques qui a été l'élément déclencheur de l'étude du Credoc de 2005 sur les bibliothèques municipales en France après le tournant internet. En effet, ce passage de l'ordre du livre à l'ordre numérique paraît comme le principal élément d'explication de ce tassement.

Face à une crainte de désaffection des bibliothèques, du côté de la profession et des élus, **l'inquiétude d'une perte de légitimité** de l'institution bibliothèque se fait grandissante. Les tuteurs demandent une justification de l'utilisation des deniers publics, dans des infrastructures si budgétivores, avec des enveloppes qui augmentent chaque année et ces fréquentations qui stagnent. Se pose alors la **question du maintien de l'investissement** dans un service qui, ramené au nombre d'utilisateurs, devient plus coûteux, alors que la concurrence d'internet détourne le public de sa bibliothèque. A l'instar de la renégociation du métier de bibliothécaire, la légitimation des bibliothèques dépend beaucoup de l'orientation des politiques de tutelle, et de leur vision du rôle de cette institution dans la société de l'information. Bertrand Calenge nous rappelait que pour nombre d'entre eux, c'était encore le lieu où se trouvent les livres, les politiques lyonnais faisant figure de minorité éclairée. Mais la légitimité des bibliothèques se situe aussi dans **le regard que posent sur elles leurs usagers**.

Lors de notre entretien avec le responsable de la bibliothèque Jean-Macé, Laurent Deverrière, ce dernier évoquait qu'il craignait que la bibliothèque n'exerce une sorte de **violence par la classification**, alors que nous sommes habitués à évoluer librement dans la sphère numérique. En effet, comment se justifie le maintien d'un tel **milieu contraint**, à présent ? Selon Laurent Deverrière, il subsiste un **paradoxe** chez les usagers des bibliothèques : **un désir de liberté et un besoin de cadre**. Alors que ces derniers en appellent à plus d'accès libre, ils prennent en compte encore massivement les sélections des bibliothécaires. Il en va de même pour tous les internautes, qui considèrent leur liberté de choix comme primordial, mais qui ont besoin de **repères**, de conseils, de systèmes de hiérarchisation, de **filtres**, pour s'en sortir dans l'abondance numérique. Et les bibliothèques peuvent endosser ce rôle de filtre, face au déversement d'informations.

Nous l'avons vu dans la première partie, le consensus dont bénéficient les bibliothèques les prémunit d'une décision politique de réduction d'activité voire de fermeture, étant **reconnue unanimement par les français comme utile à la société**. Mais le tournant internet s'accompagne d'épiphénomènes simultanés qui constituent également des dangers.

4- Le danger est (aussi) ailleurs...

Lorsqu'on s'interroge sur les évolutions qui peuvent peser sur la fréquentation des bibliothèques, on se focalise généralement sur l'**impact du développement de l'image et de l'écran**. On sous-estime, en revanche, les mutations en cours dans la distribution des produits culturels. L'achat dans les **grandes surfaces** (spécialisées ou non) de livres, CD ou DVD constituent des possibilités de se procurer ce que l'on recherche plus facilement parfois qu'une visite à la bibliothèque. En outre, le **désir de possession** reste toujours prégnant, et peut persuader facilement un lecteur, un mélomane, ou un cinéphile, de faire l'acquisition d'un bien plutôt que de recourir à l'emprunt à la bibliothèque (ou parmi son cercle de connaissances, d'ailleurs). L'étude du Crédoc de 2005 présente quelques remarques significatives recueillies parmi les personnes interrogées :

« En faisant mes courses, je vais voir les nouveautés, les livres qui sont exposés. Ca m'arrive de craquer. »

« C'est plus facile de pousser la porte du Leclerc que celle d'une bibliothèque. »

Néanmoins, la bibliothèque municipale reste le **premier lieu d'approvisionnement pour les inscrits**, et le deuxième lieu d'approvisionnement pour les non-inscrits, qui bénéficient de l'abonnement de proches. Les non-usagers quant à eux se tournent d'abord vers les librairies et les grandes surfaces culturelles, ainsi que les hypermarchés. 5% d'entre eux recourent quand même aux bibliothèques, ce qui prouve l'étendue du **rayonnement des bibliothèques** au-delà de ceux qui les fréquentent.

On ne peut cependant pas nier l'influence de l'**écran cathodique** sur la fréquentation des bibliothèques. Le premier coup de boutoir fut administré à la bibliothèque par la télévision

dans les années 60, selon Patrick Bazin. En effet, le taux de fréquentation des bibliothèques croît en sens inverse du **temps d'écoute de la télévision**. Cette activité chronophage et plutôt exclusive, renferme une **offre d'évasion et de divertissement** plus facilement accessible que la bibliothèque. Et à la différence de la moyenne des Français, on peut noter que les usagers des bibliothèques n'ont pas accru leur consommation télévisuelle... Il y a donc concurrence directe entre télévision et bibliothèque. A l'inverse, nous verrons plus loin que les usagers des bibliothèques sont également des internautes, que ces deux activités se complètent.

L'**allongement du temps libre** des Français ne se voit pas uniquement comblé par internet et la télévision, et s'accompagne d'un accroissement général de la demande d'**activités**, avec la concurrence du **cinéma**, des **loisirs**, du **sport**, qui laissent peu de temps en définitive pour aller en bibliothèque.

Enfin l'**image des bibliothèques** continue d'être un frein à la fréquentation, comme le souligne la personne interrogée qui confie qu'il lui est plus facile de pousser la porte du Leclerc que celle d'une bibliothèque. Beaucoup en effet la voient comme un **lieu réservé aux jeunes**, à une activité studieuse, l'image du **centre culturel ouvert à tous** et qui offre une multitude de formes d'accès au savoir reste minoritaire.

La définition de cet espace public reste donc encore à améliorer, à affirmer. Nous voyons la confrontation de cette entité au territoire du web – nouvel espace public – comme la possibilité de **se construire une identité forte**.

B- Espace public bibliothèque et espace public numérique

1- Le web, espace public numérique¹

On peut distinguer 3 Webs coexistants, qui recouvrent l'ensemble des usages en ligne qui concernent la parole, la connaissance, l'information : le web **documentaire**, le web **social**, et le web d'**information**.

- Le web documentaire comme indexation de données, mises simplement à disposition, n'est qu'un moyen de diffusion.

¹ Nicolas Vanbremeersch, *De la démocratie numérique*, 2009

- Le web social est basé sur l'échange, et non plus sur le contenu.
- Et le web de l'information offre des outils de veille, de publication, d'expression, qui ne sont plus seulement l'apanage des professionnels.

Ces 3 web, définis ainsi par Nicolas Vanbreemersch, se chevauchent. Cette représentation est structurée selon deux axes, qui vont du formel à l'informel, et du statique au dynamique¹.

Alors que le terme *internet* désigne l'arsenal des technologies de transmission, le web désigne le réseau formé par les sites, les blogs, reliés entre eux, qui forment la « toile ». Ce web polymorphe est la forme que prend l'**utilisation publique d'internet**.

On se prend à rêver d'un web qui serait la manifestation de la connaissance, à l'instar de la **noosphère** de Teilhard de Chardin², qui serait le lieu de l'agrégation de l'ensemble des pensées, des consciences et des idées produites par l'humanité à chaque instant. Cette vision philosophique et spiritualiste trouve une réalisation concrète mais partielle dans l'extension du web, où le savoir humain se retrouve non plus dans un espace théorique, mais dans un **espace effectif**. Cet espace ne contient pas l'intégralité de la connaissance, et ne le contiendra jamais, mais il offre la capacité de mettre en lien les connaissances, et d'y avoir accès.

Le web définit ainsi un espace public et un espace de connaissance construit par les internautes, une nouvelle utopie d'**un espace public numérique**, plus large et plus ouvert. Cet espace est bien sûr soumis au même problème que tout espace public, le danger du **communautarisme**. Les individus se retrouvent sur internet comme ailleurs par **affinités** malgré la quantité de possibilités, et peuvent partir dans des **dérives identitaires excluantes**. Mais la **visibilité** offerte par le web fragilise ce communautarisme qui existe bel et bien sur la toile, en facilitant la circulation entre regroupements. On ne peut contester, de plus, avec la disparition des intermédiaires, l'**autonomisation des individus**, qui ont un accès direct à l'information.

Régis Debray annonce la **fin de l'ère médiatique et des effets d'autorité des médias**

¹ Voir schéma reproduit en annexe 4

² Le concept de noosphère est développé dans *Le phénomène humain*, publié en 1955.

comme la télévision ou la radio, et pointe « une société de contrôle qui ne contrôle plus grand chose », avec l'espace public qui glisse vers le net :

« Voyant dans la France, avec Descartes, un “ Etat de trop lourde police “, les réfractaires, sous l'Ancien Régime émigraient en Allemagne, en Hollande ou en Suisse. Ceux d'aujourd'hui **émigrent à domicile**, avec **le Net, le blog, le portable**, ou **les réunions en petit comité**. Plateaux et studios occupés par les gens du bon ton, on s'en retourne à l'arrière-salle de café et au préau d'école : c'est l'effet jogging de l'hypersphère, qui **enjambe le moderne par l'archaïque**.¹»

Ce nouvel espace public numérique nous semble pouvoir trouver une manifestation « en dur » dans la bibliothèque publique, qui soutient cette même vision d'espace de connaissances et d'informations accessibles, d'autonomisation de l'individu mais qui doit affirmer son statut d'**espace public d'échanges et de partage**, avec *l'arrière-salle de café et le préau d'école*.

2- La bibliothèque interface : fenêtre sur le monde et plateforme implantée sur le territoire

La bibliothèque représente une **passerelle** entre réseau local et réseau mondial. Implantée sur un territoire, elle conserve un certain **patrimoine local hérité du passé**, le transmet, le conjugue au présent, à travers la mise en valeur de documents ou de connaissances et se fait **l'intermédiaire de témoignages contemporains** : expositions, conférences, rencontres, sélections, bibliographies émanant de la bibliothèque, ou appels à contribution, lectures, débats, appelant à l'implication de la population dans un échange. Et l'introduction du monde dans la bibliothèque met en contact cette **localité** avec un tissu plus étendu, par la présence d'internet dans la bibliothèque, et de la bibliothèque sur internet.

L'exemple du phénomène qui a eu lieu autour de la création du **Guichet du Savoir** à Lyon, est source de réflexion. Cette initiative répond à la base à un désir de la BmL d'offrir à ceux qui ne peuvent pas se rendre à la bibliothèque, les actifs notamment (public que les

¹ *Bonjour l'hypersphère*, Régis Debray, Médium n°4, 2005

bibliothèques ont du mal à toucher), une aide de bibliothécaires dans la recherche d'information. Lors de son lancement, ce service a eu un retentissement national, relayé par une communication d'ampleur, avec pour conséquence une grande affluence. Une fois passé l'effet de nouveauté, le public s'est révélé être majoritairement lyonnais, et manifester un intérêt tout particulier pour la Documentation Régionale, département spécifique à la BmL. Cette fenêtre ouverte sur le monde a ici renforcé le **caractère local de la bibliothèque** et la **profondeur de son enracinement sur un terrain particulier**, tout en s'ouvrant à un public autre que celui qu'elle dessert dans son bassin géographique.

Cependant, cet **élargissement potentiel du public par le truchement d'internet** pose la question d'un **éparpillement de la bibliothèque**, qui mobilise ici du personnel pour un public difficile à cerner, et parfois très distant de son aire d'activité sur le terrain. Jusqu'où une bibliothèque doit-elle aller chercher ce fameux « public éloigné » qui n'a pas accès à la bibliothèque pour diverses raisons ? Les possibilités offertes par internet et le dogme de l'accès à tous sans restriction ouvrent un **territoire sans limites**, mais cela doit-il être considéré comme une formidable **opportunité d'augmenter son rayon d'action** et un défi à relever, ou un **danger de dilution de la mission de la bibliothèque**, de perte de cohésion ?

A la BmL, de l'autre côté de cette plate-forme se situent les **médiateurs sociaux** dans les bibliothèques annexes, sur le terrain. Leur travail sur le territoire, consiste en une prospection pour définir l'**élaboration d'une politique d'actions socioculturelles** en direction des publics et de publics spécifiques, comme les adolescents. Véritables électrons libres, « quadrilleurs », sans cesse hors de la bibliothèque, ils sont à la recherche d'un public qui ne vient pas à la bibliothèque, pas nécessairement pour le faire rejoindre celle-ci mais pour **irriguer complètement le territoire**.

Les **bibliothèques à taille plus humaine** sont plus propices à cet ancrage sur un territoire défini et à un échange entre le public desservi et la plate-forme bibliothèque. On abandonne petit à petit la construction de « **bibliothèques cathédrales** », peu propices à l'échange, pour en revenir à un **essaimage**¹ d'établissements à taille plus humaine, avec un personnel plus disponible, une activité plus diversifiée, et adaptée à un périmètre plus restreint, tout en travaillant en **réseau**, à l'échelle d'une aire plus étendue. On retrouve dans ce

¹ *Les bibliothèques*, Que sais-je, Denis Pallier, 2002

modèle organisationnel le principe de la toile, qui multiplie les points d'accroche, les ouvertures (en opposition aux grands établissements impersonnels et rigides), pour miser sur la **réactivité** de plus petites structures, et sur une **collaboration horizontale** pour pouvoir proposer une offre complète.

L'ancrage de ces structures vient combler un manque, dans la cité, d'espaces non-marchands, où la pratique de l'échange, du partage de connaissances peut se faire librement, mais dans un lieu identifié et protecteur, garant d'une accessibilité pour tous.

3- Un besoin social réel dans un contexte de privatisation de l'espace commun et d'individualisation de l'expérience

Ce « tournant internet » est accompagné de métamorphoses sociales qui touchent les bibliothèques en tant que « forum dans la cité ». Même si l'espace public n'est pas aboli par la **privatisation de l'espace commun**, des lieux de convergence ou de passage, il est soumis à une mutation, sous la double pression des **aspirations sécuritaires et normatives des institutions**, et de la **demande et des désirs de ceux qui fréquentent ces lieux collectifs**¹. En effet, il semblerait que nous soyons engagés dans une dynamique d'**urbanisme commercial**, selon des processus de **normalisation, de privatisation et de marchandisation** qui se construisent à la fois dans l'**offre** urbanistique et dans la **demande** sociale d'urbanité. L'espace public est saturé de caméras de surveillance, et des règles et interdictions modèlent les comportements dans cette **recherche de normalisation**. Tout ce qui ne correspond pas à cette norme est pris en chasse, comme le montrent les sanctions contre l'affichage « sauvage », à Lyon notamment, ville d'origine de Jean-Claude Decaux et du mobilier urbain support de messages commerciaux ou de communication institutionnelle.

Nous assistons à l'avènement un « **espace asocial** déconnecté de l'action et de la réaction, pourvu qu'il soit lisse et esthétiquement beau »², créé par un phénomène de **gentrification**, de « **franchisation** » de la ville. Bruno le Dantec parle de « **ville sans nom** »³,

¹ Voir à ce propos l'article d'Arnaud Gasnier, *De nouveaux espaces publics urbains? Entre privatisation des lieux publics et publicisation des lieux privés*, qui s'appuie sur l'étude d'opérations d'urbanisme commercial récentes, dans la revue *Urbanisme*, n°346 (2006).

² *Ibid.*

³ Bruno Le Dantec, *La Ville-Sans-Nom, Marseille dans la bouche de ceux qui l'assassinent*, 2007

non pas en hommage à ce nom-sanction imposé à Marseille à la Révolution pour son insoumission, mais comme résultat de la guerre menée de nos jours contre les cultures citadines.

Selon Alain Gasnier, il s'opère un « confinement des pratiques récréatives et de chalandise dans **un lieu au rôle et aux fonctions bien établies** », accompagné de pratiques sociales de l'espace public de plus en plus standardisées. Les activités culturelles se trouvent aussi associées à une attitude **consommatrice**, à une **enseigne**.

C'est pourquoi il nous semble important pour la bibliothèque d'affirmer son caractère de lieu de sociabilisation capable à la fois d'**accueillir et encourager différentes pratiques**, et de laisser une marge de manœuvre pour permettre l'**appropriation des lieux et des offres** par quiconque, seul ou en groupe. Les bibliothèques pourraient devenir des lieux de **parole** et d'**animation culturelle**, cultivant la langue et la culture dans leurs **dimensions vivantes, orale, et collective**. Mais la plupart du temps, les contraintes imposées en bibliothèque ne permettent pas une appropriation de l'espace ou une prise de parole collective.

On peut aussi se poser à cet égard la question du **désir des usagers** : Peut-être que les « citadins-consommateurs », habitués à profiter de **lieux de sociabilisation normés et identifiés pour eux**, (et non par eux) ne sont pas demandeurs d'espaces libres, à habiter ensemble, pour construire et échanger. Mais l'existence de demandes d'usagers non satisfaites¹ comme la création de **conseils de lecture**, et l'expression d'un désir d'échange entre lecteur via **forums et débats** va contre cette théorie. Ce constat ne concerne que les usagers de la bibliothèque. Car pour ceux qui ne la fréquentent pas, l'image de la bibliothèque reste toujours un frein à une appropriation du lieu :

« Souvent ça marche pas parce que c'est associé à l'école, alors que la Fnac n'est pas associée à la contrainte, au scolaire »

« Je connais un jeune qui n'a jamais osé y aller, je lui dis « tu rentres, tu prends un livre, tu t'installes ». Il me dit « oui mais comment je fais ? »²

¹ soulevées par l'étude du Crédoc 2005, p.137

² citations d'interrogés de l'étude du Crédoc, 2005, p.141

Cette image de la bibliothèque empêche une partie de la population de bénéficier de ces équipements et retire à la bibliothèque une opportunité d'appropriation. « Il faudrait **désacraliser la bibliothèque** » dit un autre interrogé de l'étude du Crédoc. La désacraliser dans les faits, mais surtout dans les esprits, mission difficile mais, nous l'espérons, possible.

Si le **besoin social de lieux d'échanges** se fait moins sentir dans les **grandes villes** qui croulent sous l'offre d'**activités**, de **loisirs**, il est plus fort dans les **communes plus modestes**. En effet, nous évoquerons ici l'anecdote¹ d'un maire d'une commune de quelques milliers habitants qui, devant l'absence et le besoin d'un lieu de sociabilisation pour les femmes, avait vu dans la bibliothèque une solution parfaite pour répondre à un tel manque. En effet, historiquement, la paroisse était l'espace commun des femmes, et le café celui des hommes. Avec la disparition de la première, les femmes se sont retrouvées sans lieu pour se rassembler, et la bibliothèque, par son caractère de lieu ouvert à tous, tous les jours de la semaine, lui avait paru, hors de toute considération culturelle, une réponse en or à un besoin social.

Ce besoin se fait d'autant plus sentir que la société a tendance à « s'atomiser », par l'individualisation dans le travail notamment, et que se pose de plus en plus la question suivante : Comment **recréer du commun, du solidaire** ? A cette question s'ajoute une des questions fondatrices de la culture : Par quelle médiation **expérience particulière et pratique collective** peuvent-elles s'échanger ? Nous bénéficions pour répondre à cette question d'un formidable exemple d'une activité développée dans les bibliothèques d'Europe du Nord : Les **Living Libraries**².

Le concept de **Living Library** est né d'un groupe d'activistes de Copenhague qui travaillaient depuis plusieurs années sur la manière d'endiguer la violence chez les jeunes. Le principe alors testé en 2000 avec succès était en quelque sorte de pouvoir «**emprunter un préjugé** ». Le but : casser les représentations sociales sous forme de **groupes stéréotypés**, qui nourrissent les incompréhensions et les réactions de rejet ou de violence. La bibliothèque de Malmö, par exemple, propose à ses usagers d'emprunter pour une heure une personne, qui s'offre au prêt pour ce qu'elle veut bien représenter : un homosexuel, un imam, un travailleur

¹ anecdote rapportée par Bertrand Calenge dans notre entretien du 16 juillet 2009, retranscrit en annexe 6.

² voir le site <http://living-library.org/>

social, un immigrant...Ce concept a fait le tour du monde, et des Living Libraries sont organisées lors de festivals, de forums, ou d'évènements dans des bibliothèques ou ailleurs.

Cet exemple renvoie pour nous l'image du rôle de *catalyseur de dialogue* que pourraient endosser les bibliothèques, face au fractionnement de la société, et au besoin de sociabilisation croissant. Face à une standardisation et une individualisation des expériences, la bibliothèque en réaffirmant son statut de « **condensateur de la pensée collective** »¹, pourrait aménager un espace public de la connaissance, dans un **processus dynamique de médiation et de partage**. L'adaptation au tournant internet ne consiste pas en la numérisation de tout le patrimoine culturel ou l'installation d'accès internet un peu partout. Le vrai défi est d'arriver à **proposer de nouvelles façons d'appréhender la connaissance et de la partager**.

Plus prosaïquement, il est un autre défi à relever : celui de l'accès de tous à la formation et l'information, et l'appropriation des outils pour être autonome dans cette « société de l'information ». Il est du devoir des bibliothèques de relever ce défi, qui constitue le cœur de sa mission de service public. Et la rapidité de développement des techniques et des usages l'oblige à s'adapter pour continuer à mener à bien cette mission, notamment en se focalisant sur **les publics éloignés d'internet**.

C- Le rôle de la bibliothèque dans la réduction des inégalités face au numérique

1- La mission d'accès à l'information et à la formation : l'autoformation

Face à la généralisation de l'utilisation d'internet et des outils numériques, nous sommes aujourd'hui passés à un niveau supérieur dans la mission des bibliothèques pour l'accès à l'information et à la formation. Si l'*alphabétisation numérique*, et la sensibilisation au numérique étaient la première phase de la **maîtrise des outils**, l'heure est à l'**autonomisation** des internautes et des usagers de la bibliothèque dans leurs pratiques, aussi éclectiques soient-elles, et à l'**appropriation** par le plus grand nombre d'une culture de plus en plus multiforme. Les bibliothèques travaillent dans ce sens beaucoup à partir de la

¹ Patrick Bazin, *Après l'ordre du livre*, op.cit.

demande.

Dans ce domaine, des missions nouvelles pourraient être investies par les bibliothèques municipales. D'une part pour contribuer à réduire cette *fracture numérique* parmi la population, mais aussi pour stimuler l'**autoformation des adultes** via des logiciels didactiques, particulièrement pour ceux qui sont sortis de la formation initiale, quel que soit leur niveau d'études.

Dans cette optique, les bibliothèques développent une offre d'**outils d'autoformation**. Si la demande se focalisait principalement sur l'apprentissage des langues étrangères jusque dans les années 90, internet a apporté un certain nombre de bouleversements, à la fois en modifiant l'accès aux ressources, en modifiant le nombre de ressources disponibles, mais surtout en créant une **demande sociétale forte** d'accès, d'apprentissage de l'utilisation de ces technologies. Les espaces numériques des bibliothèques se sont donc vus chargés d'un fonds d'autoformation élargi à la bureautique, aux sciences et techniques. Ces ressources se présentent à 61% sous forme de CD-ROMs . Les ressources en ligne gratuites ou payantes se développent également, représentant 21% des supports proposés¹. La question du **modèle économique** lié à l'utilisation de ces ressources parfois très coûteuses n'a pas encore été résolue. Doit-on conserver coûte que coûte le **principe de gratuité** dans la bibliothèque, ou faut-il commencer à envisager une **participation des usagers**, en sus de l'abonnement, pour des services à haute valeur ajoutée ou accessibles de chez soi ?

Les espaces d'autoformation, souvent établis dans les espaces numériques, sont créés à 73% sur l'**initiative des bibliothèques**, et à 13% seulement sur la **demande d'élus**, les bibliothèques municipales bénéficiant d'une assez grande liberté. Un personnel dédié n'y est pas systématiquement affecté, mais lorsque c'est le cas, l'offre d'autoformation est complétée par une médiation, une aide par rapport au contenu, une aide technique sur le fonctionnement des documents, une aide au choix des ressources, et un conseil sur les parcours pédagogiques.

¹ *Etat des lieux de l'autoformation dans les bibliothèques*, Michel Fauchié, in *Bibliothèques et Autoformation. La formation tout au long de la vie, quel rôle pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?*, 2006, actes d'un colloque organisé à la Bpi en 2005

Les bibliothèques sont une instance de **formation tout au long de la vie**. C'est peut-être d'ailleurs la seule institution à vraiment mériter ce titre. De la naissance à la mort, quel que soit son statut social, le citoyen peut entrer dans une bibliothèque pour compléter ou actualiser ses connaissances et ses compétences. Mais elles ne sont pas pour autant des **organismes de formation**, et elles se placent (en France tout du moins) dans un monde délimité, celui de la culture, et se rapprochent de celui de l'éducation. En ceci de différent que l'éducation offre un accès à la connaissance, et que les bibliothèques ne sont sensées proposer qu'un accès aux *contenus* de la connaissance, frontière qui semble s'effacer avec la dématérialisation des supports.

Le concept de **formation tout au long de la vie** reste flou. Il diffère quelque peu de la conception de *lifelong learning* à l'anglo-saxonne. Le Conseil européen de Feira, qui décline la stratégie de Lisbonne¹ en matière éducative, centre ainsi ses propositions sur la notion de *lifelong learning*, qu'il définit comme :

« toute formation d'éducation **formelle, non formelle ou informelle**, dont les finalités sont la **citoyenneté active, l'épanouissement personnel, l'inclusion sociale et l'emploi** ».

La conception française de *formation tout au long de la vie* définie par la loi de 2004 serait quant à elle plutôt liée à la **formation professionnelle**, et au périmètre du catalogue de formation de l'employeur².

2- Une nouvelle mission : l'insertion professionnelle ?

En plus de l'autoformation proposée aux usagers, parfois sollicitée pour une reconversion professionnelle ou liée à un désir de réactualiser ses compétences dans le cadre du travail, les bibliothèques sont face à une demande d'**aide pour la réinsertion professionnelle**. Des partenariats sont mis en place avec certaines **structures pour l'emploi**. Le « **Programme aquitain cap métier** », par exemple, fut une expérience de reconnaissance du rôle des bibliothèques dans l'insertion professionnelle, avec la création d'**espaces d'information sur les métiers et l'orientation**. Portée par le slogan « nouveaux services,

¹ L'objectif de cette stratégie est de faire de l'Union Européenne « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde d'ici à 2010... »

² Voir l'article *Bibliothèque et insertion professionnelle*, du bbf 2009, t. 54, n° 2, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001>

nouvelles façons de servir », ce plan lancé en 1998 est un bon exemple de la tentative des bibliothèques d'**élargir leur champ de compétences** pour proposer une offre documentaire adaptée à toutes les demandes. Cette initiative se traduit aujourd'hui par l'existence d'un portail institutionnel réservé à la formation. Nous n'avons trouvé trace de la poursuite de l'implication des bibliothèques dans ce projet. Il existe au niveau national une entreprise initiée par la Caisse des Dépôts et Consignations, les **Cyberbases**, qui sont parfois accueillies dans les bibliothèques. Les Cyberbases offrent un réseau avec des animateurs et des ressources mutualisées. Elles sont des acteurs investis dans le dispositif des **Espaces Publics Numériques**, lieux disséminés sur le territoire selon un réseau hétérogène, dont nous parlerons un peu plus loin.

Mais en cas d'absence de **fixation de partenariats**, ce rôle d'aide à l'insertion professionnelle peut être rejeté de la part des bibliothèques, les bibliothécaires n'ayant pas été formés pour accueillir et conseiller les personnes demandeuses d'emploi qui viennent demander de l'aide à la bibliothèque, parfois sur la recommandation du **Pôle emploi**. Il est fréquent en tout cas à Lyon que celui-ci, débordé, redirige ses inscrits vers la BmL pour des services tels que l'accès libre à internet pour la consultation des annonces ou la gestion de son espace personnel, ou à des postes informatique pour la rédaction de CV, de lettres de motivations, services que le Pôle Emploi n'est pas en mesure d'offrir. Anne Delecoeuilleri de la bibliothèque d'études et d'information (BEI) de Cergy-Pontoise fait ce même constat¹ du **désengagement progressif de l'ANPE** (aujourd'hui fusionnée au sein du Pôle emploi) dans ses missions d'accompagnement aux chômeurs. Il existe donc de fait une demande d'aide à l'insertion professionnelle dirigée vers la bibliothèque. C'est pourquoi, si les bibliothèques veulent continuer à prétendre au titre d'instance de formation tout au long de la vie, il semblerait qu'une **coopération transversale affirmée** avec d'autres structures spécialisées dans l'insertion (les **Maisons pour l'Emploi** par exemple) devrait être mise en place. Afin qu'un cadre offre un support aux bibliothécaires, et un service de qualité aux usagers. Car pour l'instant, ces coopérations ne sont qu'officieuses, et les bibliothèques se font le relais actif du Pôle emploi, en aménageant des plages horaires réservées aux demandeurs d'emploi, pour des ateliers de prise en main de l'ordinateur et de navigation internet, des visites en groupe pour s'informer sur les filières et formations...

¹ dans l'article du Monde 2, n° 277, du 6/6/09, *La médiathèque, un refuge dans la crise*, Caroline Heurtault.

Ce **processus d'acceptation et d'affirmation de cette mission** par les bibliothèques ressemble à celui de l'accueil de la petite enfance en bibliothèque. Celui-ci n'a pu être véritablement ancré en son sein qu'après la prise en considération de ce public particulier au niveau architectural, la **reconnaissance par les autorités compétentes d'une complémentarité** avec les services éducatifs ou sociaux, et un **encouragement au niveau national**. De la même manière, les bibliothécaires demandent à être **formés pour cette mission supplémentaire d'insertion**, et s'inquiètent également sur un possible engorgement, pour la consultation internet notamment. La question des moyens humains et matériels à mettre en œuvre reste encore à régler.

Mais doit-on pour autant se diriger vers un **utilitarisme** de la bibliothèque ? La perspective adoptée par les pays anglo-saxons et nordiques positionne la bibliothèque comme indissociable d'un ensemble de **services** que le citoyen a utilité à trouver à proximité : accès public à internet, aux services administratifs en ligne, aux offres d'emploi et annonces diverses. Si cet utilitarisme n'est pas ancré d'emblée dans la culture française, il est en cohérence avec les missions d'un établissement s'adressant à des citoyens engagés dans la vie active. Il serait néanmoins réducteur de limiter le projet de la bibliothèque à celui de **centre d'informations**, sur le modèle des centres d'information pour la jeunesse. En France, les nouveaux établissements que construisent les collectivités locales ont plutôt vocation à renouveler le modèle du centre culturel, et paraissent peiner à intégrer de nouvelles fonctions de service public qui leur semblent ne pas relever de leur compétence.

Les bibliothèques sont également reconnues comme instances engagées dans la **réduction de la fracture numérique**, surtout au niveau local. En effet, les collectivités territoriales sont les premiers initiateurs et les principaux gestionnaires de l'accès public à internet.

3- La fracture numérique et la bibliothèque : les espaces numériques comme porte d'accès

Nous l'avons vu, la réduction de la fracture numérique est un récent cheval de bataille politique en France, comme en témoigne le Plan de **développement de l'économie numérique** et son but : « replacer la France parmi les grandes nations numériques d'ici 2012 » en stimulant un **secteur économique dynamique**, aux **investissements des plus**

productifs, et aux **emplois peu délocalisables**. **Connecter tous les Français** à internet haut débit et leur permettre d'**accroître et de diversifier leurs pratiques** est donc une des priorités de cette politique, afin de pouvoir développer cette économie sensée **relancer la croissance**.

Les bibliothèques semblent répondre moins à cet engagement politique venu d'en haut, qu'à une demande du public sur l'**initiation à la manipulation des outils**, dans un esprit de **défense de la liberté d'accès à l'information pour tous**.

Nous avons souvent retrouvé dans les discours sur le numérique en bibliothèque cette expression de *réduction de la fracture numérique*, mais la bibliothèque participe-t-elle sciemment à cet effort de guerre pour **relancer la croissance** ? Il nous semblerait plutôt que ces dernières prônent l'**autonomisation** et l'**épanouissement** des individus à travers la maîtrise d'outils et de techniques désormais jugées comme indispensables à la participation à la vie de la société. Cette différence dans les buts affichés au niveau national et au niveau local dans un service comme celui de la bibliothèque peut nous éclairer sur **une définition et une conception différentes** de ce concept nébuleux de *réduction de la fracture numérique* en France. En effet, alors que les bibliothèques revendiquent une égalité dans l'**émancipation** de l'individu par la réduction de cette fracture, dans une dynamique de **pédagogie participative**, le plan mené par l'Etat met plutôt l'accent sur la **capacité des citoyens à consommer du bien ou du service numérique**, comme la montre l'objectif prioritaire de développement de la télévision numérique pour tous. La connexion de chaque Français à la TNT ne nous paraît pas vraiment correspondre à un idéal d'épanouissement pour chacun, et répond à nos yeux à **une ambition moins démocratique que consumériste**.

Ce Plan de développement de l'économie numérique mentionne également les **Espaces Publics Numériques** comme pouvant « jouer un rôle essentiel dans l'effort d'accompagnement nécessaire à l'appropriation des TIC par les 40 % de la population qui en restent encore éloignés ». La proposition d'action n°26 « Développer les espaces publics numériques » ne parle pas d'un rôle particulier des **espaces numériques des bibliothèques**. L'existence de ceux-ci n'est que constatée en introduction, et associée uniquement à la recherche documentaire, ou à la création multimédia dans les médiathèques.

Le **Forum des droits sur l'internet**, dans ses recommandations de 2007, désigne l'**accès public à l'internet** comme un dispositif à renforcer pour lutter contre la fracture

numérique, et envisage même un service public de l'accès à l'internet. Il existerait aujourd'hui 4000 **Espaces Publics Numériques (EPN)**, lieux d'accès public à internet (Cyberbases, Espaces Culture Multimédia, Points Cyb, bibliothèques, initiatives de collectivités locales, associations...) qui disposent pour certains d'entre eux du label NetPublic de la Délégation aux usages de l'internet, et s'adossent parfois à des **structures qui les hébergent** (Maisons de l'Emploi, MJC, Centres d'Information Jeunesse, Centres Sociaux, bibliothèques...). Ils constituent plusieurs **réseaux hétérogènes**, qui s'entrecroisent et manquent de coordination.

Dans cette profusion de profils différents, les **espaces numériques des bibliothèques** bénéficient d'un atout majeur. Elles s'insèrent en effet dans **réseau déjà fonctionnel, préexistant** sur le territoire, celui de la lecture publique. En effet, le principal problème réside pour ces espaces dans le **manque d'organisation**, mais les bibliothèques étant déjà habituées à **travailler de manière collaborative**, leurs espaces numériques devraient à nos yeux faire l'objet d'une attention particulière, ce qui n'est pas le cas. Mais les bibliothèques elles-mêmes prêtent une attention inégale à ces réseaux constitués au fil de l'eau, et toutes n'obtiennent pas pour leurs espaces numériques de labels nationaux.. Certaines (comme la BmL) semblent préférer conserver une certaine singularité et une autonomie. D'autres y participent, bénéficiant de la légitimation que peut apporter un label comme le **label NetPublic**, qui nous semble parfaitement correspondre aux aspirations des bibliothèques. Ce label est décerné par la collectivité territoriale qui adhère à la charte NetPublic à tout espace de son ressort qui lui semble correspondre à cette charte. Il ne constitue donc pas un label de qualité à proprement parlé, mais un **gage de reconnaissance des autorités publiques, une marque d'identification**.

Il relève donc du **volontarisme des bibliothèques** de participer aux **réseaux locaux des EPN**, pour la mutualisation des connaissances à travers le développement d'instruments de référence collectifs, ou les échanges d'expériences et de moyens humains et techniques. Il existe par exemple une certaine cohésion des espaces numériques autour l'agglomération lyonnaise, organisée autour de l'association *EPN du Lyonnais*, qui organise rencontres, partages d'expériences, et mise en réseau d'animateurs et de structures.

Les espaces numériques en bibliothèque constituent ainsi une **double porte d'accès** : une qui offre aux usagers un **service accessible à tous librement**, vers le web et l'appropriation des technologies de communication, et une autre qui fait venir à la

bibliothèque **des usagers qui ne la fréquentaient pas par ailleurs**. Elle touche ainsi un public réticent à entrer dans la bibliothèque, qui est attiré par cette offre adaptée à un besoin particulier, qui peut ne pas être lié à la vision qu'il peut avoir de la bibliothèque. En effet, nous avons pu constater par notre expérience à la BmL, que les espaces numériques sont des espaces à part dans la bibliothèque. C'est nettement le seul endroit de la bibliothèque **attaché à une technique et non à une thématique** (donc par définition ouvert à toutes les thématiques), **détaché de l'encyclopédisme de la bibliothèque**, de son **modèle organisationnel**. Le plus souvent, ceux qui s'y rendent ont une demande particulière, ou viennent sur recommandation, puis découvrent une ouverture vers un monde de l'information élargie (redirection vers le fonds de la bibliothèque, accompagnement dans la navigation, acquisition de savoir-faire complémentaires).

L'offre de ces espaces numériques est donc à la fois la **cause et la conséquence d'une évolution des usages dans la bibliothèque**. La **diversification de l'offre** induit en effet une **diversification de la demande**, et le désir d'adaptation des bibliothèques les pousse à compléter leur offre au fur et à mesure pour **s'adapter aux nouvelles pratiques**. Nous tenterons d'analyser ces dernières et leur influence sur la bibliothèque, toujours en quête de « **démocratisation** » de leur modèle, dans une troisième et dernière partie.

Troisième partie :
Interactions usagers / bibliothèque

Nous verrons dans cette troisième et dernière partie comment la bibliothèque et ses usagers évoluent au contact l'un de l'autre, et les efforts déployés par les bibliothèques pour proposer plus de services, tendues vers cet idéal de l'exhaustivité des contenus et des publics.

Nous dessinerons un premier mouvement de cette interaction, « du bas vers le haut » dirons-nous, ou « de l'extérieur vers l'intérieur », ou comment les usagers effectifs ou les contemporains de la bibliothèque influent sur l'activité de cette dernière. Nous dresserons pour ce faire un **portrait multifacettes** du public de la bibliothèque et de son mode de fréquentation, et plaiderons pour un **espace plus convivial** dans la bibliothèque. Nous verrons également comment l'utilisateur peut-être considéré comme un **partenaire de la bibliothèque**.

Le deuxième mouvement figuré sera celui inverse, de « l'intérieur vers l'extérieur », de la **démocratisation de la bibliothèque**, par lequel l'institution va vers les publics « éloignés », ou « empêchés », dans une dynamique de « conquête ». Nous verrons la manière dont le numérique et internet sont utilisés pour cet **élargissement de la population embrassée**, et nous nous attarderons plus particulièrement sur les solutions apportées par ces techniques pour offrir au public en situation de handicap **plus de services adaptés**.

A- Les usagers changent, la bibliothèque aussi

1- Une fréquentation fluctuante et complexe

Si l'augmentation du **temps libre** a pu permettre une augmentation de la fréquentation de la bibliothèque, celle-ci stagne aujourd'hui avec l'augmentation, en parallèle, de l'offre d'activités et de loisirs¹. Précisons que c'est plutôt le **nombre d'inscrits** qui stagne, voire localement, recule. Bien que la question de l'adaptation de l'offre de la bibliothèque aux pratiques de ses contemporains ne soit pas à évacuer, il faut néanmoins considérer les **stratégies des usagers** comme facteur important de ce phénomène de stagnation des inscrits. Ces derniers sont en effet **moins fidèles** à la bibliothèque, renouvellent moins systématiquement leurs abonnements d'une année sur l'autre, s'organisent pour bénéficier de

¹ Les considérations qui suivent ne concernent que les plus de 15 ans, car nous nous appuyons majoritairement sur l'étude du Crédoc de 2005 qui ne prend pas en compte le public jeunesse .

cartes de proches, pratique de **maximisation de rendement** courante dans les familles. Le recours à l'inscription est donc loin d'être systématique. Inscrits peuvent être non-inscrits l'année suivante, et non-inscrits ou ex-usagers peuvent bénéficier par **délégation** du service d'emprunt réservé aux inscrits. Cette pratique très répandue consistant à utiliser une carte nominative sans en être l'heureux propriétaire trouble encore plus notre tableau. Les **frontières entre les profils d'usagers sont donc fluctuantes, perméables**. On ne peut pas opposer franchement emprunteurs et « séjourneurs », tant les pratiques sont diverses, l'offre culturelle de la bibliothèque est mobilisée par tous dans des proportions plutôt similaires. La seule chose qui fait la différence est l'importance accordée à l'emprunt. Ainsi le public des « **séjourneurs** » qui peut être considéré comme de moindre qualité peut être constitué d'ex-inscrits, ou d'inscrits potentiels. Si l'on s'en tient à une vision restrictive du modèle de lecture publique, où seuls les inscrits constituent les « vrais » usagers, on n'obtient qu'un portrait tronqué de la fréquentation de la bibliothèque.

Ce public particulier et assez insaisissable, qui fréquente librement la bibliothèque, est un objet d'étude très intéressant quant à la modification des comportements des usagers à l'égard de la bibliothèque. En effet, cette population a **doublé** entre 1997 et 2005, comme peut le montrer une comparaison entre les deux études réalisées sur la fréquentation des bibliothèques à ces dates. Les bibliothèques municipales pourraient à terme attirer autant d'usagers non emprunteurs que d'emprunteurs. **Cette mutation change-t-elle les objectifs de la lecture publique ?** Elle ne remet néanmoins pas en cause ses missions. Il existe d'ailleurs des bibliothèques réservées à la consultation, comme la Bpi¹.

L'étude du Crédoc nous offre une dissection de la fréquentation qui nous intéresse tout particulièrement par rapport à la crainte qu'ont les bibliothèques de la **concurrence d'internet**. Cette crainte est basée sur un présupposé qui présente les internautes comme des usagers qui délaisseraient les bibliothèques. Mais deux constats viennent renverser ce présupposé. En effet, **l'accès aux technologies est plus développé parmi les usagers de la bibliothèque**. Et inversement, **le taux de fréquentation des bibliothèques municipales est plus élevé parmi les internautes que parmi les Français qui ne se connectent jamais**. Fin 2005, Selon les résultats de l'enquête du Crédoc, 45 % des individus interrogés disposaient dans leur foyer d'une connexion à internet. Cette proportion dépassait 55 % chez les usagers

¹ Bibliothèque publique d'information, intégrée au Centre Georges Pompidou.

des bibliothèques.

Surfer et fréquenter les bibliothèques vont donc de pair, et internet n'enterrera pas tout de suite la bibliothèque. En effet nous pouvons **relativiser cette toute puissance d'internet** par rapport à la bibliothèque. L'échelle du premier est moins vaste qu'il n'y paraît, la majorité des internautes ne consultant que des **pages nationales**. Et l'offre de la seconde est potentiellement plus large que ce qu'elle donne à voir au premier abord, avec la connexion possible à des **bases de données** ouvrant à de nombreux champs de savoirs, et la coopération entre bibliothèques qui forment un **réseau au niveau national**. Mais encore faudrait-il que la bibliothèque donne une **plus grande visibilité** à ces ressources étendues, qui restent méconnues des usagers. Finalement, le profil de l'internaute et de l'utilisateur de bibliothèque sont similaires, les deux pratiques se complètent, illustration de la logique de **cumul culturel**.

Ces constatations d'une **mutation de la fréquentation** poussent les bibliothèques à repenser leur modèle, **architecturalement** parlant d'abord.

2- Pour un espace plus convivial

L'**augmentation de la fréquentation libre** s'accompagne d'une **augmentation du temps passé sur place**, chez les inscrits comme chez les non-inscrits, et a été une origine de l'**adaptation de l'architecture des lieux** à des usages liés à la détente et aux loisirs. Les bibliothèques, s'apercevant de cette tendance à la **consultation sur place**, et dans un **esprit de modernisation**, ont commencé à ne plus compter les mètres carrés et à permettre aux usagers et aux rayonnages de cohabiter. Elles offrent désormais des espaces de travail à part, des tables en salle, des postes de consultation internet également en salle ou dans les espaces numériques, du mobilier confortable pour la consultation sur place, voire même des distributeurs de boissons. Et les bibliothèques envisagent d'autres aménagements pour rendre leurs **espaces plus conviviaux**, accueillants, quitte à se débarrasser des « encombrantes » collections de livres. La question de la bibliothèque comme lieu physique a été de tous les débats lors du **75^{ème} congrès de l'Ifla**¹ à Milan du 23 au 27 août derniers. C'est en effet un des thèmes majeurs de la réflexion sur la bibliothèque du futur.

L'augmentation du **niveau d'études moyen** est également un facteur d'expansion

¹ Fédération internationale des bibliothèques

du nombre d'inscrits, car la bibliothèque constitue toujours le centre de services d'une minorité active, issue des classes moyennes à haut niveau d'études. Les **étudiants** ont plutôt recours aux bibliothèques universitaires et de plus en plus aux ressources sur internet, et investissent moins les établissements municipaux. Mais ils constituent pour la plupart un public acquis pour plus tard. Pour les générations nées après 70, la fréquentation à l'âge adulte s'inscrit dans le prolongement d'un **apprentissage initié pendant la scolarité**. Ce sont les 15-20 ans qui représentent la classe d'âge la plus utilisatrice de la bibliothèque et qui affichent un taux de scolarisation supérieur à 50 %. Cette découverte de la bibliothèque durant leur scolarité ne laisse pas toujours un souvenir positif, associant ce lieu à la **contrainte**, aux **travaux « forcés »**. C'est pourquoi réduire ces contraintes et laisser une place pour que l'utilisateur puisse se sentir chez lui est important. Bertrand Calenge, de la BmL, défend ce point de vue, et va jusqu'à parler de « **living room de la cité** »¹ pour définir cet idéal de bibliothèque accueillante.

Et il ne faut pas oublier le problème du **mal logement**, beaucoup d'étudiants viennent à la bibliothèque pour jouir de grands espaces alors qu'ils vivent dans des studios exigus. Mais les étudiants ne sont pas seuls dans ce cas, comme le montre l'anecdote de cet homme², père de famille, qui ne peut se concentrer dans l'appartement familial avec ses enfants, et qui jongle entre la Bpi et sa bibliothèque de quartier, pour réviser grâce aux plans de Paris piochés dans les rayonnages son concours afin de devenir chauffeur de taxi.

Se pose aussi toujours le problème de l'**accueil des adolescents**, qui éprouvent couramment le besoin de se retrouver en groupe. Cette tranche de la population représente pourtant un enjeu primordial pour les bibliothèques, car ils sont les adultes de demain. Mais les bibliothèques ont du mal à **les inclure dans l'espace commun**, tout en leur aménageant d'un **territoire particulier**. Il faudrait répondre à leurs **besoins « tribaux »** comme nous l'a confié Patrick Bazin³, tout en leur laissant la possibilité de s'approprier les lieux et de ne pas se sentir comme des étrangers parqués ou sous surveillance. Ces « natifs du numérique » sont de plus en plus en demande d'**espaces de sociabilisation**, et une expérience conviviale au sein de la bibliothèque pourrait aider à établir une relation pérenne de ces futurs usagers adultes avec la bibliothèque.

¹ Voir le billet du 13 juillet 2009, *Texte et contexte : (2) Quel contexte ?* sur son blog, <http://bccn.wordpress.com/2009/07/13/texte-et-contexte-2-quel-contexte/>

² *La médiathèque, un refuge dans la crise*, Le Monde 2, op. cit.

³ lors de notre entrevue du 30 juin 2009

Et ce besoin d'espace de sociabilisation n'est pas réservé aux seuls adolescents, les **pratiques numériques actuelles** induisent d'un côté et facilitent d'un autre côté ce recours à un échange dans l'espace commun *réel*. La **coexistence dans l'espace virtuel** s'accompagne en effet épisodiquement d'une **coexistence dans l'espace physique**, comme le montrent les réunions des joueurs de jeux vidéo en ligne, qui bien que considérés comme des individus d'une associabilité exemplaire, éprouvent le besoin de se rencontrer face à face. D'autres exemples de groupes nés sur internet qui se retrouvent dans la « vraie vie » foisonnent. Les « Rendez-vous Facebook » matérialisés sont nombreux, réunissant des personnes d'un **réseau social** avec l'aide de cet outil qui permet de retrouver ceux que la vie a fait disparaître de notre répertoire. Et si la **mise en contact réelle** n'est qu'un dommage collatéral de ce genre de pratique numérique, certains sites sont dédiés à la mise en réseau des personnes pour une cohabitation dans la vie palpable : sites de rencontres, sites de covoiturage, et tout un système de petites annonces facilité par internet, sites de voisinage type Peuplade. Les bibliothèques *en dur* pourraient se faire l'écho de ce besoin, en offrant un **espace propice à l'échange**, une sorte de « **forum dans la cité** ».

La bibliothèque n'est pas spontanément un lieu de **pratiques en commun**. En effet, la visite en bibliothèque reste majoritairement individuelle, même si presque un usager sur deux vient accompagné, généralement le fait de parents qui escortent leurs enfants. Aller à la bibliothèque est alors une **sortie en famille**, intergénérationnelle, mais la plupart du temps, c'est une **pratique solitaire**, liée à cette image qui persiste du face à face du lecteur avec le livre. Seulement un usager sur six se rend à la bibliothèque avec un(e) conjoint(e), des amis, pratique qui a augmenté entre 1997 et 2005, croissance directement imputable au développement des places assises permettant d'étudier sur place. Les **pratiques collectives en bibliothèque** sont encore impulsées par elle, et en parallèle l'accueil de groupes organisés se répand (scolaires, associations...).

Cette adaptation de la bibliothèque se fait par l'observation et l'intégration des pratiques des usagers, mais l'on peut imaginer une participation active de ces derniers dans la **coconstruction** de la bibliothèque de demain.

3- Usager : partenaire ?

Il existe à la BmL une forme de **coconstruction dans la production de contenus**, celle du Guichet du Savoir, que nous avons déjà évoqué. Les questions/réponses qui sont générées sur ce forum sont en effet **intégrées au catalogue** et considérées comme des sources d'informations utiles au même titre qu'un document classique. L'absence de sélection de la part des bibliothécaires dans les questions posées en fait un reflet des préoccupations des utilisateurs, et le corpus ainsi créé, indexé et conservé, est un exemple de contenu créé collaborativement, adoptant dans une moindre mesure le modèle tant encensé que critiqué de Wikipédia. Il reste cependant sous le contrôle des bibliothécaires qui l'organisent et se réservent le travail de réponse.

Une évolution de ce concept pourrait-il donner lieu à un modèle de **contenu créé par les usagers eux-mêmes** et intégré au portail de la bibliothèque ? Une sorte de **communauté d'usagers**, qui fourniraient à leurs pairs conseils de lectures, de recherche, compte-rendu des animations, des débats ou des expositions proposés par la bibliothèque. Le meilleur argument pour nous attirer à la bibliothèque étant l'avis (positif ou négatif) de nos semblables. ZazieWeb¹, *communauté de e-lecteurs* est un exemple d'espace d'interactivité entre lecteurs. Cette formule pourrait être adaptée localement aux bibliothèques, pour créer dans l'*espace public numérique* et par conséquent dans l'*espace public de la bibliothèque*, une **cohésion au sein d'une communauté éparpillée**. Mais de la même manière que le concept de ZazieWeb remet en cause le statut du critique littéraire, un tel dispositif serait difficile à accepter de la part des bibliothécaires, qui pourraient voir ici une concurrence dans leur mission de conseil.

Cette participation active à la vie de la bibliothèque pourrait se concrétiser dans l'**introduction de la société civile** dans la bibliothèque, comme le défend Bertrand Calenge. Des associations, par exemple, viennent proposer en partenariat avec la bibliothèque, des animations, des débats, des rencontres. En effet, si les bibliothécaires peuvent apporter leur **savoir-faire en terme de contenus**, les animateurs peuvent **mettre en place et conduire des activités en collaboration**, et permettre de **faire entrer dans la bibliothèque des compétences particulières** que ni les uns ni les autres ne possèdent, en matière de logiciels libres, de création multimédia, comme de cuisine japonaise ou de réparation de vélos. C'est

¹ <http://www.zazieweb.fr/>

par l'implication de l'activité extérieure à la bibliothèque à l'intérieur de celle-ci, que les usagers désacraliseront l'image de ce lieu. Et le passage par les associations qui maillent et font vivre le territoire nous semble le meilleur moyen. Nous rappellerons le **rôle primordial des médiateurs** dans cette entreprise, qui travaillent sur le terrain pour faire entrer le monde dans la bibliothèque et révéler les richesses de celle-ci.

En effet, la défense de l'*entre-soi* des professionnels dans la bibliothèque, s'il permet un travail approfondi, empêche l'expression d'une **voix publique** pour défendre les bibliothèques. Ce sont les citoyens qui, en plaidant pour une bibliothèque faite pour et avec eux, la légitimeront, la « sauveront ». La voix des bibliothécaires, même si ce sont les mieux placés, ne peut être efficace si elle n'est pas relayée dans la population. Si la fréquentation venait à baisser, remettant en cause le soutien des élus dans le développement des bibliothèques, les bibliothécaires ne sauraient défendre seuls cette institution budgétivore, surtout en période de « crise » comme aujourd'hui. Le poids des bibliothécaires est trop faible, selon Bertrand Calenge, pour protéger la bibliothèque si celle-ci venait à perdre ses soutiens. C'est pourquoi il faut **en faire un objet qui concerne les citoyens**, et leur offrir la latitude d'en disposer. Et le développement et la reconnaissance d'**espaces d'expression** à la fois sur le web et *dans les murs* serait un levier important d'appropriation.

Dans un souci de **démocratisation**, les bibliothèques portent leur action sur l'**accessibilité**, à la fois du **bâtiment** à tous les publics, y compris handicapés, et des **collections** à tous types d'utilisateurs. L'outil numérique peut être un allié dans cette ouverture .

B- Démocratisation et numérique

1- Des éléments qui déterminent la fréquentation

Si la notion de **service public culturel** peut parfois être difficile à définir, à circonscrire, à défendre, la bibliothèque n'est pas de ces institutions qui sont menacées par un recentrement de cette notion. Elle est en effet au cœur de la politique culturelle, et la lecture publique est un service qui ne saurait être remis en question aujourd'hui. Elle obéit aux principes de **continuité du service** (à l'encontre de sa suspension), de **mutabilité du service** (dans le sens d'une meilleure qualité) et d'**égalité devant le service** (du point de vue de la

tarification et du point de vue de l'accès), principes qui définissent tout service public. Ces points essentiels sont des leviers sur lesquels jouer pour garantir le **droit universel à la culture**, et pour la bibliothèque, embrasser un public toujours plus **élargi et inclusif**. Elle se place alors dans une posture de « **conquête** » de nouveaux publics, comme l'a montré **l'ouverture dans la politique d'acquisition**, et dans la **politique d'animation, de promotion des nouveaux supports** et dans la **médiation vers les publics qui méconnaissent l'offre de lecture publique**.

Il est difficile pour elle de contrer les **automatismes** et les **éléments socio-économiques** qui déterminent la fréquentation du public, pour briser des préjugés et les prédispositions. Le facteur sociodémographique du **niveau de diplôme** reste le plus discriminant¹, et la fréquentation des bibliothèques, comme toute pratique culturelle est fortement liée à la **catégorie socioprofessionnelle**. La comparaison des taux de pénétration des établissements culturels (cinéma, concert, musée, théâtre) montre par exemple que pour les catégories populaires, l'accès à la bibliothèque municipale n'est pas plus évident que l'accès au musée.² L'élargissement sociologique des usagers reste insuffisant même si la fréquentation augmente. Mais si l'**accès à l'emprunt** est nettement différencié socialement, à l'image de toutes les pratiques culturelles, **le libre accès**, la fréquentation libre, n'exerce **pas de filtrage sociologique marqué**. En effet, la répartition des catégories socioprofessionnelles des usagers sans carte ne diffère pas beaucoup de la composition de l'ensemble de la population. C'est donc finalement un **bilan favorable mais paradoxal** pour les bibliothèques. Le **processus de l'inscription** exerce un **filtre important**, qu'elle soit payante ou gratuite. Mais la considération des simples déterminants sociaux ne suffit pas à expliquer les pratiques en bibliothèque, il faut également prendre en compte le comportement des usagers et la représentation qu'ils se font de la bibliothèque.

Les **pratiques des usagers** hors les murs sont en effet déterminantes dans leur fréquentation de la bibliothèque. Alors que le **temps passé devant la télévision** peut être un facteur excluant, les **utilisateurs d'internet** ont une probabilité plus grande d'aller à la bibliothèque que ceux qui n'en ont pas l'usage. Nous avons vu que les internautes et les usagers de la bibliothèque pouvaient se confondre. Les **affinités entre ces deux pratiques**

¹ Crédoc, 2005, p188

² voir tableau de comparaison des taux de pratique par catégories sociales pour les sorties culturelles (Crédoc 2005, p.184) reproduit en annexe 5.

sont liées à des **centres d'intérêts partagés** (recherche documentaire, lecture de la presse...). La recherche sur internet a pu **remplacer la bibliothèque sur certains points**, et remplir des fonctionnalités que cette dernière satisfaisait antérieurement, comme la consultation des dictionnaires, ou des encyclopédies. Mais les bibliothèques offrent des avantages qui sont complémentaires plutôt que concurrents d'internet, et il semblerait exagéré de dire que le deuxième se substituera à la première. Dans une **logique de complémentarité**, les jeunes générations savent déjà optimiser leurs recherches en bibliothèque en s'appuyant sur internet.

« [A la bibliothèque] j'arrive avec ma liste que j'ai constituée avec Amazon. »

« Je me sers de toutes les bibliothèques : on va sur internet, on sait où sont les documents. Je cherche un BD, et je la réserve. »

On peut donc voir le développement des **services à distance** non pas comme un substitut mais comme un complément des **services sur place** de la bibliothèque, qui répond à son devoir de mutabilité du service, d'adaptation aux usages.

2- Le numérique, pour amplifier l'accès « à tous » à l'information

Le développement de l'**accessibilité du catalogue des bibliothèques** sur le web semblerait logiquement être le service primordial à offrir aux usagers pour permettre à un maximum de personnes de bénéficier d'une **porte d'entrée à distance** vers tous les contenus. Cependant l'usage de cet outil n'est **pas vraiment ancré dans les mœurs**, comme le montrent les chiffres qui suivent. Aujourd'hui, **14 % seulement des bibliothèques ont un site**, et 9 % des usagers connaissent l'existence de ce site, et le développement de ces sites avec des fonctionnalités diversifiées (possibilité de réserver par internet, information sur les collections) n'en est qu'à ses débuts. De plus, **seulement 4% des usagers consultent le catalogue en ligne avant de se rendre à la bibliothèque**, et 23 % recourent sur place au catalogue, ce qui explique l'absence de ce service dans certaines bibliothèques municipales. Comment dans ce contexte développer les services à distance, et surtout pour qui ? Il est probable que les services à distance apporteront un confort supplémentaire pour un **lectorat déjà existant** voire aideront à sa fidélisation (notamment des générations plus récentes), mais aideront-ils à **toucher de nouveaux publics**, ou à **atteindre les publics dits « empêchés »** ?

En marge des **sites institutionnels des bibliothèques**, ces dernières développent des blogs thématiques, qui sont à ce jour pour la plupart des **vitrines univoques**, canal par lequel la bibliothèque vous parle mais ne vous entend pas. L'impossibilité de poster des commentaires ou de proposer des contenus est due à la **Crainte des bibliothécaires** de se faire déborder, et à la **Crainte des élus** de ne pas maîtriser l'image de cette institution. Et le caractère absolument **chronophage** d'une activité de maintenance et de mise à jour d'un site ou d'un blog peut également repousser les bibliothèques. Mais des initiatives, comme le blog des bibliothèques jeunesse de Grenoble, *Trollire*¹, ou celui dédié aux bibliothèques musicales on line, *Bmol*², commencent à **laisser la parole aux utilisateurs**, avec notamment dans ce dernier une section *Vous avez lu*, enrichie par les jeunes lecteurs.

Si les bibliothèques veulent adapter leur offre sur internet, doivent-elles se contenter d'une **redondance virtuelle** de ce qui se trouve à la bibliothèque ? Ou s'engager dans une réelle adaptation aux usages des internautes, aller chercher les usagers là où ils sont ? Nous citerons dans ce cas la fameuse initiative de la **Bibliothèque du Congrès** qui est allée jusqu'à déposer sur **Flickr**, le site de partage d'images, 3000 clichés issus de son fonds iconographique³, se plaçant ainsi sur le territoire des internautes, **imbriquée dans une pratique**, et non en décalage, comme se retrouvent les bibliothèques qui protègent leur cadre et leur intégrité en se marginalisant. Cette entreprise permet à tous d'avoir accès à ces images, la Bibliothèque du Congrès partage ainsi sa collection avec un public qui ne se rend pas sur son site, **élargissant considérablement son rayonnement**. Cette dernière obtient en **contrepartie** des renseignements sur des clichés qu'elle n'aurait pu identifier, les internautes pouvant laisser des commentaires, et peut découvrir des moyens d'améliorer son fonds et sa classification en observant le fonctionnement de l'indexation sociale permise par la possibilité qu'ont les utilisateurs de *tagguer* les images. Cet exemple illustre parfaitement l'idée de **coconstruction**, d'usager comme partenaire, que nous avons présentée plus haut.

La bibliothèque est également un des seuls **endroits physiques d'accès gratuit et sans conditions à internet**. Cette liberté d'accès est garantie dans la plupart des cas, mais les problèmes d'engorgement, ou de concurrence avec le secteur marchand (qui fait payer pour ce même service) pousse parfois les bibliothèques à poser des conditions (obligation de réserver,

¹ <http://trollire.bm-grenoble.fr/>

² <http://www.bmol-grenoble.info/>

³ à l'adresse http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/

accès réservé aux seuls inscrits, participation financière). Cet accès gratuit à internet permet pourtant de déjouer une forme d'**exclusion numérique**, et ce service est en passe de devenir un **enjeu politique sensible**. Les bibliothèques tentent de se placer hors de toute logique commerciale, même si nous l'avons vu, le recours à des ressources en ligne onéreuses **repose la question de la gratuité**. Elles développent une offre d'initiation qui leur est propre, pour éviter d'empiéter sur les plates-bandes des organismes de formation payante, ou des lieux d'accès payant. Nous pensons qu'il est nécessaire pour elles de faire de la **formation à la recherche documentaire** pour que les usagers s'autonomisent, et puissent apprécier la complémentarité entre internet et la bibliothèque, et les **connexions possibles entre les ressources virtuelles et matérielles**. C'est en quelque sorte en émancipant les usagers qui viennent sur place et en leur montrant l'éventail de possibilités offertes en plus de la bibliothèque physique que celle-ci fidélisera son public.

Si l'on comprend ainsi l'intérêt particulier qu'ont les bibliothèques à **démocratiser l'accès à internet et aux outils numériques**, il est plus complexe de cerner le **projet de société plus global** qui sous-tend cette impérieuse nécessité de connecter tous les français à internet. Nous avons vu que cet enjeu est un des **objectifs politiques** pour le développement de l'économie numérique en France, mais cette ambition d'*omni*-connexion recèle également d'autres aspirations de **mutations culturelles**. Celle de l'expansion du **télétravail** est notamment en ligne de mire des politiques, qui y voient un **progrès dans la manière de travailler**, une solution pour le **maintien et la création d'emplois**, une façon de **réduire les coûts relatifs à l'immobilier pour les employeurs**, un **bienfait environnemental**, voire un **aménagement nécessaire en cas d'épidémie**. Cette évolution du travail vers **plus d'individualisation et d'autonomisation** est bien sûr soutenue par Nathalie Kosciusko-Morizet, notre secrétaire d'état à la prospective et au développement numérique.

Les techniques de communication, la dématérialisation des supports, et la vulgarisation de l'outil informatique peuvent aussi être des moyens pour offrir aux **personnes porteuses de handicap** l'accès à des contenus, des activités, des professions, qui leur étaient résistants jusqu'alors.

3- Des solutions pour les publics porteurs de handicap

La France a signé en mars 2007 la Convention relative aux droits des personnes handicapées établie par l'ONU. Ce texte engage les Etats signataires à adopter des mesures pour fournir "aux personnes handicapées l'information destinée à la population générale dans des formats et avec des technologies accessibles et adaptés aux différents types de handicaps " (Art.21). Cette injonction intéresse tout particulièrement les bibliothèques dans leur rôle de **passer** et de **médiateur culturel**.

Les espaces numériques des bibliothèques disposent de maintes solutions pour développer une offre ajustée aux déficients visuels, aux sourds et mal-entendants, ainsi qu'aux handicapés moteurs. Des **équipements adaptés aux déficients visuels** (poste informatique équipé d'un clavier en gros caractères, d'un logiciel d'agrandisseur de texte, d'un logiciel de synthèse vocale, d'un scanner avec reconnaissance de caractères, d'une imprimante braille, et d'un transcripteur braille) ou **aux déficients moteurs** (joystick, trackball, contacteur, clavier virtuel, logiciel de prédicteur de mots, ou clavier placé au dessus du moniteur qui réagit aux mouvements de tête de l'utilisateur) leur permettent, après une **initiation** avec un membre du personnel formé lorsque l'utilisateur n'est pas familiarisé avec ces outils, d'utiliser l'outil informatique, de naviguer sur internet, de consulter des contenus en ligne ou imprimés.

Les usagers porteurs de handicap peuvent ainsi accéder à une **offre de contenus en ligne** qui se développe. La **Bibliothèque numérique pour le handicap**¹ propose au prêt des milliers de fichiers numériques téléchargeables et chronodégradables. **Librivox**² propose gratuitement des œuvres littéraires du domaine public en format audio, la **bibliothèque numérique Hélène**³ a mis en place un prêt d'ouvrages audio, et **Wikisource, la bibliothèque libre**⁴, offre à tous un accès à plus de 10 000 textes publiés sous licence libre ou du domaine public. Sans oublier le potentiel phénoménal offert par **Google Livres** ou la **Bibliothèque numérique européenne**.

Les personnes sourdes ou mal entendantes ne disposent pas de matériel informatique

¹ voir le site <http://bnh.numilog.com/>

² voir le site <http://librivox.org/>

³ voir le site <http://www.bibliotheque-helene.org/>

⁴ voir le site <http://fr.wikisource.org/>

particulièrement adapté à leur handicap, mais il existe un portail d'informations, **Websourds**¹, qui leur est complètement dédié, à la fois en langage écrit en en langage des signes. Ce site propose notamment un service de **visio-interprétation**. C'est un dispositif informatique qui permet la communication en langage des signes entre un agent d'accueil et l'utilisateur sourd, via l'interprète qui n'est pas présent physiquement dans le même lieu.

S'il existe des sites ressources sur le sujet du handicap, les bibliothèques développent des outils de partage à ce propos, comme le blog **ALPHABib**², pour Améliorer L'Accueil des Personnes HAndicapées en bibliothèque, blog collaboratif de la Bpi qui est mis à jour par un réseau de bibliothèques réparties sur le territoire français. Un **partage de connaissances** qui nourrit une réflexion portée par les bibliothèques sur les solutions à apporter mais aussi sur une **façon de travailler ensemble**, qui pourrait servir d'exemple pour d'autres activités.

Alain Patez, de la Bibliothèque numérique pour le handicap, précise que « l'édition numérique n'est **pas réservée au seul public handicapé**; il s'agit par conséquent d'un **accès adapté à l'édition** et non d'une édition adaptée », il s'agit alors d'**engager l'ensemble des acteurs** (auteurs, éditeurs, libraires, bibliothécaires et lecteurs) dans une chaîne collaborative vertueuse, car les chantiers restent nombreux. Il met en avant les atouts en terme d'organisation du prêt de documents numériques, avec le gestion des emprunts, des retours et des retards **automatisés grâce à la chronodégradabilité**. Les démarches de vérification intégrale des collections – récolement – disparaissent, tout comme les **pertes**, les **vols** et les **détériorations**. Les **économies réalisées** sur les fonds sont notables. Les documents numériques sont de 5 à 10 % moins coûteux que les documents papiers. Les dispositifs mis en place pour un public particulier pourraient ainsi être déployés, dans une **offre de lecture numérique publique** fonctionnelle. Il faut pour cela **développer les techniques**, mais aussi les **contenus**, et le développement de la bibliothèque Europeana, la Bibliothèque numérique européenne, fera, nous l'espérons, évoluer la situation.

On est loin ici d'une utopie liée au numérique, les solutions apportées à la situation de handicap sont bien réelles et méritent soutien. Elles pourraient faire l'objet de **partenariats public / privé**, comme le suggère Alain Patez, qui a bénéficié de l'aide de Hewlett-Packard France qui a décidé d'apporter son concours à la réussite de ce service unique en France.

¹ voir le site <http://www.websourd.org/>

² voir le site <http://alphabib.bpi.fr/>

Conclusion

L'avènement du numérique et son influence dans le secteur des contenus adaptés aux personnes en situation de handicap est un exemple évident du renfort que peuvent constituer les techniques de l'information et de la communication pour assurer **un service de lecture publique égalitaire**. Nous pensons avoir mis en avant tout au long de ce travail les éléments nécessaires à l'appréciation des apports de la révolution numérique pour le renforcement d'un service public augmenté et non affaibli par la concurrence des pratiques en ligne et dématérialisées.

Mais nous espérons ne pas avoir pour autant versé dans une **idéologie numériste**, qui voudrait imposer ses règles dans tous les domaines. La construction d'un nouveau modèle ne saurait se faire contre la volonté de ceux qui en constituent les fondements. Si nous sommes convaincus, à notre humble niveau, que l'adaptation à de nouveaux usages et outils est l'occasion de renouveler et d'enrichir un métier, voire d'en créer, cette révolution, si elle est subie dans la bibliothèque, ne mènera pas à un **régime prolifique** mais à une **situation de conflit**. La *bibliothèque 2.0* c'est avant tout les *bibliothécaires 2.0*.

Les **nouvelles missions** qui se présentent aux bibliothèques (services personnalisés, formation, aide à l'insertion professionnelle...), soulèvent des questions quant à la **définition du périmètre d'action des bibliothèques**, qui a tendance à s'étendre et à se flouter. Devant la **diversification des services** et l'**augmentation du rayonnement** de la bibliothèque, des moyens humains et économiques supplémentaires doivent être envisagés. Les bibliothèques devront-elles assumer plus de fonctionnalités sans voir **augmenter leurs budgets** ou la **formation de leurs acteurs** en conséquence ? Ces derniers, dans la crainte de voir dilué, disséminé, le rôle de la bibliothèque préféreraient peut-être alors ne pas s'engager dans des expérimentations sans l'appui de leur tutelle. Pourtant, des initiatives décrites plus haut montrent que les bibliothèques en France expérimentent des dispositifs innovants sur la base d'une volonté interne. Et des **partenariats public/privé**, comme entre la bibliothèque de Boulogne-Billancourt (pour la Bibliothèque numérique pour le Handicap) et Hewlett-Packard, ou Google Book Search et la BmL affranchissent les bibliothèques de cette tutelle et les autonomisent. Tout en rendant leur forme plus complexe, et remettant en cause leur modèle économique. Alors que le **principe de la gratuité** est menacé sur quelques fronts, certaines voix s'élèvent pour la préservation totale de ce dogme, et d'autres prêchent sa remise en cause

sur certains points pour pouvoir en préserver le cœur.

Le développement en ligne d'un **nouvel espace public à occuper**, extension du lieu physique, demande des compétences et un travail supplémentaires, mais qui semblent incontournables pour **faire tomber les murs de la bibliothèque**, l'ouvrir au monde. Cette opportunité de **communiquer et de construire avec les usagers** dans un espace démocratique commence à être saisie par les bibliothèques, et fait toujours l'objet de débats. Reste à voir si les usagers à leur tour se saisiront de ces dispositifs mis en place, sans quoi ils n'ont aucune raison d'être, et ne sont que le fruit d'un enthousiasme de bibliothécaires zélés.

Mais la bibliothèque n'oublie pas pour autant ses murs, sa matérialité, comme **tisseuse de liens, catalyseur de dialogue**. Si le numérique peut être un allié pour répondre aux demandes des usagers (conseils, forums, débats, mises en valeur sur des thèmes d'actualité), il n'est pas la seule *arme du futur* pour les bibliothèques, qui ont la chance de bénéficier d'une **place physique dans le monde** et d'une **identité** (qui joue parfois contre elle) au cœur de la cité ou du territoire humain qu'elle dessert. Plusieurs formes d'utilisation pour les bibliothèques sont aujourd'hui envisageables, et leur **combinaison** aboutira à l'évolution de leur image, sans omettre de laisser de la place pour des usages peut-être moins planifiés et maîtrisés, en vue d'une appropriation par les curieux, les volontaires, les soucieux, les badauds, les dilettantes comme les besogneux.

L'**évolution dans les dix prochaines années** reste incertaine, liée à des facteurs comme **l'avenir du livre et de l'édition, l'envie de lire et le besoin de lire, les aspirations des usagers et leurs pratiques sociales et culturelles** (dimension récréative ou fonctions documentaires) et de leur **demande à l'égard des bibliothèques**. Plus globalement, **l'élévation continue du niveau d'études moyen**, ou la **poursuite de l'urbanisation et la progression du nombre des urbains** ou le **maintien d'un niveau de fécondité élevé des français** joueraient en leur faveur, alors que le **recul de la pratique de la lecture**, ou la **croissance de la part de la population habitant dans des communes rurales** seraient beaucoup moins favorables. Ces éléments assez peu maîtrisables et prévisibles à long terme ne permettent pas aux bibliothèques de s'assurer d'une fréquentation de 50% de la population, chiffre que l'on obtient si l'on prolonge la tendance constatée ces dernières années.

Essais

- *De la démocratie numérique*, Nicolas Vanbremeersch, Seuil/Presses de Science Po, 2009, 100 p.
- *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*, Bertrand Calenge, éditions du Cercle de la librairie, coll. Bibliothèques, 2008, 264 p.
- *La Ville-Sans-Nom, Marseille dans la bouche de ceux qui l'assassinent*, Bruno Le Dantec, Le Chien Rouge, 2007, 105 p.

Etudes nationales et recherches

- *Les Bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*, Bruno Maresca, 2007, éditions de la Bibliothèque publique d'information, coll. Etudes et recherche, 287 p.

Plans et programmes

- *France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique*, Eric Besson, La documentaion française, 2008, 81 p.

Colloques

- *Bibliothèques et Autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* actes du colloque organisé à la Bpi en décembre 2005, éditions de la Bibliothèque publique d'information, coll. Pratique, 2006, 283p.

Articles

- *Socrate 2.0*, Joaquin Rodriguez, dans la revue Books de juillet-août 2009, extrait traduit de *Edición 2.0. Sócrates en el hiperespacio* (« *Edition 2.0. Socrate dans l'hyperespace* », Melusina, 2008), accessible à l'adresse <http://www.booksmag.fr/magazine/g/socrate-20-1.html>
- *La médiathèque, un refuge dans la crise*, Caroline Heurtault, Le Monde 2, n° 277, 6/6/09.
- *L'avenir incertain des bibliothèques*, discours prononcé en 2006 par Patrick Bazin à Lima téléchargeable à l'adresse <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Perou2/Bazin.pdf>
- *De nouveaux espaces publics urbains? Entre privatisation des lieux publics et publicisation des lieux privés*, Arnaud Gasnier, Urbanisme, n°346, 2006
- *Après l'ordre du livre*, Patrick Bazin, Médium n°4, 2005

- *Le métier de bibliothécaire au risque du numérique*, Dominique Lahary, Les Cahiers du numérique, n°2, 2000, accessible à l'adresse <http://www.lahary.fr/pro/2000/metiernumerique.htm>

Articles du Bulletin des Bibliothèques de France

- *Bibliothèque et insertion professionnelle*, bbf 2009, t. 54, n° 2, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001>
- *Les nouveaux usages de la génération internet, un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires*, Cécile Toutou, bbf 2008, t.53, n°4, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0067-001>
- *Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques. Quelques informations pour éclairer notre offre*, Cécile Toutou, bbf 2009, t.54, n°3, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0049-001>
- *La bibliothèque hybride*, Peter Brophy, bbf 2002, t. 47, n° 4, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>
- *Bibliothèques hybrides, bibliothèques à la carte*, Claude Utard, bbf 2008, t. 53, n° 2, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0079-001>
- *Les Idea Store , une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance*, Sergio Dogliani, bbf 2008, t.53, n° 1, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013>
- *Vers une métalecture*, Patrick Bazin, bbf 1996, t.41, n°1, accessible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-01-0008-001>

Chartes, manifestes

- *Charte des bibliothèques*, élaborée le 14 février 1991, par le Conseil supérieur des bibliothèques, accessible à l'adresse http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/Copie_de_csb/csb-char.html
- *Charte Netpublic*, élaborée en 2003 par la Délégation aux usages de l'internet, téléchargeable à l'adresse <http://delegation.internet.gouv.fr/chrgt/Charte-Netpublic.pdf>
- *Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques*, élaboré en 1994 en collaboration avec la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA), accessible à l'adresse http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Webliographie

- Site institutionnel de la Bibliothèque municipale de Lyon
<http://www.bm-lyon.fr/>
- Guichet du Savoir de la BmL
<http://www.guichetdusavoir.org/>
- Blog du cycle de rencontres Vive la culture numérique à la BmL
<http://www.vive-laculturenumerique.org/>
- ALPHAbib, wiki handicap et bibliothèques
<http://alphabib.bpi.fr/>
- Bibliobsession 2.0, *Le blog 2.0 d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)*
<http://www.bibliobsession.net/>
- Dlog, *Blog professionnel de Dominique Lahary, bibliothécaire*
<http://lahary.wordpress.com/>
- *Bertrand Calenge : carnet de notes*
<http://bccn.wordpress.com/>
- *Penser la nouvelle bibliothèque, site pour un autre modèle de bibliothèque*
<http://penserlanouvellebib.free.fr/>
- Figoblog, *un blog sur internet, la bibliothèque, et la confiture de figes*
<http://figoblog.org/>
- *Trollire, le blog des bibliothécaires jeunesse de Grenoble*
<http://trollire.bm-grenoble.fr/>
- Bmol, le blog des bibliothèques musicales on line
<http://www.bmol-grenoble.info/>
- Galerie de photos de la Bibliothèque du Congrès sur Flickr
http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/

Les bibliothèques sous le régime numérique

ANNEXES

ANNEXE 1 : Freins à la fréquentation selon le type de fréquentation

ANNEXE 2 : Activités pratiquées au moins une fois depuis que l'individu fréquente les bibliothèques municipales

ANNEXE 3 : Les métiers à la BmL

ANNEXE 4 : Les 3 webs

ANNEXE 5 : Comparaison des taux de pratique par catégories sociales pour les sorties culturelles en 2005

ANNEXE 6 : Retranscriptions d'entretiens

- **Bertrand Calenge, responsable de la Formation, de l'Evaluation et de la prospective et de la Communication interne à la BmL**
- **Aïssa Droui, animateur multimédia à la Bibliothèque Jean-Macé, et Laurent Deverrière, responsable de la Bibliothèque Jean-Macé**
- **Patrick Bazin, directeur de la BmL**

ANNEXE 1

Tableau 4-10. Freins à la fréquentation selon le type de fréquentation (en %).

Parmi les aspects suivants, quels sont ceux qui sont de véritables freins pour vous (plusieurs réponses) ?	Fréquentation BM avec carte personnelle n = 412	Fréquentation BM sans carte n = 291	Fréquentation BM antérieure n = 737	Absence de fréquentation BM au cours de la vie n = 561	Ensemble n = 2001
Le manque de temps	27,7	47,1	43,6	32,3	37,6
Le manque d'habitude	7,5	23,7	42,5	43,7	32,9
Les jours et horaires d'ouverture de la bibliothèque	25,7	18,2	16,4	7,1	16
Trop de choses qui ne m'intéressent pas	2,4	4,5	9,4	25,1	11,6
Les contraintes de l'emprunt, c'est-à-dire la durée ou les horaires et les jours pour les retours	11,4	12,4	12,1	7,3	10,6
L'éloignement, l'accès pas pratique	7	8,2	9	5,3	7,4
Le manque de choix dans les livres, les disques ou les films	15	10,3	5,4	2,5	7,3
Les tarifs d'inscription	3,4	5,5	5,6	3,9	4,6
Le cadre ou l'ambiance de la bibliothèque pas agréable	4,4	3,8	3,7	2,7	3,5
L'absence de disques, de films, de CD-ROM	4,4	3,1	3,4	1,4	3
Les formalités d'inscription	0,5	4,5	2,8	2	2,3
D'autres freins	5,1	6,9	13	14,6	10,9
Aucun frein	33,7	18,9	8,7	8,2	15,2

Source : CRÉDOC 2005.

ANNEXE 2

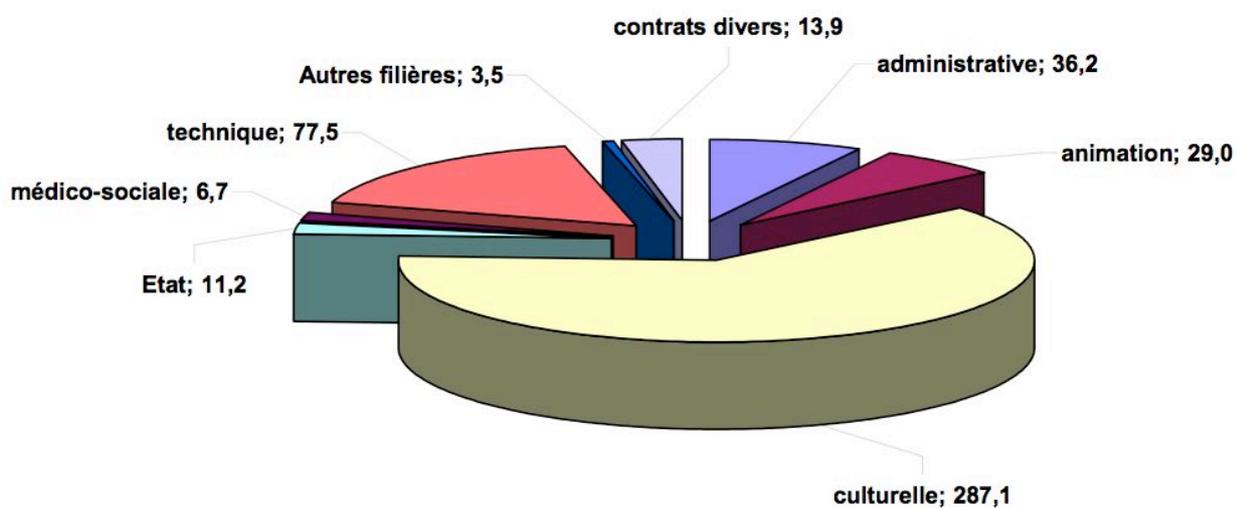
Tableau 2-9. Activités pratiquées au moins une fois depuis que l'individu fréquente les bibliothèques municipales (en %).

Activités en bibliothèque des usagers	Fréquente en étant inscrit n = 412	Fréquente sans être inscrit n = 291	Ensemble n = 703
1. Emprunt de livres	96,8	71,5	86,3
2. Lecture de livres sur place	46,6	54,6	49,9
3. Travail sur place avec des documents de la bibliothèque	35,2	39,9	37,1
4. Lecture de la presse sur place	38,4	33,0	36,1
5. Travail sur place sur vos propres documents	28,2	36,4	31,6
6. Emprunt de CD de musique	40,1	16,2	30,2
7. Emprunt de magazines	33,5	17,9	27,0
8. Visite d'une exposition	29,9	24,1	27,5
9. Emprunt de films vidéo VHS ou DVD	19,2	14,1	17,1
10. Participation à des animations pour enfants : contes, spectacles	17,5	14,4	16,2
11. Écoute de CD de musique sur place	14,1	15,5	14,7
12. Connexion sur place à Internet	13,6	15,5	14,4
13. Participation à des animations pour adultes : lectures publiques, débats...	10,4	7,6	9,3
14. Emprunt de CD-ROM, de logiciels informatiques	8,5	4,8	7,0
15. Utilisation sur place de CD-ROM, de logiciels didactiques (langues, bureautique)	4,9	7,9	6,1
16. Emprunt de reproductions d'art (gravures...)	4,6	3,1	4,0
17. Autres activités	1,7	2,8	2,1

Source : DLL-CRÉDOC 2005.

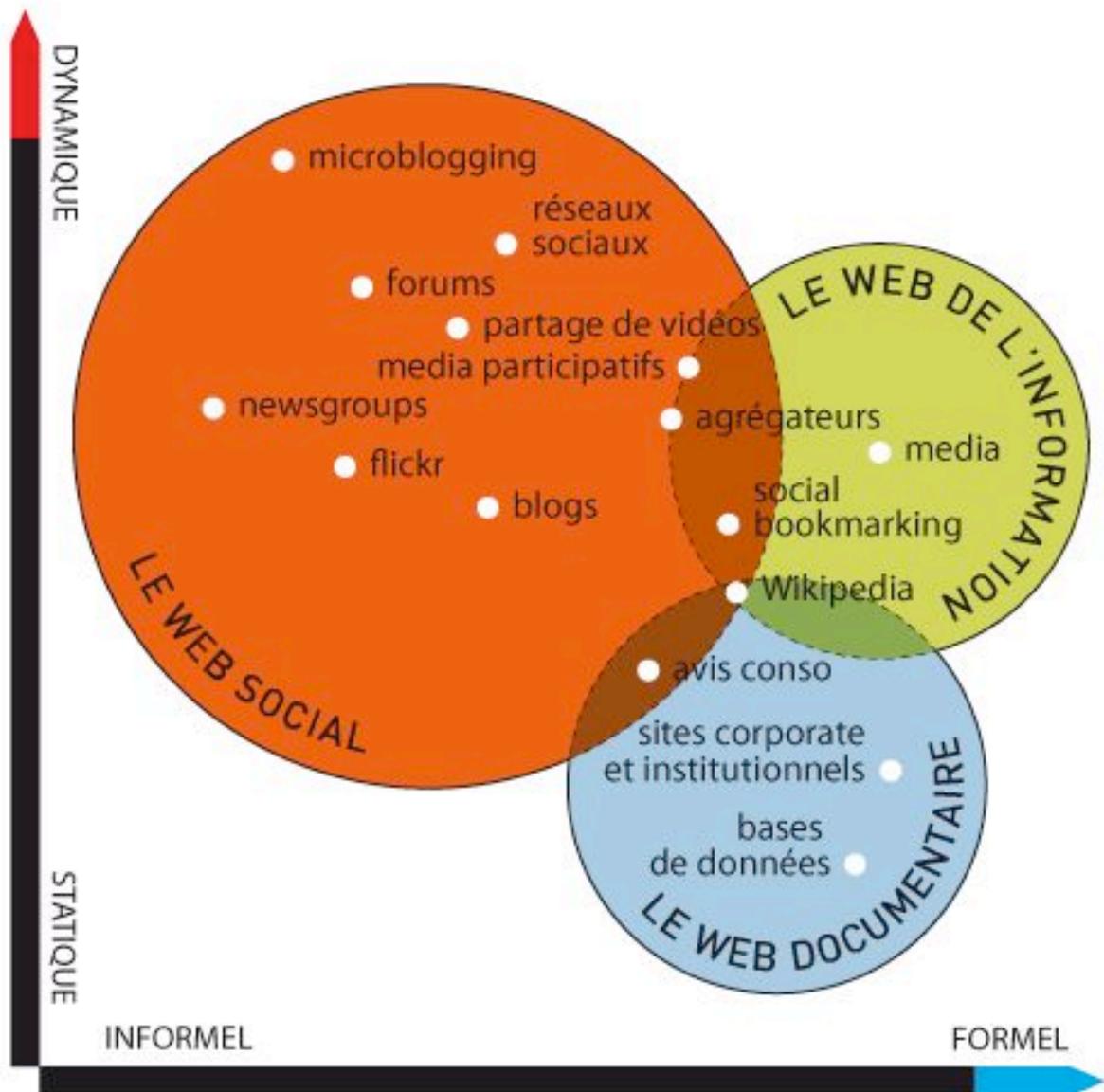
ANNEXE 3

Les métiers à la BmL (filiales agents - Nb ETP - 2007)



ANNEXE 4

Les 3 webs



ANNEXE 5

Tableau 5-3. Comparaison des taux de pratique par catégories sociales pour les sorties culturelles, en 2005 (en %).

Pratique au moins une fois au cours des 12 derniers mois (en 2005)	Bibliothèque municipale*	Cinéma**	Concert, spectacle**	Musée ou exposition**	Théâtre**
Ensemble	35	47	31	39	16
Indépendants (dont agriculteurs)	35	40	29	38	18
Cadres et professions libérales	49	76	50	66	36
Professions intermédiaires	44	68	46	52	25
Employés	39	51	29	38	12
Ouvriers	21	35	22	25	6
Chômeurs	36	48	24	34	11
Étudiants, élèves	48	88	43	50	20
Retraités	27	22	20	34	14
Inactifs	34	31	24	30	10
Cadres <i>versus</i> moyenne (moyenne = 100)	140	162	161	169	225
Ouvriers <i>versus</i> moyenne (moyenne = 100)	60	74	71	64	38

Champ : personnes de 15 ans et plus.

Source : * CRÉDOC-DLL 2005, ** INSEE, enquête permanente sur les conditions de vie (EPCV, 2005).

ANNEXE 6 : ENTRETIENS

- **Bertrand Calenge, responsable de la Formation, de l'Evaluation et de la prospective et de la Communication interne à la BmL**
- **Aïssa Droui, animateur multimédia à la Bibliothèque Jean-Macé, et Laurent Deverrière, responsable de la Bibliothèque Jean-Macé**
- **Patrick Bazin, directeur de la BmL**

C'est les vacances à la Part-Dieu. Je monte au troisième étage de l'administration, au-delà étrange de la bibliothèque, au mobilier hérité des années 70, et à l'ambiance feutrée, ambiance qui règne d'ordinaire dans ce dédale de couloirs et de portes oranges, mais qui semble plus étouffante en cette période de fermeture au public, alors que l'on sait que rien ne bouge de l'autre des portes. Une trottinette est appuyée sur le bureau de Bertrand Calenge, il lève les yeux et m'accueille, nous nous asseyons face à face dans la salle de réunion, et je bredouille une première question maladroite.

Que change la greffe du numérique dans les bibliothèques, par rapport recrutement par exemple ? Parlons du métier d'animateur (qui existe depuis ne dizaine d'années en bibli je crois), je pense aux animateurs numériques, notamment. Quelles ont été les évolutions en terme de recrutement ?

Ou on parle des animateurs numériques, ou on parle des métiers dans la bibliothèque.

Je pense que c'est 2 choses qui ne vont pas nécessairement dans le même sens. Contrairement à ce que vous pensez, le métier d'animateur en bibliothèque reste totalement anecdotique, c'est quelque chose qui n'existe pas depuis une dizaine d'années même si à Lyon, il se trouve qu'il y en a depuis une dizaine d'années, et encore, si on regarde l'histoire, on se rend compte qu'à la bibliothèque, les animateurs au sens de métier, il n'y en a pas eu avant... Pff, il n'y en a jamais eu... Tout simplement parce que cette notion de métier d'animation n'avait pas été élaborée. Les bibliothèques ont vécu pendant longtemps (et en grande partie continuent de vivre) avec l'illusion que le métier de bibliothécaire est polyvalent, c'est à dire qu'on est à la fois médiateur, animateur, maître de contenus et pourquoi pas en même temps informaticien, gestionnaire, administratif, financier...

Ca connaît ses limites très vite à partir du moment où la bibliothèque grandit en taille, à partir du moment

où l'on devient plus exigeant sur ce qui auparavant n'étaient que des ersatz soutenant le travail de bibliothécaire c'est-à-dire le travail sur les contenus, les contenus vis à vis d'un public.

Lyon, qui n'est pas un exemple représentatif de l'ensemble des bibliothèques, Lyon est pas mal en avance de ce point de vue là par rapport à pas mal de bibliothèques, ou plutôt en décalage. A cause de sa taille, je pense, à cause des projets qu'elle a portés aussi, et qui l'ont conduit assez rapidement à multiplier les métiers au sein de la bibliothèque.

Les métiers de non-bibliothécaires

Les premiers, je passe sur les administratifs, banalité, ça fait longtemps que les administratifs sont rentrés dans les bibliothèques dès qu'elles atteignent une certaine taille, ne serait-ce que pour garantir la gestion financière, des ressources humaines, ou le secrétariat, ce qui maintenant tend à diminuer bien sûr, mais qui ont toujours été des métiers de service, c'est-à-dire au service de différentes fonctionnalités, qui ont toujours été partout sans que ça influe sur le fonctionnement des établissements sinon en terme de rigueur.

En revanche l'introduction de l'autre métier, qui cette fois-ci touche davantage au contenu même des fonctions de bibliothécaire, qui impacte vraiment les bibliothécaires, sont les informaticiens, nécessaires quand il faut gérer un catalogue avec différentes fonctions, plus de la bureautique autour. La taille du réseau l'oblige, beaucoup de bibliothèques commencent à le rencontrer. Mais dans beaucoup de cas, c'est un service qui envoie un ou deux informaticiens parce que cet établissement-là est gourmand en informatique. La taille et l'historique de la bibliothèque font qu'elle a été dotée d'un service propre mais c'est extrêmement rare. Il n'y a qu'un informaticien à la Bpi, le reste de l'assistance se fait par les bibliothécaires Ici on en a 8 ce qui est quand même incomparablement plus développé.

Prenez les BU, elles ont un

centre de traitement de l'information, mais dérisoire, ça change, oui, mais votre séjour à la BmL ne montre pas quelque chose de représentatif, ce qui ne veut pas dire que ce n'est pas emblématique de ce qui est en train de se produire, c'est peut-être pour ça que c'est intéressant.

Après les informaticiens, la grande époque des emplois pour calmer le chômage, sous Raymond Barre avec les TUC, puis les emplois jeunes... Invention du métier de médiateur social dans ce cadre, avec un niveau de recrutement assez élevé, pour fluidifier les relations sociales à l'intérieur de la bibliothèque. Mouvement relayé par la ville, véritable politique, par la création d'emplois de médiateurs, casés dans la filière animation faute d'avoir autre chose sous la main. Ce qui ne veut pas dire que le BEATEP demandé est le diplôme le plus évident.

Puis est arrivée cette invasion du numérique, donc donner accès à internet, à des outils numériques, sur la Part-Dieu d'abord, par des emplois jeunes, parce que les bibliothécaires se sentaient complètement désarmés par le multimédia, internet, etc, qu'ils maîtrisent fort mal et qu'ils continuent de fort mal maîtriser pour la plupart d'entre eux. Parmi les jeunes on a recruté des bidouilleurs, des gens qui ont la fibre.

Donc petit à petit, on en a mis quelques uns dans les réseaux, dans une idée de modernité nécessaire, ça ne veut pas dire qu'on a créé de nouveaux métiers, on a mis des gens pour accomplir certaines fonctions, faut pas se tromper, ces gens ont pour beaucoup d'entre eux inventé leur fonction.

On s'est retrouvé avec plusieurs modèles d'animateurs numériques, le pédagogue, qui aide les gens, les assiste, le bidouilleur qui s'éclate et fait le désespoir du service informatique, qui passe son temps à réclamer des matériels et des logiciels toujours les plus sophistiqués pour une utilisation dont on ne devine pas la finalité sinon par rapport à ses propres intérêts, une sorte de geek flanqué à la bibliothèque, puis 3ème fonction numérique

qui peut intervenir, quelqu'un qui a décidé de faire de l'**animation** avec le numérique, de la création, s'amuser, inventer, chose qui a été longtemps porté par le ministère de la culture quand ils avaient créé les ECM.

Tout ça a cohabité dans des itinéraires individuels, personnels relativement peu encadrés, parce que les bibliothécaires ne voyaient pas bien à quoi ça pouvait servir, comment ça pouvait émerger.

L'émergence des espaces numériques

On a posé le problème il y a 2, 3 ans avec la **coordination des espaces numériques** et Anne-Marie Rouge, question posée par Patrick Bazin : «Est-ce que vraiment, alors qu'internet se répand de plus en plus, on a encore besoin de faire des Espaces Numériques ?»

Dans l'imaginaire des bibliothécaires, les EN étaient une réponse à une **pression du public**, pour découvrir un outil qu'ils ne maîtrisaient pas. Mais devant une telle généralisation on pouvait se poser la question de l'avenir, à quoi pouvait bien servir un EN ? Une analyse a été faite qui a donné lieu à des comptes rendus tout à fait intéressants.

Il revenait la fonction d'initiation pour des gens vraiment en demande, les personnes âgées, mais aussi la fonction pédagogique. Après il y a eu ce contrat avec Microsoft, qui a permis de déterminer une **fonctionnalité active en direction de l'appropriation d'une connaissance** par une population, savoir chercher un emploi, les liens intergénérationnels...

Quelques uns d'entre nous se sont rendus compte que c'était une dimension de savoir à part entière, et que ça avait sa place en tant que tel à l'intérieur d'une bibliothèque, mais que cette fonction pédagogique par rapport aux outils, nécessitait une certaine forme de technicité, de la pédagogie, du savoir faire, bref, les contours de quelque chose qui pouvait apparaître comme un métier.

D'où la définition des **fiches métier** pour les **animateurs numériques**, puis après le **médiateur comme quadrilleur d'un territoire**, qui va à la recherche d'un public qui ne vient pas à la bibliothèque, pas nécessairement pour les faire venir à la bibliothèque mais pour **irriguer complètement le territoire**, qui a donné lieu à la fiche de poste du médiateur, plutôt le médiateur social, mais qui a sa fonction, celle de tisser des liens sur le terrain.

Filières, statuts, métiers

Donc on s'est retrouvé avec 2 métiers qui avaient complètement leur place à l'intérieur d'une bibliothèque, mais on s'est retrouvé face à une inadaptation :

La notion statutaire, ces agents ont été recrutés dans la filière animation, je sais que pour établir un métier dans la fonction publique, il faut en passer par une logique de statut, mais j'ai presque tendance à dire qu'on peut définir un métier en dehors de statuts, on peut définir un métier selon une fiche de poste sur lequel on peut prendre des gens de diverses origines, parce que la fiche de poste est précise. Le gros problème dans la maison comme souvent dans la fonction publique c'est qu'on recrute des gens sur des filières déterminées et on les met sur des fonctions qui n'ont rien à voir avec leur filière, mais on raisonne d'abord en terme de statut, « je veux un filière culturelle catégorie B, etc » et on a trop négligé la notion de fiche de poste, c'est à dire la **définition de profil métier**. Il arrive toujours un moment où il faut faire coïncider statut et métier, mais on peut pas raisonner uniquement statut, il faut raisonner métier.

D'autant plus que la filière animation c'est quelque chose de monstrueux, un nombre de choses dont la parenté en matière de savoir faire et de compétences est extrêmement ténue. Le travail qui est en train de se faire va vers la logique métier, « qu'est-ce qu'y est en train de se faire, qu'est-ce que c'est que ce métier-là ».

«Le numérique

impacte sur la conception même du métier de bibliothécaire.»

L'impact du numérique

Deuxième axe, comment le numérique impacte. Il impacte de plein de façons, mais je crois que vous vous intéressez surtout au métier. Il impacte sur la conception même du métier de bibliothécaire.

L'intérêt de l'introduction de nouveaux métiers à l'intérieur des bibliothèques est que ça oblige les bibliothécaires à **définir leur propre métier**. Au départ, les bibliothécaires avaient une vision tautologique de leur métier : c'est quelqu'un qui travaille en bibliothèque.

Mais pour faire quoi ?

A partir du moment où on fait rentrer des informaticiens, des animateurs numériques, des médiateurs sociaux, des administratifs, sans parler des techniciens, des monteurs d'expos...

Si on met des animateurs numériques, c'est que fondamentalement le cœur de mon métier c'est pas de faire de l'animation numérique, médiateurs sociaux pareil, et ça a été mal vécu par les bibliothécaires :

« Mais non, nous on fait de la médiation ! », oui mais médiation c'est un mot valise, est-ce que vous êtes médiateurs sociaux ?

En définissant ce qu'est un médiateur, on se rend compte que les bibliothécaires ne le sont pas, même si bien sûr ils ont des fonctions de médiation, c'est la différence entre avoir une *fonction* et avoir un *métier*. Ce ne sont pas des informaticiens non plus, donc ça les oblige à se recentrer, sur ce qu'il leur reste, c'est-à-dire pas grand chose, c'est les **contenus**, documentaires, d'information, en épurant. Bien sûr ce n'est pas le contenu pour le contenu, c'est le **contenu pour un public**, donc la capacité à transmettre, il y a bien sûr une fonction de médiation, mais on n'est pas sur un terrain social, on est sur un terrain du rapport au contenu.

aura été préparé au sens social.

Le monde entre dans la bibliothèque

L'introduction (très récente, Google c'est 2001) du numérique, des flux, n'est qu'un signe de l'**introduction du monde dans la bibliothèque**. Jusqu'à la fin du 20ème siècle la bibliothèque pouvait se prétendre **microcosme**, certes ouverte au monde mais en fait hors du monde.

Avec les tensions sociales qui rentrent dans la bibliothèque, on s'en rendait déjà compte dès les années 80, on s'est rendu compte que la bibliothèque est le monde dans le sens où elle est dans le monde.

Aujourd'hui s'il y a besoin d'une animation, on va chercher un animateur c'est pas un bibliothécaire qui va le faire. Et l'animateur a sa place, de même que l'informaticien, l'animateur numérique. Il y a une multiplication des points de vue sur les publics et les contenus qui fait que on est obligés de brasser de plus en plus. La part des métiers de filière culturelle, les bibliothécaires, diminue d'année en année, 48% des agents à la BmL sont hors filière culturelle, on va arriver petit à petit à un tiers de **noyau dur de bibliothécaires** ou équivalent qui seront là pour gérer des contenus et autour plein de gens qui vont s'agiter pour la mise en scène, le contrôle, les flux... Les bibliothécaires commencent parfois à le revendiquer, quelquefois, par exemple, dans la maison, regardez les services communs de type service des acquisitions, on n'a pas besoin de conservateur de bibliothèque pour faire ça, ça c'est un boulot d'attaché, qui nécessite de la rigueur administrative, le suivi des marchés publics, les vraies compétences sont dans l'administratif, éventuellement dans la logistique, c'est pas les bibliothécaires, remettons les bibliothécaires là où ils ont à être et laissons leur place à différents métiers.

Ce qui est ambigu c'est qu'on se rend compte que l'interaction contenu / publics nécessite des **nouveaux métiers** qui n'existaient pas avant, d'où les animateurs numériques ou les médiateurs, qui me paraissent deux exem-

ples typiques de métiers dont je ne sais pas si ils auront un avenir, s'ils seront repris dans le ROME, sur lesquels on sent qu'il faut créer de **nouvelles compétences** qui soient à la frontière entre des contenus et des publics, mais peut-être tournés plus publics que contenus. Un animateur numérique, lui son problème c'est l'appropriation d'un certain nombre de savoirs faire techniques, savoir manipuler, naviguer, le contenu c'est pas son problème majeur, le médiateur c'est pareil, les bibliothécaires vont transmettre des contenus, le public de son côté peut être ghettoisé, perdu, il a pas les moyens linguistiques nécessaires, donc on a besoin de gens qui travaillent autour de ça.

Dans le cas de Lyon, on est une grosse bibliothèque donc on a créé les animateurs numériques, on a créé les médiateurs, mais dans d'autres collectivités, ça se jouera sur l'ensemble des services d'une commune. C'est-à-dire que vous aurez quelque part des espaces numériques qui ne dépendront en rien de la bibliothèque, mais avec lesquels la bibliothèque partenariatera pour mettre en place les ateliers sur le généalogie dont je vous parlais, à condition que les bibliothécaires rentrent dans internet, s'emparent des contenus, à ce moment là on les accueillera dans les espaces numériques externes. Pareil avec les médiateurs, c'est une stratégie par laquelle on dissémine sur un territoire. La taille de Lyon fait qu'on a interiorisé des métiers qui dans d'autres endroits auraient été exteriorisés, Lyon est à la fois symptomatique de l'évolution des bibliothèques et des bibliothécaires, mais en même temps atypique par le fait qu'elle engrange dans ses troupes des métiers qui devraient être disséminés sur le territoire.

«Il y a un problème de fond si les bibliothécaires ne peuvent pas suivre leur meilleur public.»

Et la façon de travailler en interne, le travail en groupe, s'en trouve

Donc il y a tout un travail qui est à faire, il est en cours, il mettra énormément de temps, parce que les changements culturels c'est quelque chose qui prend un temps infini.

Mais à partir du moment où ils se recentrent sur les contenus, si on regarde où sont les contenus, dans une société qui change, les contenus quittent le domaine réservé, statique, des imprimés, disques, dvd, pour rentrer dans les flux, qui sont les **flux d'internet**.

Il y a un décalage entre le bibliothécaire qui pense contenu et tout de suite contenant, le contenu c'est quoi c'est une **collection**, bien sûr les contenus sont des éléments de collection mais il y a aussi ce grand flux de contenus qui se déroule dans le numérique.

Travail transversal

Là on pense aux animateurs numériques, mais les animateurs numériques n'ont aucune revendication sur les contenus, ils ont une revendication dans la manipulation des outils, dans la maîtrise et l'appropriation de ces outils numériques. Donc ce à quoi on va arriver, j'en vois quelques prémisses, mais je pense que ça va jouer, on va commencer à pouvoir dire que ça y est on a accepté les animateurs numériques, dans la mesure où on pourra monter un atelier, (c'est un exemple) sur la généalogie, associant un animateur numérique capable de gérer le logiciel de généalogie, d'avoir cette pédagogie du numérique qui est quand même un peu particulière, et un bibliothécaire spécialiste de généalogie, et qui est obligé de connaître les contenus webiens de généalogie, sans ça il fait pas son boulot.

On peut imaginer, comme avec les médiateurs sociaux, qui eux quadrillent un territoire, prennent des contacts, des relais jusqu'au moment où ils arrivent avec un bibliothécaire qui lui va procéder à des lectures, des conseils de lecture, des conseils vers internet, et enfin il pourra intervenir en termes de contenus par ce que le terrain

modifié ?

Le numérique mutant, le web 2.0, a un impact très limité sur l'activité des bibliothécaires, à tel point que les bibliothécaires en question prennent un certain retard sur une partie de leur public, la part du public qui manie le mieux l'information, il y a un problème de fond si les bibliothécaires ne peuvent pas suivre leur meilleur public.

L'adaptation des bibliothécaires

La limite principale c'est que les bibliothécaires n'ont pas pris le réflexe, quand on leur parle contenu, de penser internet. Prenez les questions posées à l'accueil en sciences, quel est le premier réflexe : le catalogue. C'est pas un bon réflexe, il faut analyser la question avec la connaissance qu'on peut avoir du contenu et de l'état du contenu, c'est plus pertinent d'aller chercher sur internet que sur le catalogue.

Tant qu'ils n'auront pas ce réflexe internet, ils n'auront pas le réflexe 2.0 et les outils qui vont avec. Et il y a un décalage réel entre les animateurs numériques, sur le plan de l'expertise technique, et les bibliothécaires. Il ne faudrait pas non plus que les bibliothécaires deviennent des animateurs numériques. Non, ils doivent travailler sur les contenus.

Moi je manipule beaucoup les outils numériques, mais mon intérêt à moi c'est la veille, je suis complètement infoutu de faire un atelier pour savoir comment on utilise Powerpoint, je n'ai pas non plus ce panel de multicompetence sur les logiciels que demandent les gens par ce que ce n'est pas mon boulot.

Les bibliothécaires doivent se recentrer sur leurs compétences pour pouvoir enfin aborder internet.

Et les bibliothèques où il y a un énorme travail autour de ça, le SAN Ouest Provence¹ à Fos-sur-mer, Miramas... où il y a un énorme travail qui est fait par Jérôme Pouchol qui est di-

recteur de la politique documentaire, et les bibliothèques de la région parisienne, dont celle où travaille Sylvère Mercier², qui lui est responsable de la médiation numérique, en fait le premier boulot quand on leur parle de médiation numérique c'est de commencer par former les collègues.

«...multiplier les espaces, les ambiances, permettre des interactions, laisser ouvert...»

Par rapport à ce que vous disiez un peu avant, sur « le monde dans la bibliothèque » et sur ce que vous avez écrit sur votre blog, pour un espace plus convivial dans la bibliothèque, que pensez-vous des Idea Store qui se développent à Londres ?

La bibliothèque doit être un lieu où de multiples publics peuvent se retrouver en se sentant chez eux, dans la logique living-room de la cité, l'Idea store c'est pas l'avenir de la bibliothèque, c'est une forme qui s'adapte bien à un quartier.

Des espaces conviviaux

Ce qui m'importe, c'est de savoir si dans un lieu public il y a des toilettes propres, est-ce que je vais pouvoir boire quelque chose, est-ce qu'il y a un endroit où je vais pouvoir discuter avec quelqu'un. On jongle avec les usages des différents publics, pour faire en sorte que tout le monde se sente bien. Il ne faut pas que l'ambiance de la bibliothèque soit ressentie comme étant d'une étrangeté absolue à toute une catégorie de population. L'avantage à Lyon c'est qu'on dispose d'un réseau, dans les quartiers, que certaines bibliothèques sont énormes comme celle de la Part-Dieu, et qu'on peut multiplier les espaces, les ambiances, permettre des interactions, laisser ouvert.

Selon son fondateur, le succès des Idea Store tient au fait qu'ils aient camouflé l'aspect service public pour ressembler à un commerce de détail.

² Médiathèques du Val d'Europe, Marne la Vallée

L'image culturelle d'une bibliothèque pour un certain nombre de gens peut être une image négative. Pourquoi vous croyez qu'on a fait un Guichet du Savoir complètement distinct du site de la bibliothèque ? Pour qu'on ne soit pas obligé de rentrer même virtuellement dans la bibliothèque, et qu'on aille directement sur des questions et des réponses.

Pour une bibliothèque ouverte et présente sur le web

La leçon du numérique montre aussi de façon évidente, par les enquêtes que j'ai conduites, que les services de la bibliothèque pour être utilisés sur internet doivent sortir de la bibliothèque, pour aller dans l'environnement même des gens, sinon n'y viendront que ceux qui sont déjà convaincus par le lieu, les usages du lieu.

Autant le monde entre dans la bibliothèque, autant la bibliothèque se dilue, non, se dissémine dans le monde webien, dans d'autres univers comme la bibliothèque de la Library of Congress qui va mettre ses photos sur Flickr. Comment toucher son public ?

La bibliothèque doit laisser rentrer le public et lui faire de la place, d'autant plus qu'on est dans un univers dur, et il n'y a plus de lieux publics de décompression, plus que des centres commerciaux. D'où l'importance que ce lieu peut prendre pour peu qu'il soit bien pensé.

Un lieu public indispensable

Je pense qu'en tant que bibliothécaires on est parfois trop préoccupés de la pertinence, de l'importance des livres, sans voir que ce besoin là, qui est pas indifférent d'ailleurs au contenu qu'on peut manipuler, aux magazines qu'on peut lire, à internet qui serait consulté ou à des services qui seraient offerts, ce besoin social, intime, est quelque chose de fondamental, c'est une des clés de notre légitimité.

L'enquête du Credoc de 2005 montrait bien que dans l'imaginaire des gens, la bibliothèque était un tem-

¹ Médiathèque intercommunale Ouest Provence

ple du savoir, un stock, elle était morte. Pour les gens maintenant le savoir est sur internet. Alors qu'est-ce qu'on leur propose ? En plus on est en train de numériser 300 000 documents avec Google, qu'est-ce qu'il va nous rester ? Quand tout sera sur Google, si on n'est pas capable de **donner de la vie au lieu**, du sens, on peut se faire du souci en terme de légitimité. Et c'est pas une façon de sauver la bibliothèque, c'est plus une opportunité sociale, pour la société c'est une nécessité.

Et c'est aussi un lieu où on peut réclamer, demander, se battre, pour que l'information y soit **libre, et accessible à tout le monde**, qu'on soit pas obligé de payer pour accéder à telle ou telle information, il y a un investissement collectif dans le savoir mis à la disposition de tous qui est absolument fondamental. Autrement qu'est-ce qu'il reste ? Il reste Decitre et les sites payants, et ça c'est dramatique pour une société.

Et le plan Besson qui répond « la TNT pour tous » au problème de l'accès à tous à l'information ?

La TNT ne porte pas une ambition démocratique, c'est une ambition consummatrice. Mais le rapport Besson est intéressant quand il parle d'un **accès à une information publique**, il faut avoir par certains moyens, mais ce n'est pas très clairement expliqué dans son rapport, la possibilité d'offrir aux gens dans certaines conditions et dans certains espaces, un accès qui soit libre, à l'information, de façon à éviter justement cette fracture numérique, qui soit fondée sur une fracture économique, aussi, pas seulement une fracture sociale ou cognitive. Il le dit, enfin ceci dit ce n'est qu'un rapport parmi de multiples rapports.

Mais il ne dit pas clairement que l'accès doit être libre, mais si cet accès est garanti dans les bibliothèques, ce principe sera conservé...

A condition de bien intégrer dans les bibliothèques le côté **accès à l'information en ligne**. Si on se cantonne à nos imprimés, il n'y a pas de problème, on continuera à en acheter et ils continueront d'être disponibles, il

n'y a plus de menace sur les livres de ce point de vue-là. Il y a eu la loi sur le droit de prêt et à mon avis c'est réglé. Les prochains enjeux se jouent autour d'internet. Si on ne convainc pas les bibliothécaires là-dessus, sur l'accès à une information libre, dans des conditions qui restent à établir, pas nécessairement internet libre et gratuit pour tout le monde, il y a des modèles économiques qui sont à l'œuvre quand même.

Mais qu'il y ait des espaces où on ne va pas vous demander de faire du PayPerView, ça me paraît indispensable de se battre, mais sur un terrain qui n'est pas celui de nos collections, et c'est pas évident pour les politiques, parce que **pour les politiques, une bibliothèque c'est l'endroit où il y a des livres**.

A Lyon les politiques ont compris la place du numérique à la bibliothèque, là dessus ils ont fait une mutation. Mais dans combien d'autres communes ça n'est pas le cas ? C'est très particulier à Lyon, ça. Et c'est le fruit de 15 ans de boulot de la Bm de Lyon sur le numérique, aussi.

Je vous livre des réflexions, on verra comment ça se passe, mais l'avenir ne sera pas nécessairement rose, j'espère qu'il ne sera pas trop noir...

«C'est pas [les bibliothécaires] qui vont défendre les bibliothèques, faudra bien que ça vienne d'un ensemble de citoyens, je parle enfin de logique de société civile»

Un appel à une participation citoyenne

Dans une conférence j'expliquais que le problème des bibliothèques aujourd'hui, dans ce contexte de numérique, et d'espace public, d'espace de débat, d'espace critique, financé par la collectivité, c'est une question qui ne

concerne pas seulement les bibliothécaires, et les politiques immédiats qui ont à gérer chaque bibliothèque, c'est une question qui interpelle beaucoup plus fortement les **citoyens**. Les bibliothécaires vivent entre eux, ils ont leur propre liste de distribution, leur propre cercle de référence, dans le monde ils pèsent un quart de grain de sable, donc c'est pas eux qui vont défendre les bibliothèques, faudra bien que ça vienne d'un ensemble de citoyens, je parle enfin de logique de société civile, mais pour que ça puisse se faire, il faut que les bibliothécaires s'ouvrent, qu'ils acceptent cette intrusion d'autres. C'est eux qui sauveront les bibliothèques, c'est pas les bibliothécaires. Enfin sauver c'est pas le mot.

Un espace contre l'individualisation

Je vous raconte ce que m'avait dit un jour un maire, d'une petite commune, de 3, 4000 habitants, quand il allait ouvrir la bibliothèque, il m'a dit :

« Ecoutez, dans la commune, il y avait deux lieux sociaux, le café pour les hommes, la paroisse pour les femmes, la paroisse c'est fini, les hommes ont toujours le café, j'ai besoin d'un lieu pour les femmes, la bibliothèque c'est ce qui m'a paru le mieux ».

Ce qui n'est pas faux parce que c'est majoritairement des femmes qui sont responsables de bibliothèques, bénévoles, volontaires, c'est leur lieu, d'ailleurs souvent elles en partent pour devenir conseillère municipale, adjointe au maire...

Il avait parfaitement ressenti, au-delà des éléments culturels qui lui passaient complètement au-dessus, le **besoin social**, que chacun ne reste pas dans son coin, dans sa maison, isolé, avec le boulot, et qui a besoin de ce type de lieu, a fortiori plus la commune est petite et plus ils le ressentent. Et la bibliothèque présente deux avantages énormes, le premier c'est la quotidienneté, et deuxième point les bibliothèques accueillent naturellement des gens de 0 à 100 ans, donc c'est le truc idéal, c'est en or pour une petite commune.

Après, plus la commune est grande, plus ce besoin de lieux sociaux peut être noyé par des besoins d'activités, culturelles, sportives... Mais je ne vois pas fermer de bibliothèque, encore. Même si en Angleterre ils en ont fermé quelques unes pour des raisons budgétaires, mais à mon avis, c'est un feu de paille.

Mais il ne suffit pas de survivre, il faut avoir du sens, pas juste sauver les survivances du passé, on est pas là pour être des monuments historiques.

Entretien réalisé le 16 juillet 2009 à la Bibliothèque de la Part-Dieu avec Bertrand Calenge, responsable de la Formation, responsable de l'Évaluation, de la Prospective, et de la Communication interne de la Bibliothèque municipale de Lyon.

Lorsque j'arrive à la bibliothèque Jean-Macé, Aïssa Droui, l'animateur multimédia, finit sa formation en interne auprès de collègues, dont son responsable, Laurent Deverrière. Nous nous asseyons tous trois dans le salon de lecture au centre de la bibliothèque vidée de ses usagers (nous sommes en vacances, et les horaires d'ouvertures ont été réduites). Aïssa engage le débat.

Aïssa : (à moi)

Dans ta problématique, le constat c'est que le numérique est déjà arrivé dans ces structures, ce que tu veux maintenant, c'est évaluer en quoi ça change le métier de bibliothécaire et dans quelle mesure ça le change.

Le fait de l'introduction de nouveaux métiers, qu'est-ce que ça remet en cause, qu'est-ce que ça amène par rapport à des équipes avec une certaine vision du métier. On en discute actuellement...

Une réorganisation de la bibliothèque

Laurent :

Actuellement on a ce souci pour **redéfinir des fonctions** et insérer des **nouvelles fonctions** dans une logique professionnelle qui est quand même déjà très ancienne, bouleversée par des nouveaux arrivants comme Cyril (médiateur), ou Aïssa (animateur numérique).

Aïssa est un peu d'avant garde, il préfigure la bibliothèque de demain. Cyril a ce rôle-là aussi, amener cette transformation, en allant vers des publics dits « éloignés », mais j'ai du mal avec ce concept parce que je sais pas ce que ça veut dire. Mais en tous les cas de nouveaux publics. Ça fait aussi partie de cette démocratisation, avec des équipes qui ont des valeurs plus classiques par rapport à leur métier.

«...confrontation des réalités et de la vision dans une même structure...»

Aïssa :

En hypothèse 1, on est en

train de le vivre actuellement, c'est la **confrontation des réalités et de la vision dans une même structure**, on est dans un même lieu, mais on est dans cette dynamique de se dire (surtout par rapport au projet Émeraude, au projet culturel, à tous ces questionnements sur les profils de poste) qu'on est en train de **confronter les uns et les autres au sein d'une même structure avec des visions différentes d'une mission**, on est « **condamnés** » à réussir parce qu'on a des objectifs, des directions.

Laurent :

Plus des **directions**, oui. Préparer et conduire les transformations des bibliothèques.

Aïssa :

Ce qui est intéressant c'est ce qui se passe dans ce travail-là.

On avance pas à pas et après on évalue, ou alors est-ce qu'on chamboule tout d'un coup et on prendra le temps après ?

Quel scénario on a pour après redéfinir les choses ? Aussi par rapport aux **automates de prêt**, à côté du **numérique**, ça pose pas mal de questions sur la manière de fonctionner.

Après cette première hypothèse que tu as avancée, 2ème hypothèse :

«Est-ce que oui le numérique va apporter un plus, par rapport aux missions d'aujourd'hui, ou est-ce qu'on est dans le **fantasme**, nous professionnels, et que le lecteur ce qu'il veut c'est des fauteuils, son journal, et qu'on l'embête pas avec ces histoires de dématérialisation.»

Il faut que ces questionnements qu'on a par rapport au numérique ne s'emballent pas par rapport à l'attente du public.

D'autant plus que les pratiques se diversifient, donc la réalité aussi.

Laurent :

Les réalités, même. Elles sont multiples, il y a autant de séjourneurs que d'emprunteurs, on le voit bien.

Avec une multiplication des pratiques de passage...

Laurent :

Plus que les pratiques identi-

fiables et quantifiables.

Avez-vous une manière de comptabiliser ici les non-inscrits qui viennent librement ?

Laurent :

Non, c'est impossible, on a le décompte des passages par jour, on pourrait faire la différence entre ce qui a été emprunté et retourné en termes de documents, essayer de faire une moyenne et d'obtenir un résultat... On a parfois une différence impressionnante entre le sentiment à la banque de prêt et le chiffre de passage, on peut avoir 900 personnes dans la journée et avoir l'impression de n'avoir pas travaillé.

C'est une impression qu'on partage, et non le fait d'une personne qui aurait mal interprété la situation du jour. Ça veut dire que **parfois les séjourneurs représentent la majorité par rapport aux emprunteurs**, mais le mesurer précisément ça paraît un peu compliqué. Peut-être qu'avec les automates de retour et de prêt, et les statistiques quotidiennes, il sera plus facile de faire des calculs.

Aïssa : (à moi)

Parce que toi tu veux étudier la présence du numérique de plus en plus puissante dans les bibliothèques, et ce que ça entraîne dans le métier de bibliothécaire ?

Oui, et les changements de comportements des usagers, de fonctionnement de la bibliothèque ...

Aïssa :

Donc tu veux savoir comment le bibliothécaire sort de sa pratique et comment il vit tous ces changements, le fait d'avoir maintenant en équipe des médiateurs, des animateurs.

C'est pas du tout pareil de partir du métier d'animateur et de voir les changements de pratiques que de regarder l'impact du numérique sur les bibliothèques.

La bibliothèque sous le régime numérique

Est-ce que c'est un lieu d'animation de jeunes autour du quartier, de recherche d'emploi, qui doit permettre

le vivre ensemble avec le handicap, est-ce que le bibliothécaire est aussi un animateur, un spécialiste de telle ou telle chose ?

Laurent :

Mais ça c'est pas tellement l'avènement du numérique qui va l'entraîner, ces problématiques tu pouvais les avoir même avant.

Concrètement qu'est-ce que ça peut entraîner, l'avènement du numérique ?

Jusqu'ici il y eu en bibliothèque des documents matérialisés, le numérique permet d'avoir accès à ces **documents sous forme virtuelle**. En BU il y a de plus en plus de parutions sous forme uniquement virtuelle (gain de place, problème de stockage résolu). Ça c'est une application concrète.

Du coup on a aussi des **publics qui sont formés à la recherche documentaire par internet**, étudiants etc... qui reçoivent dans leur cours, je crois, une formation à la recherche documentaire.

Nous en bibliothèque publique et surtout dans une petite structure comme celle-ci, on le voit pas encore, les gens utilisent assez peu le catalogue et le site de la bibliothèque, posent rarement des questions voire même pas, ce qui est mauvais signe.

Jamais personne ne pose de questions sur les **bases de données en ligne**. Les gens n'ont pas l'habitude de ce type de recherche sur internet, le catalogue c'est pareil.

Après il y a Aïssa, avec ce qu'il propose à l'**espace numérique**, l'initiation à internet, logiciels bureautique, les gens viennent le voir pour s'initier, et une fois qu'ils ont ces acquis, qu'en font-ils chez eux ? Vont-ils se passer de la bibliothèque ? J'ai pas l'impression. Viendront-ils en bibliothèque spécialement lire des choses qu'ils pourront avoir chez eux ?

Aïssa :

Moi j'y crois, à ça, je pense que le numérique va ramener le public dans ces structures-là, dans cette masse d'informations, on va avoir **besoin de conseils**.

Dans un colloque de l'ABF, quelqu'un disait, « on a fait entrer le n'importe quoi dans les bibliothèques

». On est dans un lieu de savoir mais avec la connexion internet libre, un gamin peut venir faire un copier-coller sur Picasso, et s'il trouve que Picasso c'est un joueur de Barcelone, il va repartir en pensant que Picasso c'est un joueur de foot !

Laurent :

Le bibliothécaire n'a plus la responsabilité, il peut toujours intervenir, mais...

Aïssa :

Alors qu'avant on venait chercher des références validées, triées, aujourd'hui les jeunes ils viennent ici pour être accompagnés, je le vois à l'espace numérique par ce que derrière il y a encore une volonté de maîtrise de cet outil, mais demain, avec les automates de prêt et une présence accrue en salle, on demandera au/à la bibliothécaire, un **accompagnement** parmi toutes ces ressources. Avec **liberté du choix du support**.

Laurent :

On ne parle pas du tout en expert, finalement on est comme tout le monde, je réfléchis, je vois ce qui se passe, je comprends pas toujours, et j'ai une vision assez confuse de l'avenir. Je pense que ce qu'on vient toujours chercher en bibliothèque c'est une **référence, une ressource qui a été identifiée et validée par une expertise, celle du bibliothécaire**, avec une certaine **confiance**, mais la contradiction c'est que nous vivons dans une société où chacun aime sa liberté.

On le voit dans le domaine de la santé, où il y a des médecins qui ont du mal à faire respecter leur avis par ce que les gens vont chercher des informations sur internet qu'ils vont opposer à leur médecin, et leur avis est contesté avec des choses non-signées trouvées sur internet.

Le bibliothécaire peut être aussi dans cette situation-là, mais devant cet océan d'informations, il va y avoir un sentiment de panique à un moment donné, quand on est pas habitué à l'expertiser, et je pense qu'il y aura progressivement un **retour non pas vers le spécialiste mais vers l'accompagnement**, de celui qui a un peu plus de compétences pour diriger vers l'infor-

mation, ça n'empêchera pas le choix, mais dans ce choix là il y aura eu une expertise.

Peut-être que là on est dans une **phase d'enthousiasme**, on veut tout, jusqu'au vomissement, on est gavés de choses, et ça continue, on va nous en apporter encore, il y a des promesses de numérisations.

Il y a un moment où les gens vont se dire non, il faut que je revienne vers des choix expertisés.

Aïssa : (à moi)

C'est pour ça que ta problématique c'est « est-ce que le numérique change fondamentalement le métier de bibliothécaire ou est-ce qu'il le déplace juste ? »

Une évolution sur non pas une sélection de livres, mais plutôt une **sélection de sources d'informations**, c'est juste un **déplacement**.

Mais un déplacement qui garde le même objectif ?

Aïssa :

Oui, ou alors c'est un chamboulement de tout, comme quand Laurent parle des médecins.

On offre la possibilité aux gens d'aller voir plusieurs personnes.

Même si les bibliothèques ont un fonds commun, certaines ont des spécialités, et des compétences différentes à mobiliser pour tel ou tel livre. Avec le numérique, est-ce qu'on garde pas ces mêmes compétences tout en glissant vers un **accompagnement non plus juste vers le livre mais vers d'autres sources d'information**. Parce que même des personnes autonomes viennent ici pour cette **confrontation**, ce désaccord. Quel est ce statut du bibliothécaire, quand je vais le voir qu'est-ce que je viens chercher ? Il n'y a plus ce côté tout-puissant.

Ici l'exemple du médecin est intéressant, parce qu'on peut dire qu'il y a coconstruction du diagnostic.

Aïssa :

Certains médecins le vivent mal, ça remet leur autorité en cause. Au niveau des bibliothèques ça repose plein de questions aussi, quand par exemple je rentre dans les bibliothèques

en passant sous le nez des 4 bibliothécaires, je vais sur internet en toute autonomie, je prends mon information et je me casse. Le lieu sert quand même de lieu d'information où tu trouves les ressources, mais les personnes qui animent ce lieu sont zappées.

«Le privilège du savoir c'est terminé.»

La crainte c'est que ce soit déshumanisé alors que l'intérêt se serait que les humains soient remis sur le devant de la scène ?

Laurent :

C'est pas déshumanisé, le mot. C'est plutôt qu'on est dans un rapport de pouvoir, surtout avec le savoir. C'est pourquoi la plupart des gens n'allaient pas en bibliothèque, ils ne voulaient pas se confronter à cette réalité, et peut-être pour eux, à cette humiliation. Aujourd'hui c'est fini, d'abord par la multiplication de la production des livres, et surtout à cause d'internet, vous le dites, c'est le *nouvel espace public*, c'est un lieu d'échanges comme il n'en a jamais existé. Le privilège du savoir c'est terminé, même chose que pour le médecin, avec des gens qui se seront assez bien renseignés pour pouvoir relativiser un diagnostic, ce qui peut vexer les professionnels dans tous les domaines et les bibliothécaires en font partie. Notamment ceux qui gardent l'esprit de prescripteur et qui veulent garder la main sur certaines choses, testés en permanence par des gens qui se passent d'eux.

Aïssa :

Le privilège disparaît avec la multiplication des supports, mais par contre tout le monde ne maîtrise pas la méthodologie pour aller chercher l'information, on est loin du compte. S'il y a un défi pour moi sur les TIC c'est de donner les billes à chaque citoyen, on revient à la base du service public. Je pense que la bibliothèque à une mission à ce niveau-là sur le numérique. Accompagnement, information, pour moi le public « éloigné » c'est par exemple les seniors, qui peuvent très bien s'en sortir par ailleurs, avoir des activités, mais pour moi c'est un «

public éloigné » par rapport au numérique. L'espace numérique a permis de casser cette barrière. Quelle autre structure peut faire ça ?

Les MJC ont perdu le pas, les associations se sont pas mal spécialisées sur leur approche, un lieu où tu prends le temps dans l'accès à la lecture, au documentaire, à la presse, au multimédia, j'en vois pas d'autre.

«On sert l'atomisation de la société ?»

Laurent :

Nous en tant que service public on serait sensés répondre aussi à un projet de société, on est quand même payés par des finances publiques, or c'est vrai qu'on a du mal, nous comme ceux qui nous gouvernent à le définir.

On répond à l'autonomisation des individus, mais pourquoi ? Parce qu'il auront de moins en moins de contact dans les administrations par exemple. Il faudra dans quelques années que chacun se débrouille sur son ordinateur pour toutes sortes de questions. On sert l'atomisation de la société ?

Chacun serait un individu qui se débrouille de A à Z. Le numérique c'est ça, vous avez le monde sur l'écran et on va vous aider à voyager, à naviguer, pour pouvoir, quand vous serez actif et autonome, faire tout ce que vous avez à faire sans emmerder personne, sans jamais être un poids pour la société.

On ne sait pas à quoi répond la bibliothèque.

Doit-on attendre de chacun une orientation comme le voudrait le marketing, et satisfaire cette demande plurielle ?

«On est des passeurs d'information»

Aïssa :

Mais c'est juste un travail de lien, avec les livres c'était pareil, on est des passeurs d'information.

Laurent :

Sauf qu'on a plus seulement des livres à communiquer. Aujourd'hui

on a à transmettre une idée de ce qu'est ce service public, cet espace public mondialisé qu'est internet, où on va trouver des choses à l'infini, ou à faire de l'animation...

Aïssa :

Moi ça ne me fait pas peur, c'est clair que c'est un lieu qui permet à des personnes d'avoir un interlocuteur sur des supports multiples et différents, le métier de bibliothécaire est différent de celui d'animateur ou de médiateur.

On nous a réunis pour que dans un même lieu on puisse avoir un interlocuteur, tant mieux qu'il soit dans le giron du service public, pour qu'on puisse en toute neutralité et en toute indépendance accompagner une personne sur de multiples supports.

Je ne travaille pas pour Microsoft, par exemple. On part de la personne et on définit ce qu'elle veut, on se donne les moyens d'y aller tranquillement, d'être à l'écoute, de construire un parcours pour chaque personne qui rentre.

À l'exemple des profs, il faut se réapproprier les outils pour redevenir des passeurs, je suis rassuré que les gens viennent chercher un contact ici. Et il faut que ça reste un service public, demain si ça passe dans le privé, on aura pas du tout la même approche, il faudra faire du chiffre sur des ventes, des sorties, du conseil. Le fait qu'on dépende des deniers publics nous permet de garder une neutralité.

(Aïssa quitte à ce moment le débat, il doit aller déjeuner avant d'ouvrir l'espace numérique au public.)

Mais on demande de plus en plus de justifier de la dépense de l'argent public, est-ce qu'on ne risque pas de tomber dans un utilitarisme de la bibliothèque, qui se verrait demander un degré de réussite dans l'aide à la recherche d'emploi par exemple ?

Laurent :

Devoir de réussite, non, c'est vraiment pas notre tâche encore, de trouver un emploi aux gens, ça reste la tâche du pôle emploi. Les gens viennent ici parce qu'ils y trouvent une partie du service auquel ils n'ont plus accès là-

bas : internet, des postes, des conseils, un accueil, qu'on leur réserve apparemment mieux ici parce qu'on a plus de temps. Les gens nous appréhendent mieux parce qu'on est pas directement impliqués dans leurs problèmes, on n'est pas là pour leur donner du boulot, on est là pour leur donner l'information, c'est plus facile pour nous.

Mais c'est vrai qu'on nous demande de plus en plus d'être en progression sur la fréquentation, sur la pluralité des publics, mais je crois qu'on a du mal à savoir ce qu'on nous demande au fond, qu'est-ce qu'on attend de nous, ou des bibliothèques, personne ne le dit clairement.

Les élus s'inquiètent, il faut justifier de l'utilisation des deniers publics donc il faut qu'il y ait du monde, et surtout un public qui n'a pas l'habitude de venir, élargir le public de la bibliothèque. Ce qui semble tourmenter les élus, c'est ce qui s'appelle les publics éloignés, « aller chercher les publics éloignés ». Pourquoi ? On ne sait pas. Les amener ici, oui, mais dans quel but ? Pour leur faire lire des livres ? Il semble qu'il y ait un hiatus entre la bibliothèque et nous. Des gens ne sont jamais venus à la bibliothèque et n'y viendront jamais, est-ce que c'est vraiment un problème pour la société ?

Pour l'expression d'un vrai projet de société

On peut imaginer des tas de choses. Pourquoi cette histoire de publics éloignés, qu'est-ce qui les tourmente là-dedans ? Après des années de publicité sur la démocratisation des bibliothèques, il y a encore des gens qui n'y vont pas. Pourquoi, par manque d'information ? C'est pas possible.

C'est parce que la bibliothèque c'est un lieu d'érudits, de contraintes. Mais ces contraintes tombent petit à petit.

«Le fait d'avoir des livres sélectionnés, c'est comme si on exerçait une violence sur le public.»

Se pose là même question

avec cette politique de réduction de la fracture numérique, Doit-on aller désenclaver tous les « e-exclus », tout le monde doit-il être connecté en 2012 ?

Laurent :

Moi je ne pense pas. C'est ça que j'appelle un projet de société, je parle pas non plus de la théorie du complot, mais qu'est-ce qu'on veut avec cette idée de fracture numérique ?

Tout le monde doit être connecté. Ça veut dire que la société va être transformée au point que ce sera un outil de travail indispensable comme aujourd'hui tout le monde a un frigo, et plus personne ne met ses courses à la fenêtre.

L'internet d'ici 20 ans sera obligatoire parce qu'énormément de services seront rendus via internet plus du tout derrière le guichet, ce qui est déjà très manifeste.

Va-t-on développer le télétravail ?

Il faut dire les choses, les annoncer et dire par exemple :

« Le projet pour les années à venir c'est effectivement de développer le télétravail afin que dans 10 ans il y ait 6 millions de travailleurs (j'invente...) qui travaillent chez eux avec internet, parce que l'évolution de la société l'implique ».

Je caricature, mais peut-être pas au fond, on entend parler de télétravail, et il faut savoir ce qu'on veut.

Plutôt que d'offrir des postes internet à des gamins qui viennent pendant 30 min jouer en ligne, je dis pas que la bibliothèque est pas faite pour ça, mais on sait plus trop pour quoi. On peut dire « pendant ce temps-là il fait pas de conneries dehors ». Pourquoi pas.

Et pendant qu'il est sur son jeu il acquiert de la maîtrise, une logique technique dont il va quand même se servir pour faire quelque chose qui aura une finalité plus « sérieuse », professionnelle. S'il est là, c'est qu'il sait se servir du clavier, de la souris, on ruse pour l'amener à manipuler cet outil qui plus tard sera un outil de travail, je n'en sais rien.

Mais on aurait besoin qu'on nous dise clairement ce qu'on attend de la bibliothèque, car c'est l'institution, l'argent public, donc forcément ça doit répondre aussi à des ambitions de so-

ciété.

Ou alors on répond à l'atomisation de la société, il n'y a plus de société mais des individus seuls qui ont des projets particuliers et la bibliothèque est là pour les accueillir et répondre à leurs questions individuelles. Ce qui fait que les bibliothécaires doivent développer sans cesse leur connaissance des différents outils à la disposition de chacun pour le transmettre à tout individu, c'est un peu ça qui est affolant aussi, de savoir tout faire pour répondre à tous les besoins particuliers, personne n'est en capacité de faire ça aujourd'hui.

Ca implique une formation continue des bibliothécaires, tout au long de la vie, comme on dit, c'est jamais fini.

On travaille à partir de la demande du public maintenant. Evidemment vous avez le public qui forme une communauté, une population, et après vous avez les individus. On peut donc répondre à la demande d'un groupe, d'une association.

Ici c'est vrai que du coup c'est très contraignant, le fait d'avoir des livres sélectionnés, c'est comme si on exerçait une violence sur le public. Mais je pense qu'il existe encore des gens qui préfèrent avoir une sélection de documents dont ils pensent qu'ils ont été sélectionnés pour eux, plutôt qu'on leur dise « vous allez sur tel site, où vous avez une quantité d'informations sur lesquelles vous pouvez travailler ». Ils se disent « J'ai pas le temps, j'ai pas envie... ». C'est le dilemme entre apporter quelque chose tout prêt et laisser aux gens une liberté très grande pour exister.

«Il n'y a pas meilleure publicité que le lecteur précédent.»

Avec aussi la possibilité de faire des propositions, pour les livres, même si ce sont des sélections des bibliothécaires.

Laurent :

Bien sûr, ça fonctionne toujours autant ça.

Les tables de sélection des bibliothécaires, ou quand on laisse le chariot

des retours, ils filent droit sur le chariot. Ce qui est très significatif, les gens ont besoin de repères, on ne l'invente pas, ce sont eux qui le démontrent. C'est une stratégie, on laisse les chariots des retours avant de ranger les livres, par ce qu'on est certains que les chariots vont être pillés. **Il n'y a pas meilleure publicité que le lecteur précédent.**

C'est un modèle que reprend Amazon par exemple dans ses conseils d'achats...

Laurent :

Oui, la sélection et la prescription fonctionnent toujours très bien. Mais à la fois il faut faire mine de laisser les gens complètement libres. Comme dans les grandes librairies où on croit pouvoir s'en sortir, mais si je peux avoir l'avis d'un libraire au final c'est pas plus mal.

Entretien réalisé le 30 juillet 2009 avec Aïssa Droui, de l'espace numérique de la bibliothèque du 7ème Jean-Macé et Laurent Deverrière responsable de la bibliothèque Jean Macé.

Me revoilà dans les bureaux de la bibliothèque de la Part-Dieu, complètement déserts. Personne pour m'annoncer, je suis bien à l'heure au rendez-vous, le bureau de Patrick Babin est fermé. J'attends seule à côté que quelqu'un arrive... Puis j'entends du bruit et reviens vers l'entrée du bureau du directeur, celui-ci vient d'en sortir. Je me présente et il m'invite à entrer dans son bureau à la moquette bleue, et aux murs de la même couleur, qui couronnent cette sensation d'être dans un autre monde, plongé dans une sorte d'océan calme et silencieux. Nous nous asseyons face à face autour d'une grande table en verre froide, et j'engage l'entretien.

Dans le cadre de la rédaction d'un mémoire sur l'introduction du numérique dans les bibliothèques, j'aurais voulu avoir votre avis sur les changements que cela implique dans le fonctionnement de la bibliothèque, avec l'idée que le numérique aide la bibliothèque dans sa mission de service public. Dans ces circonstances et de votre point de vue, y aurait-il un « grand plan » pour la nouvelle bibliothèque ?

Ce n'est pas une question très nouvelle, c'est une question qu'on se pose à la BmL depuis le début des années 90, puisqu'on a connecté la Part-Dieu à internet en 92 pour les bibliothécaires, et en 95 pour le public.

Internet et le numérique, c'est aussi une concurrence pour les bibliothèques, c'est peut-être une aide mais c'est aussi une concurrence, dans la mesure où de plus en plus de gens trouvent des informations, des connaissances via internet. Donc il n'y a pas que du positif pour les bibliothèques. Les possibilités offertes par le numérique doivent être prises en compte à la fois dans l'offre documentaire, et dans l'offre de services de la bibliothèque.

De ce point de vue-là, si le numérique est bien utilisé, il peut effectivement être une aide, une composante, même importante de l'activité des bibliothèques, dans plusieurs directions :

L'accès à des ressources extérieures, presse en ligne, bases électroniques accessibles en ligne, rendues accessibles par le biais de la bibliothèque,

avec une aide, une sélection de ces bases et un accès facilité, et sur un aspect économique, la bibliothèque peut assumer dans une certaine mesure le coût d'accès à ces bases pour son public. Il est important aussi que les usagers, quand ils viennent en bibliothèque retrouvent également tout l'environnement informationnel, grâce à des accès internet. A partir de postes fixes ou du wifi.

La numérisation des documents libres de droits de la bibliothèque, les documents anciens, le patrimoine. C'est un bon moyen de valoriser le patrimoine d'une bibliothèque, et paradoxalement l'occasion de faire sur les collections patrimoniales ce que l'on n'a pas fait depuis des dizaines d'années, avec des collections qui dormaient. Avec la numérisation, on est obligés de faire un travail basique qu'on ne faisait pas. Curieusement, les bibliothèques françaises qui étaient très en retard dans la gestion de leur patrimoine, par rapport aux bibliothèques anglo-saxonnes par exemple, se découvrent une richesse patrimoniale, ça devient presque un enjeu ridicule, de concurrence, de compétition entre bibliothèques. En très peu de temps elles rattrapent le temps perdu. C'est un des impacts du numérique.

«Le numérique [...] est un moyen de valorisation du patrimoine papier, mais reste une menace.»

J'avais déjà noté ça avec l'informatique, dans les années 70-80 lorsque les bibliothèques se sont informatisées, la Bibliothèque Nationale en particulier, a rattrapé une bonne partie de son retard en matière de catalogage avec l'informatisation dans les années 80. Ce qui a permis avec l'ouverture de la BNF en 95 de disposer de fichiers accessibles en ligne. Donc le numérique qui par certains côtés peut être perçu comme la mort du papier, est un moyen de valorisation du patrimoine papier, mais reste une menace. Notamment pour le documentaire, la non-fiction, car la fiction résiste bien, les romans, les biographies, tout ce qui est narratif résiste bien, sous forme papier, par contre les documentaires, scientifiques ou autre, sont beaucoup moins utilisés.

La production de contenus

Les bibliothécaires vont être de plus en plus amenés à produire, soit seuls soit en association avec le public, différents contenus. Le service du Guichet du Savoir, service de questions-réponses, c'est finalement ce qu'ont toujours fait les bibliothécaires, mais ici ils le font différemment. Les questions-réponses maintenant, contrairement aux questions orales qui se perdent dans le sable, sont capitalisables, partageables. Avant on ne parlait pas de production de contenus. Quand quelqu'un répondait à une question dans une salle, on ne disait pas « il produit du contenu », on disait « il répond à une question ». Ce ne sont jamais des contenus originaux, le bibliothécaire reprend à partir de sources, d'informations validées, qu'il package, qu'il adapte au public auquel il a affaire, on pourrait dire *transformation de contenus*, mais toute production de contenus et une transformation de contenus. Il y a aussi à Lyon l'exemple de Points d'actu, qui est une façon nouvelle de faire de la bibliographie, sélectionner des livres selon certains sujets, ici avec un rédactionnel qui analyse les sources, livres, internet, sélectionnées par les bibliothécaires.

On pourrait imaginer que cette production de contenus se fasse en association avec les lecteurs, qui apporteraient leur contribution à travers des outils collaboratifs.

Aide au public dans l'utilisation des outils numériques, pour se forger une culture numérique.

C'est ce qu'on fait à travers les espaces numériques, c'est un moteur dans les bibliothèques. Au début, il s'agissait de sensibiliser les gens à internet, aujourd'hui on va plus loin, on leur permet d'utiliser des logiciels nouveaux, de produire des contenus par eux-même, des sites... Je pense que c'est une mission de la bibliothèque. A près tout, la bibliothèque participait à l'apprentissage du livre et de la lecture, aujourd'hui lire et écrire c'est aussi lire sur internet, écrire à travers internet, il est logique que les bibliothèques développent ce type d'activités.

Un axe pédagogique

L'axe pédagogique, consisterait en la mise à disposition d'**outils d'apprentissages, de connaissances ou de savoirs faire**, à mobiliser des ressources pédagogiques avec l'accompagnement d'un bibliothécaire pour les utiliser, éventuellement. On a expérimenté Paraschool l'année dernière, qui était accessible directement de chez soi, donc il n'y avait pas d'aide, mais on offrait aux inscrits de la bibliothèque la possibilité d'accéder à ce service de soutien scolaire. En quelques jours je crois qu'il y a eu 2000 inscrits, c'était gratuit, gros succès, on s'est dit que ce serait bien de pouvoir développer ce genre d'activités.

Par rapport à la production de contenus, j'y reviens, vous avez aussi toutes les activités culturelles, qui peuvent être numérisées, comme les conférences, qui sont enregistrées. Il y a ici les Heures de la découverte, des moments de découverte de documents patrimoniaux, on pourrait imaginer que ce soit filmé, que les documents présentés soient numérisés, qu'il y ait production de contenus pédagogiques, éventuellement.

Impact sur le métier de bibliothécaire

L'impact principal, donc, à mon avis, au-delà des contenus produits, de l'offre que ça induit pour le public, c'est l'**accroissement des compétences des bibliothécaires**, l'évolution du métier. Un bibliothécaire de quartier me disait que c'était une nouvelle façon de travailler, toutes les activités des collègues peuvent s'inscrire dans un **processus de capitalisation, de transmission des connaissances**. Elle dit « maintenant on sait pourquoi on travaille », bon, c'est un peu exagéré, par ce qu'avant un bibliothécaire savait bien pourquoi il travaillait, il travaillait pour le public... Mais beaucoup de choses se perdaient dans les sables, il n'y avait pas d'évaluation possible de ce qui était fait, on pouvait avoir l'impression de dépenser beaucoup d'énergie pour pas grand-chose. A partir du moment où toutes les activités participent à la construction, sans fin, de quelque chose, d'une offre, c'est utile, on l'espère, au public, et ça

renvoie aux bibliothécaires une image positive, claire, le bibliothécaire se voit agir, c'est très important.

Je pense qu'un des problèmes du métier de bibliothécaire, ça a souvent été ça, en lecture publique tout du moins, il travaillait un peu **au fil de l'eau** : il attend le client, il est à son service, point barre. On est entraîné par les demandes du public, la vie quotidienne des bibliothèques, on fait des choses très différentes, il y a des gestes de prêt, une logistique, un côté manuel, on renseigne le public, et tout ça se fait au fil de l'eau. Intellectuellement parlant ça a un côté un eu Sisyphe, on recommence sans arrêt la même chose, sans bien voir où on va. Le numérique permet de donner un cadre, et de déboucher sur quelque chose, de virtuel d'accord, c'est pas physique, quoique, enfin, quelque chose de **tangible**.

Guichet du savoir, Point d'actu, c'est très bien dans l'absolu, mais il y a plein d'autres organismes qui produisent des contenus, est-ce que les bibliothèques à l'avenir vont savoir se distinguer par la production de contenus qui seraient meilleurs que les autres ? Je n'en suis absolument pas persuadé.

Par contre, comme les bibliothèques sont des **lieux d'accueil du public**, des lieux physiques - le jour où il n'y aura plus de lieux physiques, il n'y aura plus de bibliothèque - il faut que le service soit de qualité, les gens maintenant veulent du répondant, avec des gens compétents, des gens qui les aident, et un bibliothécaire aujourd'hui qui serait complètement coupé de tout ce qu'apporte internet, qui n'aurait pas non plus ce savoir faire qui consiste à synthétiser des choses pour les restituer, il aurait du mal, il aurait pas la même crédibilité que quelqu'un qui est de plain-pied dans son époque.

Je ne pense pas que les bibliothécaires puissent faire la différence par rapport à d'autres organismes, en matière de contenus. Elles font la différence en matière de livres physiques, par le prêt, ça a toujours bien marché, c'est pas virtuel. Elles font la différence parce qu'elles sont des lieux physiques, parce qu'il y a du personnel pour accueillir, c'est ça qui fait l'attractivité des bibliothèques, imaginez qu'il n'y ait plus de lieu, que ce soit uniquement un site internet, qu'est-ce qui ferait la

différence par rapport à d'autres sites internet ? Peut-être le fait qu'elle soit **encyclopédique**, mais je ne suis pas sûr que les gens recherchent des sites encyclopédiques, il y a Google...

On ne pourra pas rivaliser avec Google ou Yahoo, c'est illusoire. Il y a une concentration, une mondialisation de tous ces outils. L'idée qui prévalait que les bibliothécaires devaient pouvoir être des **moteurs de recherche** plus fiables que les moteurs du secteur privé - il y a toujours cette idéologie-là à la clé - ne tient pas la route. Dans 10, 20, 30 ans je n'en sais rien, on verra, mais aujourd'hui les bibliothèques ont perdu la bataille du moteur de recherche. Ils étaient des moteurs de recherche, au 18ème, 19ème, 20ème siècle, matériels, physiques, avec des fichiers, des salles, du personnel, mais leur force n'est pas là, elle est dans l'**accueil du public**, dans la **proximité**, je ne suis pas convaincu que les très grandes bibliothèques aient un grand avenir, plutôt des bibliothèques à taille humaine, proches des gens, mais il faut que ces bibliothèques bénéficient de l'acquis du numérique.

Une fois qu'on aura dépassé la **période de numérisation du patrimoine**, car une bonne partie des idées qui circulent ces dernières années sur les bibliothèques, complètement phagocytées par le débat bnf/Google, se sont focalisées sur la numérisation de livres anciens, sur cette partie minoritaire du travail des bibliothécaires. Ce qui marque qu'il y a un déficit de réflexion et de prise en compte par les citoyens du phénomène bibliothèque, puisque tout a été réduit à cette histoire de numérisation de livres anciens, au débat entre Google et la bnf. C'est vrai que numériser le patrimoine d'un pays européen comme la France, qui a une longue histoire, c'est important et intéressant, mais une fois que ce sera fait, dans 15, 20 ans on en parlera plus, quid des bibliothèques ? Quel est l'avenir des bibliothèques ?

«L'imprimé, et surtout le livre, était le cœur du dispositif de la connaissance, tout tournait

autour de lui, jusque dans les années 90.»

Paradoxalement, je pense que cet avenir est de plus en plus dans la **dimension physique de la bibliothèque, et humaine**, sans faire de l'humanisme facile. Ça ne veut pas dire que le numérique ne soit pas important, c'est ce que je dis depuis le début des années 90, on a vécu un **décentrement du livre, et des bibliothèques. L'imprimé, et surtout le livre, était le cœur du dispositif de la connaissance, tout tournait autour de lui, jusque dans les années 90.**

«L'avenir des bibliothèques est dans une relation à l'environnement, à la ville, et le numérique n'est qu'un outil parmi d'autres de cette relation.»

Enfin il y a eu la télévision dans les années 60, qui a déjà donné un coup de boutoir au dispositif livresque, mais jusqu'aux années 80, le livre était le cœur du dispositif. A partir des années 90, ça a basculé. Ça ne veut pas dire que le livre disparaisse, il ne disparaîtra jamais, du moins pas avant longtemps à mon avis, mais il n'est plus le seul vecteur, il n'est même plus le vecteur principal, **aujourd'hui le vecteur principal c'est internet**, donc c'est une vraie révolution, le numérique dans les bibliothèques, mais ça ne veut pas dire que l'avenir des bibliothèques est numérique. Il est dans **une relation à l'environnement, à la ville, et le numérique n'est qu'un outil parmi d'autres de cette relation.**

Le numérique induit aussi un changement de comportement chez les publics, on voit augmenter le nombre de séjournants, d'utilisateurs libres, donc la multiplication de demandes différentes, avec un bibliothécaire qui doit savoir tout faire. N'y a-t-il pas un risque de dissolution du métier de bibliothécaire, et de la mission de la bibliothé-

que ? Est-ce qu'on répond à n'importe quelle demande quelle qu'elle soit, ou bien on a une mission, un plan, un projet ?

Je ne sais pas - tant mieux si c'est le cas - s'il y a une augmentation des gens qui « séjournent ». Ma théorie, c'est que **la fonction majeure des bibliothèques demeure le prêt**. Imaginez qu'on retire le prêt à la BmL, il n'y aura plus personne. Je suis pas du tout convaincu avec cette histoire de séjournants, je pense que la majorité des gens viennent emprunter et qu'à cette occasion-là ils restent, ils passent un moment, vous en avez effectivement qui viennent lire la presse, ça a toujours été le cas.

Dans les années 80 on disait « la lecture sur place augmente, il faut augmenter les espaces », pour moi le prêt reste la fonction essentielle d'une bibliothèque publique. Ceci dit, si on offre des **conditions de vie agréables**, si en plus on met un café dedans, c'est comme si vous alliez au café, je suis pour, c'est bien pour ça qu'on a créé un café en dessous. Mais je ne sais pas si c'est le cœur. Est-ce que ces gens-là posent des questions ? Est-ce qu'ils sont à la recherche d'informations tous azimuts ? C'est ce qu'on veut bien imaginer nous autres bibliothécaires. Mais c'est souvent ce que je dis dans les colloques, ou quand j'écris des choses, « l'accès à l'information, ... », il n'y a pas véritablement d'étude précise qui permette de conclure ça.

Au début où j'étais bibliothécaire, dans les années 70, la grande idée, moi aussi j'étais comme ça, c'était de **développer les documentaires**. Les romans c'était trop populaire. Mais alors, le nombre de colloques sur les documentaires en bibliothécaires, les ouvrages de sciences ! Parce qu'en plus les bibliothécaires en général ne sont pas des scientifiques, donc ils ont un complexe par rapport à ça. Ils sont désespérés de voir que les ouvrages de sciences sortent peu. C'est voué à l'échec, les gens viennent de plus en plus - les adultes, parce que les enfants sont dirigés par les parents souvent, c'est faussé - emprunter des romans, de la **fiction**. Ça montre bien que c'est ce qui reste incontournable, la marque des bibliothèques. Si vous parlez avec

quelqu'un sans dire que vous êtes bibliothécaire, un homme de la rue qui vient en bibliothèque, pour lui, c'est un lieu où on peut emprunter des livres, des romans, des biographies, peut-être des livres d'art, parce qu'ils sont chers en librairie.

Le public est de plus en plus **informé, éclectique**, il faut que vous soyez apte à dialoguer avec lui, il faut être ouvert, avoir connaissance de tout, en quelque sorte. Mais croire qu'on est des **moteurs de recherche humains**, qu'on va faire appel à vous pour ça, je n'en suis pas persuadé. D'autant plus que les gens qui cherchent des informations utilisent internet, il y a plein de possibilités, vous avez des moteurs de recherche qui sont hyper performants, et ils le seront de plus en plus. Vous trouvez des choses - peut-être à désespérer de l'homme - que vous n'auriez pas découvert autrement, tant que vous êtes dans un champ limité, un bon spécialiste sera meilleur, mais si vous voulez ratisser large, vous utilisez un moteur de recherche. C'est pour ça qu'il faut que les bibliothécaires sachent les utiliser, pour renseigner le public.

La question que moi je me pose c'est « Est-ce que les gens viennent pour se renseigner, en bibliothèque ? ». Autour de moi, spontanément les gens me disent « On vient pour emprunter », point. Mais en même temps c'est important que les gens qui viennent pour emprunter sachent que la bibliothèque c'est plus que ça.

C'est comme les animations culturelles. On en fait plein ici, moi-même j'y participe, je suis acteur, ça marche assez bien, il y a plein de gens qui n'y viennent pas, mais ils aiment savoir que ça existe.

Il y a une vraie demande pour ces animations.

Oui mais la demande elle est pas là, **la demande du public, c'est le prêt**. Mais encore une fois il n'y a pas que ça. Si vous ne faites que du prêt comme il y a 30 ou 40 ans, quand j'étais gamin, il fallait savoir ce qu'on voulait, on faisait une demande, on vous amenait le bouquin, vous n'aviez pas accès directement aux rayons, on enregistrerait votre prêt et vous repartiez. Ça n'est

pas possible aujourd'hui. Il faut que ce soit en accès direct, il faut pouvoir s'asseoir, qu'il y ait un café à côté.

C'est comme les librairies, vous aviez La Proue à Lyon, qui était vraiment faite pour les publics déjà acquis, les spécialistes, les intellos, aujourd'hui ça ne marcherait plus. Les gens veulent de l'espace, du service. Une bibliothèque c'est pareil, il faut qu'elle sache développer une ambiance, pour booster le prêt. Un libraire, son objectif, c'est de vendre. Aujourd'hui faire des affaires en librairie ça suppose aménager des espaces, faciliter le service...

Ca c'est ce qu'on fait à la bibliothèque, avec la navette, par exemple, qui permet de rendre n'importe où. Je me souviens quand on l'a créée, vers 93, je disais à un collègue qu'il allait falloir communiquer la dessus. Mais pas la peine, le lendemain, le surlendemain, on était déjà saturés. Les gens attendaient ça. C'est très important, faciliter la vie des gens.

C'est pour ça que je pense que les bibliothèques publiques ont un avenir, je crois à l'avenir du livre papier. Dans un siècle c'est pas sûr. Les pratiques de lecture auront certainement changé. Mais dans un futur proche, ça marche pas mal, les librairies ont l'air de bien marcher.

Etes-vous un usager de la bibliothèque, vous empruntez ?

Non, j'ai plus emprunté dans le temps, mais plus maintenant. Là j'essaie d'emprunter un livre j'arrive pas à lui mettre la main dessus. J'ai repéré un livre scientifique, il devait être retourné avant hier, hier je l'ai cherché au département sciences, j'ai pas réussi à le trouver, les collègues savaient pas où il était. C'est significatif. Le bouquin n'est pas là... Je suis un bon juge de la bibliothèque, j'ai toujours maintenu mes distances avec la bibliothèque dont je m'occupe, et j'ai un regard assez distancié.

Les gens qui lisent vraiment beaucoup ont besoin d'emprunter, sinon ça leur coûterait trop cher, et il y a le problème de la place, mais il y a de moins en moins de gros lecteurs, comme vous le savez.

Il y a aussi le phénomène de

sortie, et celui des enfants qu'on veut absolument emmener en bibliothèque. Le prêt enfant augmente, mais ça chute d'une façon très inquiétante chez les ados. Ma fille de 19 ans lit peu. Alors les bibliothèques... Ca devient inquiétant pour nous.

Il y a une augmentation des adultes, des 40 ans, 50 ans, des seniors, toute une génération qui vient de plus en plus à la bibliothèque. Est-ce que la génération des ados d'aujourd'hui viendra en bibliothèque à 30 ans, 35 ans ?

Les étudiants viennent moins aussi. Même en BU, ils utilisent pas tellement les collections, ils utilisent les lieux.

Donc pour vous, la bibliothèque, en 2020, se sera recentrée sur le livre ?

Pas recentrée sur le livre, mais elle devra créer des espaces agréables, c'est essentiel, à l'image de certaines librairies anglo-saxonnes, disons. On a eu un grand débat il y a 3 semaines sur les boissons en bibliothèques. On accepte les bouteilles d'eau, mais est-ce qu'on les pose par terre, sur la table... Ca montre où on en est. J'ai vu une bibliothèque universitaire en Angleterre il y a un an, où les étudiants mangeaient tout en travaillant, et tout se passait très bien. Le grand défi c'est ça, de créer des espaces.

Des espaces pour les ados. Ils faut que les jeunes aient leur propre espace, ouvert, ils faut pas les ghettoïser, mais il faut raisonner en terme de comportement. Il faudrait des espaces où les groupes pourraient discuter, être ensemble, il y a peut-être une forme de tribalisme là-dedans, mais c'est une réalité. Des espaces propices à un usage plus tribal. J'en ai vu des espaces comme ça, en Allemagne, à Dresde, et à Singapour, là ils mettent le paquet sur les conditions d'accueil des gens. Je pense que ça pourrait être utile et séduire le public.

«...faire de la bibliothèque un lieu de vie...»

Je mettrai l'accent sur les activités culturelles, avec des activités plus participatives, faire de la bibliothèque

un lieu de vie où les gens peuvent venir échanger des idées, des informations. Que ça puisse être un lieu d'autoformation, de formation, avec des cycles pédagogiques, sur différents sujets, voyage, cuisine, pas que intellectuel, aussi pratique. On a fait une animation sur les épices, ici, ça a eu un succès considérable, avec des démonstrations, les gens sont venus à la bibliothèque pour ça, des gens qu'on n'avait jamais vus à la bibliothèque. Est-ce que c'est tomber dans la dissolution ? Peut-être, mais si on veut que les bibliothèques survivent, je pense qu'il faut qu'elles fassent ça. Elles ne peuvent pas se limiter à un public acquis d'avance, qui a une vision intellectualiste de la bibliothèque.

Le terme médiathèque participe aussi au changement de l'image de la bibliothèque ?

Je suis complètement hostile au mot *médiathèque*. C'est un terme qui est déjà obsolète, dans la poubelle de l'histoire. Aujourd'hui le média par excellence c'est internet. Est-ce qu'on peut dire qu'internet est une médiathèque, non. Une médiathèque ça correspondait à l'empilement des « thèques ». Dans les années 70 sont apparues des discothèques, puis des vidéothèques, des logithèques, des ludothèques - ou joujouthèques. On s'est dit le livre est un support comme un autre, sous-entendu, ça devient un support presque marginal. Avec une crainte de le voir de plus en plus marginalisé. Les bibliothécaires ont voulu prendre les devants en parlant de médiathèque, en pensant en plus renouveler l'image de la profession.

Une force symbolique

J'ai toujours été pour le mot bibliothèque. Même Google garde ce terme, *bibliothèque numérique*. Bien sûr que dans ces bibliothèques il n'y a pas que du texte, il y a aussi de l'image, du son, des films. Mais ce sont des bibliothèques. Le mot bibliothèque c'est un mot générique qui a une puissance historique multimillénaire considérable, c'est pourquoi j'ai toujours été radicalement contre le mot médiathèque.

Médiathèque, un terme stratégique

J'ai utilisé le mot médiathèque à deux reprises. La première fois en 96, quand je suis allé voir Raymond Barre, le maire de Lyon qui venait d'être élu, et le maire du 9ème arrondissement qui s'appelait Gérard Collomb. Je suis allé voir les deux successivement, je leur ai dit il faut créer 4 médiathèques à Lyon, qui seront intermédiaires entre les bibliothèques de quartier et la Part-Dieu, et j'ai dit le mot « médiathèque » parce que je savais que ça aurait un impact, surtout à l'époque, sur les élus. C'était par pure tactique. Ça a marché. Peut-être que si j'avais dit bibliothèque ça aurait marché quand même, mais je me souviendrais toujours de Barre qui disait on va créer une bibliothèque d'un nouveau genre : une médiathèque. Et comme le coup était parti, quand Gérard Collomb est arrivé il m'a dit « qu'est-ce qu'on fait ? », je lui ai dit « on fait une deuxième médiathèque », et il faudra en faire une troisième et une quatrième ». On dit médiathèque du Bachut, c'est pratique, ça permet de distinguer le Bachut, ou Vaise, qui sont deux grandes bibliothèques, du reste. Ceci dit la Part-Dieu, qui est encore plus médiathèque que le Bachut, on l'appelle bibliothèque.

A Lyon il y a la Part-Dieu, bibliothèque centrale, 28 000 m carrés, les bibliothèques de quartier, plus ou moins grandes - disons que les toutes petites il faut qu'on les remplace par des moyennes, 800, 1000 m carrés maximum - et entre les deux il faut 3, 4 bibliothèques intermédiaires. Il en resterait deux à faire, de 2500, 3000 m carrés. On les a appelées médiathèques, ça va pas plus loin que ça, c'est de la com'.

Le livre électronique

Mais sur le plan philosophique je suis contre le concept même de médiathèque. Tous les supports en question convergent vers le numérique, il n'y a que le livre qui reste, et qui à mon avis ne sera jamais remplacé par le livre électronique. Il y a du texte électronique, mais 300 pages, c'est du papier. Je prédis devant vous que le livre électronique ne marchera pas. Peut-être que dans 20 ans 30 ans, on

n'aura plus envie de lire des textes de 300 pages, mais si on a encore envie de lire des textes de 300 pages ou des romans de 700 pages, si ça a encore un sens de faire des romans de 700 pages dans 20 ans, on les lira sous forme papier. Alors que la musique se fiche du support. Les films c'est pareil.

On regardera tout en streaming.

Exactement on n'aura même plus besoin de le télécharger.

«On a besoin de référents mythiques, mythologiques, dans ce monde de technologie et de consommation.»

C'est pour ça que le concept de médiathèque, qui est Français - on ne parle pas de médiathèque ailleurs - est voué à l'échec, il est déjà dans la poubelle de l'histoire. **On a besoin de référents mythiques, mythologiques, dans ce monde de technologie et de consommation.** Et le livre et les bibliothèques font partie de l'acquis de l'humanité, il y a quelque chose d'immémorial, il faut jouer là-dessus.

Les musées jouent là-dessus, sur la présence dans leurs murs des tableaux anciens, pas des bases de données. C'est très classique et conservateur, l'intelligence, la sophistication, c'est ça, c'est pas de dire tout se transforme en numérique.

Il ne faudrait pas tomber dans un travers techniciste, le public attend des bibliothécaires d'aimer la lecture, de connaître les livres, certains bibliothécaires l'avaient un peu oublié. Curieusement, il faut revenir à certains fondamentaux actuellement. Mais avec l'acquis du numérique. Bien sûr qu'on trouve n'importe quoi sur internet, mais dans les bibliothèques c'est pareil, vous avez des tas de livres complètement nuls, le livre n'est pas en soi au dessus de tout soupçon, vous avez le pire et le meilleur.

Un directeur de recherche au CNRS parlait d'utopie et de tyrannie

par rapport au numérique en bibliothèque, qui serait plus subit plus que voulu...

Ca dépend des bibliothécaires. Je faisais partie des gens qui très tôt ont défendu le numérique et qui voyaient qu'il y avait là une révolution importante, et beaucoup de ces bibliothécaires de ces années pensaient que les bibliothèques allaient devenir un moteur de recherche, c'était une erreur. Ils étaient pour le numérique, mais c'était une minorité.

C'est vrai que le numérique a été subit par les bibliothécaires, il y avait beaucoup de suspicion, comme dans l'éducation. Pas les chercheurs, les chercheurs en sciences dures utilisaient internet depuis longtemps, mais les gens des sciences humaines avaient beaucoup de soupçons, étaient très réticents. Les bibliothécaires n'ont pas accompagné ce mouvement de façon proactive.

«...il ne faut pas être passif par rapport au numérique, il faut l'utiliser au maximum.»

En même temps c'est vrai que c'est une utopie. Quand on ne maîtrise pas bien un sujet, on oscille entre un refus, ou une espèce de foi de néophyte, et ceux là même qui étaient passifs ont cru que le numérique allait résoudre tous les problèmes. Donc ce directeur de recherche a raison, **il ne faut pas être passif par rapport au numérique, il faut l'utiliser au maximum.** Je vous ai peut-être donné le sentiment d'être réticent par rapport au numérique, mais tout n'est pas numérique dans une bibliothèque.

Entretien réalisé le 30 juillet 2009 à la bibliothèque de la Part-Dieu avec Patrick Bazin, directeur de la Bibliothèque municipale de Lyon