

Université Paris 8

Vincennes - Saint-Denis

UFR Sciences de l'information et de la communication

Département Hypermédia

Les services de référence virtuels

ou

les bibliothécaires français au défi du réseau

Année universitaire 2010- 2011

*Mémoire pour l'obtention du Master
Numérique : enjeux et technologies" (NET)*

Présenté par Jean Bouyssou

Sous la direction de Monsieur Madjid Ihadjadene

Remerciements

Je tiens à remercier Monsieur Madjid Ihadjadene non seulement pour son attention durant la rédaction de ce mémoire, mais surtout pour avoir accepté, accompagner et guider les multiples fluctuations et volte-faces durant la définition du sujet

L'ensemble des collègues bibliothécaires et informaticiens qui œuvrent quotidiennement à relever le défi présenté dans les pages suivantes.

Et ma compagne, Muriel, qui m'a soutenu dans ce long chemin analytico-universitaire et a eu la gentillesse de relire de nombreux brouillons, de corriger d'encore plus nombreuses fautes et de m'imposer les éclaircissements nécessaires. Sans ses suggestions, toujours pertinentes, ce mémoire ne serait pas ce qu'il est.

Résumé :

Cette étude a pour objet les services de références virtuels français comme tentative d'exporter les bibliothèques sur le web. Elle part d'une lecture de l'histoire des bibliothèques françaises à la lumière du complexe de Constantin, décrit par Régis Debray dans la Critique de la raison politique. Ce survol de quinze siècles d'histoire me permet de définir une nouvelle identité du bibliothécaire. En parallèle, un historique d'internet, du web et des sites de réseaux sociaux m'amène à distinguer trois webs ayant chacun ses spécificités, ses acteurs majeurs et offrant des possibilités différentes aux bibliothécaires. L'enjeu de ce mémoire porte sur l'adéquation entre l'identité des bibliothécaires et chacun des trois webs.

Abstract :

This study deals with French electronic reference services which tend to export Libraries onto the web. I read the "Histoire des bibliothèques françaises", keeping in mind what Régis Debray called Constantin's complex. These fifteen centuries describe a new figure of the French librarians. At the same time, while studying the history of the Internet, the web and Social Network Sites (SNS) I pointed out three kind of webs. Each of these webs has its major actors and offers a specific potential to librarians. The real stakes of this essay concern the adequacy between the new librarian's identity and each of the three webs.

Descripteurs :

Bibliothèques -- Services de référence virtuels

Bibliothèques et internet

Bibliothèques universitaires -- France

Psychologie politique

philosophie politique

Internet -- Histoire

Moteurs de recherche sur Internet

Google

Réseaux sociaux

Communautés virtuelles

Facebook (site web)

Table des matières

Introduction	6
Le fantasme identitaire d'un service libertaire.....	8
Historique des services de références virtuels.....	12
L'entretien de référence.....	17
La concurrence des moteurs de recherche web	21
Des bibliothèques sous influence.....	26
Aspect symbolique	27
Dis-moi comment tu t'appelles et je te dirai qui tu es.....	33
Histoire des bibliothèques françaises.....	38
Au commencement : un instrument apologétique.....	38
Les bibliothèques garantes du pouvoir politique	44
La bibliothèque comme serviteur du savoir.....	47
Nature et missions des bibliothécaires.....	56
Internet et la société du réseau.....	63
Interconnecter les réseaux pour accroître la productivité de la recherche.....	63
Ouvrir le réseau à tous : l'internet bibliothéconomique.....	65
La réaction des bibliothécaires.....	80
Changer de paradigme : l'internet du réseau.....	84
Le web contributif : Wikipedia	85
La réaction des bibliothécaires.....	94
Les réseaux sociaux : Facebook et Facebook Questions	96
La réaction des bibliothécaires.....	104
Conclusion	108
Bibliographie.....	111

Introduction

Le monde des bibliothèques françaises bruit depuis ces dernières années de la création de services de références virtuels¹. Ces services visent à utiliser les nouvelles technologies de la communication – forum, mail, chat, conavigation – pour proposer à des utilisateurs d'interroger des bibliothécaires via internet. Selon les établissements, ces services limitent leurs réponses à la fourniture de références bibliographiques ou proposent également des réponses factuelles.

Lancés à grands renforts de communication, ces services rencontrent un accueil qui, sans être froid, n'est pas à la hauteur des investissements consentis.

L'objet de ce travail est d'analyser la nature profonde de ces services, leur raison d'être et d'interroger ces données au regard de la société dans laquelle elles sont construites. J'interrogerai dans une première partie la présentation que les bibliothécaires en font au travers de la littérature professionnelles afin d'en dégager les enjeux, les forces et les faiblesses, les atouts et les freins.

Dans une deuxième partie, je m'attacherai à questionner l'identité des bibliothécaires, leur rapport au public, au savoir. Je remonterai aux origines historiques des bibliothèques françaises et lirais leur longue histoire, économique, législative et somptuaire comme un déplacement progressif d'obédience du religieux au politique. Voulus par leur tutelle et perçus par leur public comme des médiateurs vers une transcendance, les bibliothécaires doivent être définis, en termes de sociologie des réseaux, comme des liens forts.

Internet, sujet de la troisième partie, bousculent la mise en œuvre des liens forts ou faibles comme les modes d'accès au savoir. Si l'histoire du web semble proclamer l'importance des liens faibles consacrés au développement d'un projet commun, l'explosion des sites de réseaux sociaux au cours des cinq dernières années réaffirme l'importance des liens forts au niveau individuel.

¹ L'appellation de ces services varie. Je reviendrai plus loin sur les conséquences de leur dénomination. J'emploierai personnellement l'acronyme SRV en raison de sa neutralité sémantique.

C'est au regard de ces deux web - web contributif et liens faibles vs web participatif et liens forts - que je relis les objectifs annoncés des SRV et invite, en conclusion, à repenser ces services dans une utilisation différente des divers modes de coopération existants sur le web.

Le fantasme identitaire d'un service libertaire

À en croire la communication institutionnelle, les services de références virtuels constituent la plus récente réponse des bibliothèques aux enjeux de leurs missions. Faisant pénétrer les bibliothèques sur internet, offrant un accès en tout temps et en tout lieu, ces services pallient l'ensemble de leur faiblesses : horaires ou topologiques. Cependant, si les médias sont nouveaux, il n'en va donc pas de même du service en soi. Ainsi que le dit Claire Nguyen ² « un service de référence virtuelle (SRV) ou service de renseignement à distance (SRD), n'est pas vraiment un nouveau service, finalement il ne fait qu'utiliser de nouveaux médias. »

Cette seule citation suffit à souligner l'ambiguïté de la relation des bibliothécaires à ce service. Claire Nguyen met, en effet, en parallèle l'appellation « virtuelle » et « à distance » et sur un pied d'égalité les appellations de service de référence virtuelle et de service de référence à distance. Si l'on admettait, dès l'origine, cette égalité, on serait en droit de s'interroger sur le caractère novateur de ces services. Les RADIS (Réponses À DIStance), service de la BPI qui fournit des références bibliographiques par courrier - téléphone - minitel - courrier électronique, existent en effet depuis le milieu des années 1970, soit près de quarante ans. L'enjeu réel de ces nouveaux services n'est donc pas l'appropriation par les bibliothécaires d'un ou de plusieurs nouveaux médias.

Patrick Bazin ³, dans la préface du livre de Jean-Philippe Accart (2008), donne la clé d'interprétation de ces services, lorsqu'il écrit : « à vrai dire, les bibliothèques, pour la première fois de leur histoire, sont à la recherche d'elles-mêmes, de leur identité. Cette identité, il faut peut-être la chercher du côté de la fonction référence, une activité qui touche au cœur même du métier de bibliothécaire, là où se nouent la compétence intellectuelle, le savoir-faire documentaire et la relation à l'utilisateur. »

² NGUYEN, 2005.

³ À l'époque où il était directeur de la Bibliothèque municipale de Lyon et à ce titre du Guichet du savoir, service de questions-réponses probablement le plus dynamique et créatif de France.

L'enjeu réel de ces nouveaux services, par delà les discours vertueux d'offrir un service à un public distant, concerne bien l'identité même du bibliothécaire, sa relation au lecteur, la relation de celui-ci à l'information dans le monde du web. En d'autres termes l'enjeu de ces services est la légitimité du bibliothécaire dans un monde en réseau.

L'appellation même de ces services donne un aperçu du mal-être des bibliothécaires dans ce domaine. En effet coexistent diverses graphies d'une même appellation et chacune de celle-ci invite à l'interprétation. On trouve ainsi en parallèle : service de référence virtuel, service de références virtuel, voire service de référence virtuelle.

Le premier terme semble ne pas poser de problème particulier. Il porte pourtant une ambiguïté propre. En effet, on ne sait si le mot désigne le service rendu à l'usager ou la composante interne à l'établissement, le service fonctionnel. Sans doute est-ce reconnu comme une qualité par les bibliothécaires qui l'ont unanimement adopté (il conviendrait alors de parler de polysémie plutôt que d'ambiguïté). Qu'il s'agisse d'ambiguïté ou de polysémie, c'est dans l'association avec l'adjectif virtuel que le mot laisse apparaître un malaise patent. En effet, à l'heure où il convient de gérer la fonction public comme une entreprise, au moment où la RGPP (révision générale des politiques publiques) taille des coupes claires dans les effectifs des personnels et vise à remplacer les personnels qualifiés par des moniteurs étudiant et des agents de sécurité, mettre en avant qu'un service est virtuel revient presque à dire qu'il est externalisable.

Le terme référence est peut-être alors à utiliser comme une conjuration. Alors qu'on pourrait imaginer qu'il s'agisse d'un service fournissant des références (bibliographiques), l'emploi au singulier invite à y voir un qualificatif. Ainsi le service en lui-même devient de référence au même titre qu'un ouvrage peut l'être. Le service doit donc, à l'instar des « usuels », demeurer constamment au sein de la bibliothèque.

Quand à l'adjectif virtuel, il regroupe sûrement plus encore de possibilités d'interprétation que les deux autres termes. Il est généralement entendu

comme s'opposant à « présentiel » et invite donc à penser que ce service ne se passe pas dans un espace physique où bibliothécaire et usager se rencontrent, mais il permet également de penser que l'entité organisationnelle - le service - est virtuel en ce qu'il n'apparaît pas dans l'organigramme de l'établissement voire qu'il est composé de membres relevant de différentes bibliothèques. Cette interprétation est lourde de possibilités. Notons que Claire Nguyen dans son mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur met l'adjectif au féminin. C'est donc la référence en elle-même qui devient ainsi virtuelle. Nul doute qu'il ne faille entendre cette graphie au sens d'une référence assurée dans le monde virtuel du cyberspace mais elle laisse malheureusement douter de la réalité même des réponses fournies.⁴

On retrouve une même ambiguïté dans le nom du service développé par les bibliothèques des pays de Loire et de Bretagne : Ubib. Le nom a été retenu pour ses qualités en termes de référencement dans les moteurs de recherche (le nom étant lié au service dans une relation univoque) et pour les diverses interprétations possibles ; le U pouvant désigner aussi bien l'université à l'initiative du service que l'ubiquité nouvelle offerte par les bibliothèques. Mais cette polysémie interprétative autorise également à y voir une construction similaire à Utopia par Thomas More. Ubib fait donc référence à une bibliothèque idéale, utopique, mais il doit donc partager la critique autrefois faite à Utopia, construit à partir du préfixe négatif οὐ et de τοπος le lieu. Ubib serait la bibliothèque qui n'est pas, la bibliothèque inexistante.

Aussi symptomatique qu'elle puisse être la précédente digression reste bien tenue. Aussi pour percevoir et analyser en quoi les services de références virtuels peuvent remettre en question l'identité des bibliothécaires, il convient tout d'abord de voir comment ces derniers les décrivent, à quoi ils les associent, comment ils prétendent les gérer.

⁴ Nb : Pour l'ouvrage qu'elle a dirigé aux presses de l'Enssib, Claire Nguyen a abandonné l'appellation de « service de références virtuelles » au profit de « service questions-réponses à distance » ; appellation sûrement moins marketing mais plus rassurante quant à la réalité du service.

Premier constat d'importance, la littérature française sur le sujet est peu abondante et ne date pas de plus de 5 ans. Alors que les pays anglo-saxon, et particulièrement les américains, disposent d'une littérature prolixe et souvent spécifique sur le sujet, la France n'a jusqu'à ces dernières années pas eu de production dédiée. Globalement il faut attendre le début des années 2000 pour voir paraître les premiers articles consacrés à la référence à distance, 2005 pour voir un mémoire de conservateur traiter du sujet, 2008 pour voir le premier ouvrage traiter le sujet dans son ensemble et encore le sous-titre de ce dernier « du présentiel au virtuel » indique combien le SRV n'est encore qu'un avatar technologique d'un service préexistant, 2010 enfin pour que paraisse le premier ouvrage strictement consacré à la référence à distance.

Sans doute conviendrait-il d'interroger cette absence même de textes, d'autant plus assourdissante que la référence est un sujet central et « classique » de la bibliothéconomie et que les bibliothécaires, par intérêt naturel comme par le biais des rencontres internationales (IFLA par exemple) suivent les réflexions en cours à l'étranger - et notamment les travaux des associations professionnelles américaines - où le thème est abondamment traité. On pourrait probablement voir dans ce silence quasi absolu le symptôme d'une gêne importante, d'une inhibition de la pensée similaire à celle générée par la boîte de Pandore dont on ignore le contenu mais dont on devine que quel qu'il soit sa découverte sera douloureuse.

L'étude du silence éditorial n'entre cependant pas dans mes compétences ; je me contenterai donc de celles des textes existants, avec l'espoir qu'à l'instar de celle de Pandore cette boîte apporte l'espérance.

À défaut d'antécédents sur lesquels s'appuyer, tous les textes professionnels reprennent une organisation similaire fondée sur deux éléments :

- un historique des services de référence
- une analyse technique de l'entretien de référence en présentiel.

À ces deux éléments, certains auteurs ajoutent une troisième partie plus spéculative, qui constatant la baisse de fréquentation de ces services outre

Atlantique, s'interrogent sur les raisons de cette situation et les moyens d'y remédier.

Il me semble important de bien synthétiser chacun de ces trois éléments avant que d'en faire l'analyse.

Historique des services de références virtuels

Tous les travaux français font remonter la naissance des services de référence au renouveau qu'ont connu les bibliothèques américaines⁵ à la fin du XIXe siècle notamment sous l'impulsion de Melvil Dewey⁶.

Cette naissance est présentée comme un des éléments d'une évolution si fondamentale que d'aucuns n'hésitent pas à la qualifier de révolution : l'ouverture en libre-accès des collections au public.

Jusqu'à cette date, les collections, soigneusement conservées dans des réserves, ne sont accessibles qu'au seul personnel de la bibliothèque. Le lecteur désireux de consulter un document doit s'adresser à l'un des membres du personnel, muni si possible des références du document et en demander la communication. La littérature présente nombre de textes particulièrement élogieux pour les bibliothécaires, lesquels, à partir de quelques vagues caractéristiques, savent répondre d'un ton sentencieux : « Oui, nous l'avons. »

De même si l'utilisateur ne cherche pas un document précis, préalablement identifié, mais souhaite obtenir des informations sur un thème, il doit également faire appel à un bibliothécaire à qui il présentera sa recherche et auquel il se fiera pour obtenir parmi la masse inconnue de tous les documents possédés par la bibliothèque, le ou les documents adapté(s) à sa demande spécifique.

Deux événements majeurs vont bouleverser cette approche : la « révolution industrielle »⁷ et l'accroissement général du niveau d'éducation de la

5 Dans ce chapitre retraçant la genèse américaine des services de référence telle qu'elle est présentée dans les ouvrages français contemporains, je présenterai, lorsqu'il sont similaires aux réalités américaines, des exemples ou des références françaises afin de préparer l'étude de la situation dans ce pays.

6 Melvil Dewey (1851-1931), bibliothécaire américain, est souvent présenté comme le fondateur de la bibliothéconomie moderne. Il a effectivement considérablement influé sur le métier en inventant la classification décimale qui porte son nom, un mobilier dédié, en participant durant les années 1875 à 1890 à la fondation de la première association de bibliothécaires, l'American Library Association, puis de la première école de bibliothécaire.

7 J'entends ici non la révolution industrielle *strico sensu* mais l'ensemble des évolutions socio-économiques

population. Les effets de la révolution industrielle sur les bibliothèques sont bien évidemment trop nombreux pour être listés ici et il n'entre pas dans le cadre de ce travail de les étudier spécifiquement. Notons en juste trois directement en rapport avec mon propos :

La révolution industrielle occasionne le développement d'une bourgeoisie urbaine disposant de moyens économiques et de temps libre que celle-ci va, au moins partiellement, consacrer à la culture.

L'évolution générale du niveau d'éducation, conséquence notamment de l'engagement de l'état dans ce domaine. Si la législation a souvent mis longtemps à être transcrite en actes concrets, on doit reconnaître qu'en l'espace de cent ans tous les gouvernements ont eu à cœur d'améliorer l'accès à l'école des garçons (et plus accessoirement des filles).⁸

Enfin la révolution industrielle, dans son double teneur d'évolution des techniques et de changement de paradigme économique (évolution vers une consommation de masse) eut un effet direct sur les bibliothèques au travers de deux acteurs majeurs : l'édition et le bâtiment.

Dans le domaine de l'édition, l'évolution des techniques (presse rotative en 1844 et linotype vers 1880), et la tendance récurrente durant tout le siècle vers une augmentation du marché conduisirent à une baisse sensible du coût et du prix des ouvrages. En France, le prix moyen d'un roman tombe ainsi de 15 francs dans les premières années du XIXe siècle (deux volumes in-octavo ou jusqu'à 5 volumes in-douze assez généreusement aérés) à 3 francs 50 à la fin des années 1830 (les ouvrages de la « Bibliothèque » de l'éditeur Gervais Charpentier, soit un volume in-18 jésus très dense).⁹

Parallèlement l'augmentation du marché conduisit à un développement de l'offre. Plus encore que par une offre pléthorique, ce développement se

engendrées par celle-ci.

8 Citons seulement la loi Daunou du 3 brumaire an IV qui organise un enseignement primaire, l'ordonnance du 29 février 1816 qui oblige, dans son article 14, les communes à « pourvoir à ce que les enfants qui l'habitent reçoivent l'instruction primaire, et à ce que les enfants indigents la reçoivent gratuitement », la loi Guizot de 1833 imposant aux communes de plus de 500 habitants d'avoir une école de garçons, la Loi Falloux (1850) qui vise à développer l'enseignement primaire et enfin les lois Ferry qui rendent l'école gratuite (1881), l'éducation obligatoire et l'enseignement public laïque (1882). Si l'enseignement supérieur connaît moins de textes, il convient de se rappeler que la période révolutionnaire connut la création du Conservatoire National des arts et métiers (qui comprenait dès l'origine une mission de formation permanente), l'École Polytechnique et l'École Normale Supérieure

9 Une telle baisse ne doit pas être surestimée, le livre reste un produit cher. À titre de comparaison 15 francs représentent plus du tiers du salaire d'un ouvrier, soit 350 euros si l'on se fonde sur le SMIC. L'évolution ne fait donc descendre son prix qu'à l'équivalent à 80 euros.

traduisit par celui d'offres parallèles – apparemment similaires mais s'adressant à des publics distincts – notamment au travers de collections traitant d'un même sujet mais de manière plus ou moins vulgarisée et de la multiplication des titres de presse, aux couvertures trompeusement semblables, aux énoncés souvent elliptiques.

D'autre part, l'État, pour répondre à la demande croissante du public autant que pour participer au développement économique, engagea un programme de grandes constructions comme en témoignent par exemple la bibliothèque Sainte-Geneviève achevée en 1848 et ou la bibliothèque Nationale dont la salle Labrouste date de 1857.

Ces trois facteurs (développement des classes moyennes, augmentation du niveau d'éducation, et évolution du paradigme marchand) conduisent à un développement considérable du public des bibliothèques autant que des fonds proposés. Ce développement à son tour rend caduc l'ancienne organisation des bibliothèques. En effet, alors que préalablement les bibliothécaires pouvaient mémoriser leur fonds et répondre individuellement à chaque lecteur, il leur est désormais impossible de tout mémoriser aussi bien que de répondre à toutes les demandes. C'est pour répondre à cette double problématique que les bibliothèques mirent leur fonds, ou une partie de celui-ci, en libre-accès. En ayant la possibilité d'accéder directement aux ouvrages, le lecteur se voyait dès lors offrir une certaine autonomie. Afin de l'accompagner dans son exploration, un nouveau médiateur fut inventé : le catalogue.

Mais ce dernier à son tour générait certaines difficultés d'appréhension. Optimisé pour fournir un maximum de renseignements en un minimum de fiches¹⁰, il exige un apprentissage de son fonctionnement et, pour la recherche matière, la connaissance d'un vocabulaire normalisé.

D'autre part, l'accès direct aux collections modifie la relation usager-bibliothécaire et le rôle même de ce dernier. Celui-ci n'est plus le gardien des documents autant que la seule clé d'accès à l'information qu'ils contiennent, il lui incombe désormais de partager son savoir avec le public, de lui apprendre à

¹⁰ Il convient de se souvenir qu'il s'agit de fiches cartonnées, écrites à la main et rangées dans des tiroirs. Leur gestion est coûteuse en temps, leur stockage en espace.

utiliser la bibliothèque, à découvrir le bon document.

C'est ainsi qu'en 1876 Samuel Green¹¹ définit les quatre tâches principales du bibliothécaire soucieux de son public :

- aider les usagers à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque ;
- répondre aux questions des usagers ;
- aider les usagers à sélectionner les bons ouvrages ;
- promouvoir et personnaliser les services de la bibliothèque.¹²

C'est sur ces bases que Green va développer son approche du métier et qu'il « inventera » le service de référence. Celui-ci se matérialisa tout d'abord par un bureau dédié, généralement situé dans la salle des catalogues. Le personnel présent à ce bureau s'employait à mettre en pratique les quatre tâches signalées par Samuel Green. Il devait donc accueillir les usagers, les aider à utiliser le catalogue, à se repérer dans la bibliothèque et à en utiliser tous les services. Selon l'envie ou le besoin du lecteur, le professionnel pouvait, préalablement ou parallèlement à la présentation du catalogue, l'aider à définir sa recherche ou au moins à la formuler selon la nomenclature employée par l'institution. Le leitmotiv à toujours garder en tête était donc que « le bibliothécaire [devait] alors autant répugner à laisser un usager quitter l'institution avec une question non résolue qu'un commerçant à laisser partir un client sans avoir fait d'achat. »¹³

C'est donc autant pour accompagner le public dans son approche autonome du savoir et de la bibliothèque que pour pallier les difficultés d'orientation et de sélection que les bibliothécaires inventèrent les salles de références. Celles-ci donnent accès à des ouvrages fondamentaux (dictionnaires, encyclopédies), aux fichiers du catalogue (auteur et titre mais surtout matières) pour permettre

11 Samuel Swett Green (1837 -1918), autre figure marquante de la bibliothéconomie américaine du XIXe, il a principalement travaillé sur le service au public. Il est souvent présenté comme le père des services de références.

12 Cité par ACCART, 2008.

13 « A librarian should be as unwilling to allow an inquirer to leave the library with a question unanswered as a shopkeeper is to have his customer go out of his store without making a purchase » in « Personal relations between librarians and readers » *American library journal*, vol. 1, octobre, pp. 74-81, consultable sur: <http://dliis.gseis.ucla.edu/people/jrichardson/personal.htm> (consulté en septembre 2011)

à un lecteur de définir l'objet de sa recherche, de le lexicaliser selon les standards du moment et de lui donner les références les plus idoines.

Le travail dans ces salles offre quelques spécificités – importance accrue de l'accueil, particularités de l'entretien qui relève autant de la maïeutique que de l'éducation, nécessité d'une maîtrise des sources documentaires – qui amène dès 1930 à l'élaboration d'une littérature dédiée puis de la création d'une spécialisation dans le cadre de la formation professionnelle.

Il en découle bien sûr, une identité forte fondée en partie sur une expertise particulièrement probante en recherche documentaire, mais surtout sur le sentiment d'être au service du public jusqu'au dévouement et sur le fait que ce travail s'inscrit dans un idéal démocratique¹⁴. Samuel Green, consacre un article, devenu célèbre, dans le tout premier volume du *Library Journal*, à la relation entre bibliothécaires et lecteurs dans lequel il affirme notamment : « It is important to have a democratic spirit in dealing with readers in popular libraries. »¹⁵

Toutes ces évolutions du métier sont initiées aux États-unis, pays à la tradition démocratique déjà centenaire¹⁶. Elles sont par la suite « importées » en Europe par quelques bibliothécaires enthousiastes. Au premier rang de ceux-ci il faut signaler Eugène Morel¹⁷. Celui-ci doit être considéré comme l'un des pionniers de la lecture publique en France. Parmi une production abondante, tant dans le domaine professionnel qu'en romans et pièces de théâtre, il publia en 1910 un ouvrage intitulé *La librairie publique* véritable manifeste pour une ouverture maximale au public¹⁸ dans lequel il reprend les grandes innovations

14 Pour pondérer un peu ce propos, David Soret signale que le mot référence « semble d'abord avoir été utilisé pour désigner des livres « which do not circulate », usuels dont l'objectif principal était d'éviter aux bibliothécaires de se faire déranger par d'éventuels lecteurs en quête de renseignements. Les importuns se voyaient alors renvoyés vers ces ouvrages. », SORET, 2007.

15 GREEN, Op cit.

16 Mon propos n'est pas ici de glorifier, ni même de caractériser, le système politique américain. Il est juste de rappeler qu'à l'époque des débuts de Dewey et de Green, la France sortait du second empire et hésitait à rétablir la royauté avec le comte de Chambord, alors que les États-Unis avaient pour président des figures comme Abraham Lincoln ou Ulysse Grant.

17 Bibliothécaire et écrivain français (1869 – 1934), il a eu en France un engagement similaire à celui de Dewey aux États-unis. Il a notamment contribué à la création de l'Association des Bibliothécaires de France (1906), introduit la classification décimale Dewey à la bibliothèque de Levallois-Perret (1911) et soutenu la création de l'Heure joyeuse, première bibliothèque publique destinée à la jeunesse (1924).

18 On doit rendre grâce à l'Essib d'avoir numérisé ce texte et de le proposer sur son site dans sa collection *Les classiques de la bibliothéconomie*. Cependant, ironie de l'histoire ou symptôme caractéristique, la version numérique de ce texte dans lequel Eugène Morel va jusqu'à affirmer qu'il importe peu que les bibliothèques possèdent des livres est totalement verrouillée.

américaines. Il s'insurge notamment contre la dichotomie entre « bibliothèques savantes » et « bibliothèques populaires ». Il voit en ces dernières une approche paternaliste et condescendante du public à qui l'on fournit, non sans un certain mépris, des romans à sa portée. Il plaide, à l'inverse, pour que soient créées des institutions dans lesquelles seraient mises à disposition du public toutes les informations nécessaires à son évolution professionnelle, intellectuelle, économique tout autant que des informations concrètes sur toutes les questions pratiques qu'il est à même de se poser¹⁹. Les sujets préconisés par Morel sont très proches de ceux présentés par Green dans son article du *Library Journal*.

C'est encore un même état d'esprit, fondé sur le caractère oblatif du bibliothécaire, qu'on retrouve dans le livre de Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. On retrouve la préoccupation de répondre à toutes les questions des lecteurs, non dans une liste comme chez Green ou chez Morel, mais dans l'affirmation que le premier devoir de la bibliothèque est d'accueillir. Accueillir c'est bien évidemment l'accueil au sens classique du terme, mais cela impose également, dit-il, de savoir aller au devant du lecteur, où qu'il se trouve et quelques soient ses préoccupations. Il affirme également qu'une question ne doit pas rester sans réponse et cela même si elle n'est pas documentaire et même si elle ne relève pas des missions de l'établissement.

L'auteur affirme par ailleurs dans ce classique de la bibliothéconomie que « former à l'autonomie dans l'acquisition des connaissances [rejoint] les fondements démocratiques des collectivités publiques (le gouvernement du peuple par le peuple réclame un peuple apte à décider souverainement). »²⁰

L'entretien de référence

Il importe également de s'arrêter sur cet ouvrage de Bertrand Calenge car il présente une analyse complète de l'entretien de référence. Il constitue en cela le deuxième point d'appui des ouvrages contemporains sur les services de

¹⁹ Morel explicite son propos à l'aide d'une liste de questions potentielles. La liste des sujets évoquées (comme d'ailleurs la mise en scène de questions concrètes, est très proche de l'article de Samuel Green déjà évoqué.

²⁰ CALLENGE, 1999.

référence. Nous avons vu, à la seule analyse des titres consacrés au sujet actuellement disponibles sur le marché français comme dans la citation de Claire Nguyen²¹, que les SRV ne prétendaient pas offrir de prestations différentes de celles proposées *in presentia* en bibliothèque ; ils ne prétendent à rien d'autre qu'à offrir cette prestation sur un nouveau média et (faire) bénéficier ainsi des avantages de ce dernier (disparition des contraintes de temps et d'espace). L'analyse de Bertrand Calenge, pour ancienne qu'elle puisse paraître, reste donc totalement d'actualité. La qualité et la complétude de cette étude ne sont d'ailleurs pas remis en cause par les travaux récents sur les modèles psycho-cognitifs de recherche d'information.

Le présent mémoire ne vise pas à la mise en œuvre d'un SRV et pourrait donc, à priori, faire l'impasse sur cet aspect technique du sujet. Cependant, si l'on admet, à l'instar de Patrick Bazin, que le SRV touche à l'identité même du bibliothécaire, c'est à dire à « [sa] compétence intellectuelle, [son] savoir-faire documentaire et [sa] relation à l'utilisateur »²², il convient d'observer comment les bibliothécaires analysent ce travail.

Obéissons donc à l'injonction de Claire Nguyen et « Relisons Bertrand Calenge, pour qui la fonction de référence est une « fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation. » » Plus précisément Calenge spécifie sept éléments constitutif d'un service de référence :

- il part d'un besoin d'informations
- il s'organise sur un créneau et avec des partenaires
- la relation à l'utilisateur est fondée sur une prestation personnalisée
- il se préoccupe d'information à apporter plus que de la documentation possédée
- il recherche son articulation avec le reste de la bibliothèque et de ses ressources
- il construit ses outils propres à l'aider à répondre aux besoins

21 NGUYEN, Op cit.

22 ACCART, Op cit.

– il est identifié comme un lieu spécifique

Enfin Calenge définit trois niveaux de fonctionnement d'un tel service. Ces niveaux s'affichent comme des réponses à trois types de demande ou de besoins des utilisateurs, qu'il s'agisse de groupes distincts, ou de capacités de mise en œuvre de la bibliothèque.

– Le service de renseignement. Service de base il répond parfaitement aux besoins des lecteurs spéculatifs, c'est à dire de ceux qui cherchent des informations sur un sujet mais ne possède pas de pistes bibliographiques (titre, auteurs, collection ...). Ce service travaille sur une durée brève de l'ordre de quelques minutes.

– Le service d'information travaille sur une durée un peu plus longue. Il fournit également des titres mais invite en plus à l'utilisation intelligente de la bibliothèque. Disposant de plus de moyens, il peut cibler ces publics et constituer des dossiers documentaires pour répondre à des questions récurrentes.

– Le service de recherche documentaire constitue un changement d'échelle. Il propose une recherche en profondeur qui déborde du cadre des collections de la bibliothèque. Que la prestation ait lieu en une fois ou qu'elle se prolonge sur plusieurs entretiens, ce niveau de service met beaucoup plus en œuvre le dialogue que les deux niveaux précédents, en ce qu'il implique une évaluation par le lecteur des réponses proposées par le bibliothécaire voire une évaluation de la prestation et du bibliothécaire lui même.

Qu'importe-t-il de retenir de ces propos dans la perspective qui est la mienne ?

Tout d'abord, l'importance accordée à la notion de fonction, de service, d'organisation.²³ Si, pour Calenge, tout bibliothécaire est naturellement animé par un un sentiment oblatif, il convient pourtant d'optimiser et de parfaire ce tempérament par une organisation matérielle et humaine. Le service de

23 Pour rendre justice à Bertrand Calenge, il convient de rappeler que pour lui tout bibliothécaire est naturellement dans une démarche de service. Son insistance sur l'organisation du service ne devrait donc pas conduire à un contresens et penser qu'il affirme que l'organisation prime sur l'état d'esprit. Il est cependant à craindre que : tous les bibliothécaires ne soient pas constamment dans une démarche de service ; que les lecteurs de Calenge chargés de la mise en œuvre d'un tel service ne s'en tiennent à l'organisation, n'ayant pas les moyens de travailler les motivations des uns et des autres. `A titre d'exemple, la direction du SCD de Paris III a ainsi imposé la participation au SRV à l'ensemble de ses personnels.

référence se distingue d'une fonction d'information « au fil de l'eau » née de la rencontre fortuite d'un usager et d'un bibliothécaire. Elle est constituée, implantée dans un lieu identifié, elle dispose d'outils spécialisés (souvent construit spécifiquement). Encore une fois, le propos de Calenge est bien d'optimiser les ressources d'un établissement pour en exprimer le meilleur. Ce raisonnement à néanmoins conduit à l'affirmation (très marquée aux États-unis) que les bibliothécaires de référence constituent une élite parmi les personnels de ces établissements. Disposant de compétences et de moyens particuliers ils se distinguent du commun des bibliothécaires moins formés et disposant d'outils moins performant. À combien plus forte raison se distinguent-ils du commun des mortels. Le risque de cette organisation est particulièrement sensible dans la phrase « il cherche à s'articuler avec le reste de la bibliothèque ». Le service de référence, espace éthéré des plus purs esprits de la bibliothèque, éprouve par nature quelques difficultés à s'articuler aux contingences quotidiennes que représentent lecteurs et collections. Cette hyper-qualification affichée des bibliothécaires de référence, gage de la qualité de leurs réponses, risque cependant de ne pas être sans conséquence sur la relation que les usagers peuvent entretenir avec eux.

Le deuxième point qu'il convient de noter dans la référence à Calenge corrobore le premier. La présentation même du service admet implicitement une dynamique centripète. Le lecteur, qui vit et travaille à l'extérieur de la bibliothèque, éprouve un besoin d'information à dans son monde, vient naturellement au sein de celle-ci pour y obtenir une réponse, et une fois à l'intérieur s'adresse au service dédié pour obtenir l'information adaptée. Cela présuppose que pour le lecteur, et plus généralement pour le citoyen lambda, la bibliothèque est non seulement le temple du savoir mais également le lieu de sa transmission par les professionnels, celui de son appropriation par les usagers. Cette vision répond effectivement à la politique officielle des bibliothèques, politique menée dès l'ancien régime. Rien ne permet cependant d'affirmer qu'elle est pertinente de nos jours. Je soutiendrai même dans la deuxième partie de ce mémoire que la volonté politique a généré une certaine défiance vis-à-vis des bibliothèques et de leur personnel.

Dernier point à souligner dans la présentation de Calenge : le SRV appartient

forcément au troisième et plus haut niveau décrit²⁴. D'une part, en ce que tous les SRV français prétendent offrir des réponses issues de recherches en profondeur et dépassant le cadre des collections d'une bibliothèque. Dans le cadre des bibliothèques universitaires, le service proposé s'apparente même à un prolongement de l'enseignement.

D'autre part, en ce que les SRV invitent au dialogue et à l'évaluation de la prestation. QuestionPoint, le logiciel utilisé par l'immense majorité de ces services, propose nativement la possibilité à l'utilisateur de poursuivre l'échange avec le bibliothécaire lui ayant répondu. Il permet de même, l'évaluation de la réponse et par delà de l'ensemble du service par le biais d'un questionnaire paramétrable. Les bibliothèques, à juste titre, l'utilise fréquemment. On retrouve ici la prétention à l'excellence déjà signalée plus haut.

La concurrence des moteurs de recherche web

La naissance du web comme corpus bibliographique a résonné comme un coup de semonce dans le monde des bibliothèques. Les premiers temps de ce nouveau média, et les premiers exemples des informations que l'on pouvait y trouver²⁵ ne remirent pas en cause l'idée même de bibliothèque. Les années passant, les ressources disponibles sur le web se sont démultipliées, diversifiées, enrichies. On a ainsi pu progressivement accéder à des dictionnaires, des encyclopédies, des textes universitaires, des versions numériques de manuel puis à des versions numérisées d'ouvrages de références. La logique même du fonds des bibliothèques est désormais remise en question et il n'est pas rare d'entendre des universitaires (surtout dans les sciences dures) dire qu'ils n'envoient plus leurs étudiants en bibliothèque tout se trouvant sur le web.

Ce mouvement a généré une abondante littérature professionnelle qui s'est interrogée sur les conséquences à tirer de ce nouveau média. La première réponse fut des plus simples et des plus protectrices. Elle a consisté à dénigrer

24 Exception faite du Guichet du savoir de la BML qui, répondant à toutes les questions, est amené à proposer des réponses brèves et non documentaires.

25 En France, lors de sa première extension vers le grand public, vers la fin des années 1990, l'un des exemples régulièrement fourni par ceux qui vantaient le web comme source de toutes les informations possibles portait sur la vraie recette d'un cocktail réalisé au bar d'un hôtel chic de l'océan indien. Il ne s'agissait bien évidemment pas là d'une concurrence de nature à faire angosser les bibliothécaires.

assez systématiquement le web et l'ensemble de son contenu. Ainsi, il est encore couramment admis en bibliothèque que Wikipedia ne saurait avoir rang au titre de référence à côté de l'Universalis ou de la Britannica ou que le Trésor de la Langue Française Informatisé (pourtant œuvre du CNRS et de l'université Nancy 2) ne saurait se substituer au dictionnaire Le Robert.

Le web se refusant à mourir de ces marques de mépris, force fut de le reconnaître comme un nouvel acteur sur le marché de l'industrie culturelle, acteur contre lequel il allait falloir lutter pour conserver la suprématie dans le domaine. La critique pure se transforma en analyse marketing ; il fut alors question « d'investir le web », « d'aller chercher les lecteurs là où ils sont » de « mettre en avant les avantages concurrentiels des bibliothèques » et d'autres expressions émanant du monde de l'entreprise, de la conquête de marchés et d'économie de la connaissance.

Pour comprendre le sentiment des bibliothécaires à l'égard du web et plus particulièrement dans son rapport aux SRV, il convient de délaissé un moment les monographies dédiées à ce service et s'attacher à un remarquable article de David Soret paru dans le BBF.²⁶ Dans ce texte il oppose en une logique commerciale bibliothèques et web. Il constate tout d'abord que « Les services de référence sont apparus à une époque où les bibliothèques jouissaient d'une position de monopole fondée sur la fourniture gratuite de documents imprimés et, plus tard, audiovisuels. Cette exclusivité tend à disparaître dès lors que livres, CD et DVD cèdent progressivement la place à une information dématérialisée à laquelle il est possible d'accéder par des vecteurs domestiques. » Puis s'interroge sur la pérennité des services de bibliothèques, et envisage que « Le modèle économique établi par Clayton M. Christensen, dans lequel de nouvelles technologies dites disruptives se substitueraient à d'autres plus anciennes en éliminant au passage les services qui se fondaient sur elles (en clair, la fourniture d'informations par des spécialistes, à partir d'une masse documentaire que les bibliothèques étaient seules à posséder, est dépassée dès lors que ces mêmes informations sont censément disponibles sur le web pour tout un chacun), semble bien devoir se confirmer. » Le web dans ce cas de figure remplacerait purement et simplement les bibliothèques dans

26 SORET, 2007.

leur fonction d'accès à l'information pour autant que celle-ci existe sous une forme numérique.

Mais par delà le moteur de recherche, mécanisme anonyme et en théorie parfaitement performant, il voit dans le succès de Yahoo ! Answers (et notamment dans une victoire supposée sur Google Answers) la suppression de l'intermédiaire officiel au profit du « pair ». Alors que Google answers proposait un service assuré par des documentalistes à partir des ressources accessibles gratuitement depuis le moteur de recherche, Yahoo ! Answers est assuré par tout internaute qui se définit comme compétent. Minorant l'intérêt des ressources accessibles par rapport à celles disponibles dans une bibliothèque et ne reconnaissant pas de compétence à l'utilisateur lambda, il en conclut qu'« on peut considérer comme illusoire l'autodidaxie des internautes et estimer que la chute du nombre de questions [dans les SRV de bibliothèques] résulterait d'une habitude prise de se contenter de peu, c'est-à-dire de ce qu'offre gratuitement le web. »

Notons qu'il n'est pas question dans cet article d'une complémentarité entre le web et les bibliothèques, ni même d'une utilisation du premier par les secondes. Il semble bien qu'il n'y ait dans l'esprit de l'auteur de place que pour l'un des deux acteurs.

Bien que cet article ne date que de quatre ans les choses ont évoluées. Le web s'est étoffé - et notamment de ressources de qualité indiscutables - et les bibliothécaires ont appris à s'en servir à titre personnel puis professionnel. La méfiance des bibliothécaires à l'égard (à l'encontre?) du web n'ont cependant fait que se déplacer. Les mémoires récents qu'ils portent sur l'identité des bibliothécaires, sur la formation à l'heure du web 2.0, sur l'identité des bibliothécaires ou sur l'autonomie des usagers vis-à-vis des SRV²⁷ laissent entendre que les ressources de qualité ne sont pas accessibles par le biais de recherches simples et que seuls des professionnels sont à même de les découvrir. La situation des utilisateurs face au web est similaire à celle qu'ils avaient face au catalogue. Incompétents, ils doivent être au minimum accompagnés, idéalement formés. Les bibliothécaires s'offrent bien

27 Voir par exemple PUYBONNIEUX, 2010 ; SAADA, 2010 ; THILLIEZ, 2007.

évidemment à remplir ce rôle.

La lecture de la littérature professionnelle française sur les SRV donne donc l'image d'un corps excellent dans la recherche d'information, maîtrisant l'éventail complet des corpus depuis les textes les plus anciens jusqu'aux bases de données les plus complexes et ayant décrypté et intégré les méandres incertains du web. La mission qui est confiée à ce corps est de guider les usagers - tous ceux qui n'en font pas partie - vers l'information pertinente, c'est à dire celle qui est à la fois de qualité, validée et qui est adaptée à l'usage précis que veut et surtout peut en faire un usager donné à un moment donné.

Ce corps s'acquitte d'autant mieux de sa mission qu'il est par nature porté au service de son prochain et qu'il a fondé son travail sur une éthique libertaire, éthique ayant déjà présidé à l'ouverture au plus grand nombre, à la mise à disposition des collections en libre-accès.

Le bibliothécaire ainsi défini s'apparente donc pour parti au corps enseignant, formant le public à la recherche des informations dont il a besoin pour son quotidien aussi bien que pour son évolution. Il contribue à la formation de citoyens aptes à jouer leur rôle dans la société démocratique et notamment dans son évolution.

Je soutiendrai à l'inverse dans ce mémoire que nous avons ici à faire à un contre-sens absolu. Celui-ci est dû à la généalogie fantasmatique qui vise à faire remonter la naissance et donc l'identité des SRV français au mouvement américain de la fin du XIXe. Les bibliothécaires français œuvrent au sein d'une institution dont les racines remontent au Moyen-Âge. Ils sont à ce titre dépositaires d'un héritage qui les a marqué et façonné tout autant que les lecteurs. Ils sont de même encadrés par un appareil législatif et réglementaire totalement passé sous silence dans les textes sus-mentionnés.

En conséquence le service que les bibliothécaires ont été amené à assurer dans le cadre des salles de références n'est pas transposable en l'état dans le monde du cyberspace. Les bibliothécaires ont certes un rôle à jouer dans cet univers mais il diffère notablement de celui qu'ils ont théorisé dans le cadre de leurs institutions.

J'affirmerai également que la concurrence du web n'est pas une réelle nouveauté pour les bibliothèques. Si la dimension électronique du média est certes nouvelle et amplifie les effets au point de sembler totalement révolutionnaire, la dynamique de de réseau qui génère le succès d'internet rejoint la problématique à laquelle ont été confrontées les bibliothèques de 1750 à 1890. En effet, dans les années précédents la Révolution et durant le siècle qui suivit, on assista à un décalage entre les demandes des usagers et l'offre des bibliothèques. Décalage dont les motifs et les enjeux s'apparentent à ceux rencontrés aujourd'hui.

Des bibliothèques sous influence

Ἐν ἀρχῇ ἦν ὁ λόγος, καὶ ὁ λόγος ἦν πρὸς τὸν θεόν, καὶ θεὸς ἦν ὁ λόγος.
Καὶ ὁ λόγος σὰρξ ἐγένετο

Au commencement était le Verbe, et le Verbe était auprès de Dieu, et le Verbe était Dieu.
Et le Verbe s'est fait chair.
Évangile selon Jean 1, 1 et 1, 14

Les ouvrages contemporains sur les SRV présentent les rapports entre l'utilisateur de ces services et les bibliothécaires comme une relation duelle indépendante de tout contexte. Dans celle-ci le bibliothécaire, professionnel de l'information, offre ses compétences à l'utilisateur afin que celui-ci puisse progresser dans ses connaissances, ses compétences et par-delà dans son existence comme être social. Le bibliothécaire est ainsi au service du Savoir, de la Démocratie, de l'Accomplissement personnel autant qu'à celui de l'utilisateur.

Cette description est malheureusement bien loin de la réalité. En effet, sans remettre en cause la motivation qui peut animer chaque bibliothécaire individuellement, la relation qu'ils entretiennent avec les usagers ne peut se comprendre indépendamment du contexte dans lequel elle se déroule. La première tâche qu'il convient donc de mener est de préciser le cadre de cet échange. Ce cadre doit être perçu autant dans sa dimension réglementaire que dans ses aspects symboliques.

Aspect symbolique

Pour percevoir et bien comprendre ces derniers, un retour aux fondements de notre société occidentale s'impose. Définir les fondements d'une société n'est pas chose aisée ; à fortiori lorsque l'on recherche ceux qui ont façonné l'inconscient collectif et qui sont par nature refoulés. Je m'appuierai, pour ce chapitre, sur l'analyse magistrale de Régis Debray, dans sa *Critique de la raison politique ou l'inconscient religieux*. L'auteur, philosophe et médiologue, procède dans cet ouvrage à une « étude des conditions d'organisation et de fonctionnement des groupes humains stables. » : il pose l'existence d'un lien entre la force des croyances, dans un ensemble donné et la cohésion et la stabilité de celui-ci. À la question essentielle de la nécessité de la croyance dans le groupe, Debray répond en expliquant qu'il généralise à l'ordre du politique ce que le mathématicien Kurt Gödel²⁸ avait posé dans le domaine de

28 Kurt Gödel, mathématicien et logicien austro-américain (1906-1978) En [1931](#), il publie son célèbre [théorème d'incomplétude](#) dans *Über formal unentscheidbare Sätze der Principia Mathematica und verwandter Systeme*. Il prouve dans cet article que pour tout système axiomatique assez puissant pour décrire les nombres naturels, on peut affirmer que : 1. Il ne peut être à la fois cohérent et complet (ce qui est le théorème connu sous le nom de Théorème d'incomplétude.) 2. Si le système est cohérent, alors la cohérence des axiomes ne peut pas être prouvée au sein même du système.

la logique :« aucun système ne peut fonder sa vérité sans recourir à un élément qui lui soit extérieur. »

S'il procède à sa critique sur le classique modèle kantien en enchaînant une analytique et une dialectique, il offre dans cette deuxième partie une analyse brillante de ce qu'il appelle le complexe de Constantin. Il affirme que l'œuvre de cet empereur²⁹ marquée par la fondation de Constantinople, la restauration de l'Empire, et l'établissement de l'orthodoxie constitue le fondement de la société occidentale moderne. S'il parle de complexe ce n'est pas dans le sens d'un complexe d'infériorité qui naîtrait de l'étendue de la tâche effectuée par cet empereur ou de sa complétude mais de « l'indivision originelle du politique, du militaire et du religieux, dont l'unité conceptuelle, ici portée à l'incandescence, prend la forme tangible d'un processus historique, celui-là même dont procède notre histoire moderne. »³⁰

Il importe de s'arrêter un moment sur cette démonstration afin de pouvoir en observer la permanence dans l'histoire.

Debray établit tout d'abord un parallèle entre la divinisation croissante des empereurs et la fragilisation croissante de la cohésion de l'empire.

La divinisation intégrale des empereurs débouchait sur la désintégration de l'Empire romain, non seulement en raison d'une rotation accélérée au sommet mais d'une multiplication de divinités allogènes de tout acabit, qui faisait dire à Pétrone : « notre pays offre une telle foule de divinités qu'un dieu s'y rencontre plus facilement qu'un homme. ».³¹

Ainsi à la mort de Dioclétien en 305, sept successeurs tous Augustes et divins prétendaient à l'Empire. Parmi ceux-ci, Constantin, seul, comprend intuitivement qu'il ne peut y avoir de pouvoir personnel parce que toute gouvernance est lieutenance. Constantin décide donc de se déposséder de la divinité, de s'instituer vicaire du Christ gagnant ainsi le droit de gouverner au nom de Dieu.

« En jurant fidélité au Christ, médiateur idéal, Constantin rétablissait les frontières qui allaient s'effaçant entre les plans humain et divin, et s'instituait lui-même médiateur efficace : le culte de l'empereur devenait la forme revêtue par le culte du Christ. Et les populations de

29 Constantin Ier, 272 - 337, proclamé empereur romain en 306.

30 DEBRAY, 1987, p. 404.

31 Idem p. 408. Il cite Pétrone, *Satires*, 17, 5.

L'Empire se retrouvaient peuple de Dieu. Loyalisme garanti »³²

Officiellement, la conversion eut lieu en 312 à la veille de la bataille du pont Milvius qui devait l'opposer à Maxence, son dernier concurrent à la partie occidentale de l'empire. À en croire Eusèbe de Césarée, Constantin aurait eu la vision d'un chrisme³³ et entendu une voix lui dire *Εν Τουτω Νικα*³⁴

Ayant fait apposer le chrisme sur le bouclier de ses soldats, Constantin emporta la bataille malgré un rapport de force largement à son désavantage.

À l'épisode guerrier primordial, Constantin fera suivre l'année suivante un engagement politique. La première étape de cet échange est la reconnaissance du christianisme comme religion licite de l'Empire.

« L'édit de Milan (313) L'empereur a choisi le Dieu unique, à charge pour ce dernier de choisir l'empereur comme son délégué sur terre. Échange monothéisme contre monarchie. Le donnant-donnant de l'édit de Milan. J'étatise (à terme) votre sacré, vous sacralisez mon État. »³⁵

S'il y a bien là un coup de génie politique, ce dernier ne conditionne pas pour l'instant le devenir de l'occident³⁶. Mais c'est là que repose l'intérêt de l'analyse de Debray. Sa critique partant de l'importance du religieux dans le politique, il s'intéresse à la définition de l'orthodoxie par l'Église, généralement pensée comme relevant de l'histoire des dogmes et donc strictement parallèle à (dissociée de) l'œuvre de Constantin.

Or s'il fondait l'unité politique de son empire sur l'Église chrétienne, Constantin devait s'attacher à ce que la foi chrétienne étaye son œuvre. Pour que celle-ci serve son dessein de manière univoque et définitive, l'empereur ne devait pas s'assurer l'alliance du clergé mais inscrire dans le dogme même la légitimité de son pouvoir.

32 Idem, p. 408-409.

33 Le chrisme (☩) est l'association des lettres grecques X (chi) et P (rhô), deux première lettres du mot Christ.

34 *Par ce signe tu vaincras. L'iconographie occidentale le rapporte souvent sous sa traduction latine : In hoc signo vinces*

35 DEBRAY, *ibidem*.

36 Notons néanmoins que Clovis répétera le marché « échange conversion contre victoire » en 496. L'image de Clovis interpellant Dieu au milieu de la bataille est non seulement récurrente dans l'art français mais également dans la transmission du sentiment national dans les ouvrages scolaires primaires.

Pour ce faire il opère successivement sur deux plans. Un plan géographique, topologique tout d'abord. L'orthodoxie est avant tout un lieu : Constantinople, promontoire rocheux face aux barbares menaçant l'Empire, établie à mi distance entre Rome dont elle prétend à l'héritage impérial et Jérusalem dont elle veut récupérer l'héritage religieux. La nouvelle capitale de l'Empire a suivi les rituels de la fondation légendaire de Rome – après la *consecratio*, qui abolit le caractère profane de l'espace réservé, vint la *dedicatio*, qui scella l'appartenance religieuse. Entre les deux prit place la construction des murailles (avant celle des maisons) car le but premier de la ville nouvelle était d'être le bouclier de la foi nouvelle. À compter de l'instant où Constantinople fut fortifiée on put appeler orthodoxe ce qui se trouvait à l'intérieur des murs de la cité. « Ce n'est pas l'orthodoxie qui a fait la capitale, mais le contraire. »³⁷

Après avoir tracé l'ensemble fermé sur le sol (à la pointe de sa lance, dit la légende) Constantin put s'attacher à l'inscrire dans les textes.

« L'évanouissement du roi divin risquait en effet de rejeter d'un trop de présence à un trop d'absence divine, en creusant une distance insurmontable entre les hommes et Dieu, donc entre des sujets et leur souverain. D'où l'insistance mise par Constantin à faire adopter en dogme, par ses collègues-évêques, le mystère de l'Incarnation. »³⁸

Le IV^e siècle est le théâtre d'une longue querelle dogmatique sur la nature du Christ. Quelle était en lui la part divine, la part humaine ?

L'arianisme³⁹ admettait les pouvoirs divins de Jésus, non la nature divine de sa personne physique. Or, si la Chair est extérieure au Verbe, il s'en déduit qu'on peut être soi-même extérieur à la Chair du Christ qu'est l'Église, conduite par le successeur de Pierre, sans trahir pour autant le service de Dieu. Ce qui revient à remettre en cause la légitimité ou au moins l'exclusivité de la légitimité de l'Église et donc dans le projet constantinien la légitimité de l'empereur évêque.

La thèse inverse qui reviendrait à prétendre que Jésus est exclusivement divin, comme le soutiendront les monophysites, fragiliserait le rapport entre le Christ et ses serviteurs au point de remettre en cause l'intérêt de l'institution comme médiateur.

³⁷ Idem, p. 406.

³⁸ Idem, p. 411.

³⁹ Le nom arianisme est formé sur celui de son principal interprète : Arius, prêtre de la ville de Baucalis près d'Alexandrie.

Constantin comprend qu'il est « impossible d'interroger la filiation qui unit le Christ à Dieu son Père sans mettre en question tôt ou tard, par une connexion indirecte mais implacable, le devoir d'obéissance à l'« épouse du Christ » – à son chef, et à la cascade de chefs procédant de lui. A commencer par le premier de tous : l'empereur évêque. »⁴⁰ Il convoque donc le premier concile œcuménique de l'histoire à Nicée en 325 et impose aux évêques l'adoption d'une motion de synthèse entre ces deux interprétations opposées mais également dangereuses pour la stabilité des institutions. Le texte adopté par les membres du concile, connu sous le nom de symbole de Nicée affirme ainsi⁴¹ :

Je crois en un seul Dieu, le Père tout-puissant, créateur du ciel et de la terre, de l'univers visible et invisible.

*Je crois en un seul Seigneur, Jésus-Christ, le Fils unique de Dieu, né du Père avant tous les siècles ; **il est Dieu, né de Dieu, lumière, née de la lumière, vrai Dieu, né du vrai Dieu. Engendré, non pas créé, de même nature que le Père, et par lui tout a été fait.***

*Pour nous les hommes, et pour notre salut, il descendit du ciel; par l'Esprit-Saint, **il a pris chair de la Vierge Marie, et s'est fait homme. Crucifié pour nous sous Ponce Pilate, il souffrit sa passion et fut mis au tombeau.** Il ressuscita le troisième jour, conformément aux Écritures, et il monta au ciel; il est assis à la droite du Père. Il reviendra dans la gloire, pour juger les vivants et les morts; et son règne n'aura pas de fin.*

*Je crois en l'Esprit Saint, qui est Seigneur et qui donne la vie; il procède du Père. Avec le Père et le Fils, il reçoit même adoration et même gloire; il a parlé par les prophètes. **Je crois en l'Église, une, sainte, catholique** et apostolique. Je reconnais un seul baptême pour le pardon des péchés. J'attends la résurrection des morts, et la vie du monde à venir. Amen.⁴²*

Ce texte répond bien à la problématique constantinienne en ce qu'il établit sans équivoque possible la nature de la personne du Christ – Dieu, né de Dieu, lumière, née de la lumière, vrai Dieu, né du vrai Dieu, engendré, non pas créé, de même nature que le Père – ainsi que l'unicité de l'Église – une, sainte,

40 Idem, p. 411.

41 C'est moi qui souligne.

42 Ce texte, plus souvent présenté sous le nom de credo (je crois en latin et premier mot du texte dans sa traduction latine), constitue le fondement absolu de la dogmatique chrétienne. Il est encore, à quelques variations près, reconnu comme tel par toutes les églises chrétiennes contemporaines (orthodoxe, catholique, protestante).

On appréciera le glissement qui s'est opéré entre le texte grec original qui dit "Πιστεύομεν ... ὁμολογοῦμεν ... προσδοκοῦμεν" (nous croyons ... confessons ... attendons), soulignant ainsi que la foi est commune, partagée – partage nécessaire à l'établissement d'une orthodoxie – aux versions modernes qui insistent sur l'individuation, l'immanence de la croyance (« je crois ... confesse ... attends ... »).

catholique⁴³.

Ce texte atteint ainsi les buts qui lui avaient été fixé par Constantin de légitimation absolue de son œuvre politique. Grâce à lui, l'empereur peut achever la synthèse des trois figures traditionnellement séparées du souverain, du guerrier et du théologien – synthèse commencée lors de la bataille du pont Milvius – et garantir la stabilité de l'Empire par l'interdépendance entre ces trois fonctions.

Le travail de Constantin s'achève. Le complexe naît.

Il y a bien complexe parce qu'il y a combinaison d'une part et compulsion de l'autre. La conduite d'orthodoxie est un entrecroisement compulsif de conduites élémentaires, nœud de relations empruntées à des registres trompeusement distincts, ou à des réseaux souterrainement interconnectés. Le complexe de Constantin ne renvoie pas à un noyau pathogène qu'il serait possible d'éliminer un jour pour recouvrer la santé mais à une fonction structurante des totalités politiques en exercice. Il pourrait personnifier comme celui d'Œdipe le schéma de base d'une relation triangulaire (Guerre, Territoire, Dogme), en conférant une valeur limite à des compulsions délimitatives qu'on peut reconnaître à l'état de traces jusque dans les collectifs les plus déliés ou les moins « totalitaires »⁴⁴.

Ce sont ces traces que je veux, dans les pages qui suivent, m'attacher à étudier dans l'histoire des bibliothèques françaises.

43 Du grec καθολικός / *katholikos* signifiant « universel ». L'église étant universelle, l'empire doit donc l'être également.

44 Debray, idem, p. 404.

Pour qui veut étudier l'histoire des bibliothèques d'un pays, la France offre un document exceptionnel : les quatre tomes de l'Histoire des bibliothèques françaises.⁴⁵ Cet ouvrage collectif brosse, au travers d'un regroupement d'analyses sur un aspect précis (collection, organisation, financement, ameublement, législation ...), un portrait assez exhaustif de l'histoire des divers types de bibliothèques (bibliothèques de monastère, de particuliers, de la noblesse, publiques ...) depuis le sixième siècle de notre ère jusqu'à nos jours. L'ouvrage a fait date au point de servir de base à une journée d'étude à la BNF.⁴⁶

***Histoire des bibliothèques françaises :
science historique et inconscient collectif***

Parallèlement à la qualité scientifique des articles qui le compose, l'ouvrage est intéressant par la personnalité de ses auteurs. En effet à quelques exceptions près, la majorité d'entre eux ne sont pas historiens mais bibliothécaires ou archivistes. Ils sont donc dans la position assez particulière de décrire l'institution qui les emploie. La lecture de cet ouvrage offre donc les éléments objectifs de l'histoire des bibliothèques de France de manière scientifiquement correcte. Mais elle permet parallèlement une méta-lecture, lecture des silences du texte, de son organisation ou de ses références, qui permet, elle, de découvrir l'image que les bibliothécaires souhaitent avoir d'eux-même.

Sans doute conviendrait-il de qualifier cette écriture où l'auteur est lié et impliqué dans son sujet ; on pourrait, pour souligner la part d'objectivité autant que l'implication de l'auteur, inventer le terme : ***automonographie***.

Dis-moi comment tu t'appelles et je te dirai qui tu es

Avant que de suivre l'évolution de l'institution au cours des siècles, je voudrais m'arrêter sur un fait marquant de cet ouvrage : l'utilisation systématique par tous les auteurs des mots *bibliothèque* et *bibliothécaire* à toutes les époques alors que les citations dont ils illustrent leurs propos ne les connaissent pas. Cet emploi systématique est la marque d'un présupposé récurrent dans

45 VERNET, 1998.

46 « Vingt ans après l'histoire des bibliothèques françaises : état de la recherche » Journée d'étude du 14 décembre 2010 dans le cycle de « Les ateliers du livre » à la BNF.

l'ouvrage comme dans l'inconscient collectif qui voit dans l'ensemble des fonctions inhérentes au livre et à son traitement un continuum historique et professionnel. Tout « bibliothécaire » qu'il ait œuvré dans une abbaye durant le haut Moyen-Âge, dans une faculté à la Renaissance, dans la bibliothèque Nationale sous Louis XIV, sous la Révolution ou sous l'Empire accomplit les mêmes tâches dans le même but que l'ensemble des autres « bibliothécaires » et notamment que les bibliothécaires contemporains qu'ils travaillent en bibliothèque municipale, universitaire, ou autre. Si cet emploi constant est la marque de ce présumé, il est également un moyen d'entériner cette continuité. En nommant uniformément toutes les pratiques décrites sur quinze siècles et dans tant de contextes différents, le bibliothécaire-auteur se réclame de l'expérience et de l'essence de tous ses prédécesseurs et refuse toute idée d'une évolution discrète ou disruptive.

Et pourtant quel anachronisme que d'utiliser ce mot pour les premiers siècles des bibliothèques françaises ! Comment imaginer que le travail des moines, lorsque les monastères possédaient au plus quelques dizaines d'ouvrages qui ne justifiaient ni locaux particuliers ni employés à plein temps, puisse être apparenté au travail d'un bibliothécaire moderne où la moindre des bibliothèques municipales propose (à défaut de posséder lorsqu'elles en sont que des dépôts de la bibliothèque départementale) plusieurs milliers d'ouvrages qu'il se doit d'ordonner selon des normes nationales.

Le glissement sémantique a de quoi surprendre voire mérite d'être condamné. Parler de bibliothèque là où n'existe qu'une *armaria*, armoire de bois dans laquelle on range les quelques volumes possédés, employer le mot de bibliothécaire pour parler de l'*armarius*⁴⁷ ou dans le meilleur des cas du *custos librorum*⁴⁸ c'est là, dans la meilleure des interprétations possibles, céder à un imaginaire merveilleux auquel semble avoir également cédé Umberto Eco dans son roman *Le nom de la rose* en présentant une bibliothèque aux dimensions labyrinthiques et aux collections mythiques là où l'histoire ne repère que quelques centaines de livres⁴⁹ réparties en divers lieux de l'abbaye. Mais si le

47 L'*armarius* est le responsable de l'*armaria*, l'armoire dans laquelle on rangeaient les livres.

48 *Custos librorum*, le gardien des livres, est le premier terme que l'on rencontre dans la littérature médiévale ayant une référence directe au livre. L'*armarius* n'est encore que responsable de l'armoire et donc indirectement des livres.

49 Ainsi la bibliothèque cathédrale de Notre-Dame de Clermont possède-t-elle 55 volumes en 1010, l'abbaye Saint-Epvre de Toul 290 en 1080. À la fin du XIIe siècle, le constat reste le même, les bibliothèques possédant plus de

sémiologue italien a pour lui l'excuse du romanesque, il n'en est pas de même des auteurs de cette somme.

Et le problème perdure durant tout l'ouvrage. Les citations font apparaître les multiples appellations qui furent appliquées durant des siècles à ceux qui avaient la charge des livres. Outre l'*armarius* ou le *custos librorum* cités plus haut on trouve également le *claviger*, littéralement le gardien des clés (à priori de celles des chaînes fixant les livres aux pupitres dans les salles de lecture mais peut-être également de celles de la pièce où étaient conservés les livres), toute une déclinaison autour du terme de librairie - *librarius*, maître de la librairie, garde de la librairie, le terme de garde étant lui conjugué à d'autres locaux tels que cabinet ou bibliothèque. On pourrait entendre que les bibliothécaires modernes n'aient guère eu envie de se souvenir que leurs prédécesseurs n'étaient que des gardiens, responsables d'une armoire ou d'un trousseau de clés. Mais ces mêmes auteurs qui évitent l'appellation, décrivent dans le détail les diverses fonctions qu'assuraient les *armarii*. Or ces tâches sont multiples, couvrent tous les domaines du livre - de sa création à sa transmission en passant bien sûr par sa conservation - mais également son édition au sens scientifique du terme, c'est à dire à la qualité du texte qu'il contient. Je reviendrai sur le rôle et la place de ces premiers professionnels et sur les raisons qui ont pu pousser à l'abandon de leurs dénominations premières.

Le mot latin *bibliothecarius*, pour désigner le professionnel, est originellement un néologisme romain logique dans un monde imprégné de culture hellénique mais qui disparaît tout aussi logiquement avec la fin de ce monde. Il ne réapparaît qu'en 781, date à laquelle Théophylacte est appelé *bibliothecarius* du palais de Latran. Le titre sera repris au palais impérial de Charlemagne par Eginhard puis Hinemar. Le vocable se répandit en descendant la hiérarchie et du XIe au XVe il est régulièrement employé dans divers cartulaires, coutumiers, textes littéraires ou colophons. Cependant la dénomination type du bibliothécaire médiéval reste bien *armarius*.

De fait les mots *bibliothèque* et *bibliothécaire* sont relativement récents.

deux cents volumes sont remarquables. Cluny qui possède 570 volumes est proprement extraordinaire.

Bibliothécaire est certes attesté dès 1374 mais dans un sens topologique ; il désignait alors le local où étaient conservés les livres. Bibliothèque, dérivé plus propre du latin *bibliotheca*, lui même directement emprunté au grec βιβλιοθηκη (bibliothêkè) qui signifie comme *armaria* la case dans laquelle on range un livre, apparaît dès 1493. Mais l'emploi de l'un comme de l'autre de ces deux termes semble extrêmement rare. Cela se comprend aisément lorsque l'on pense que l'occident médiéval parlait latin, que βιβλιοθηκη signifie exactement la même chose qu'*armarius* et n'apporte donc rien à la description ou la valorisation du métier mais qu'à l'instar de tout nouveau mot il lui fallait s'imposer contre un mot consacré par des siècles d'usage.

De fait l'emploi de bibliothécaire pour désigner la personne préposée à une bibliothèque semble dû à Jean Calvin dans l'*Institution de la religion chrétienne* en 1546. On connaît l'importance de ce texte dans la naissance de la langue française moderne, et il n'y a pas lieu de s'étonner que le mot *bibliothécaire* y ait trouvé naissance. En revanche sans doute n'est-il pas anodin de constater que le ce mot naquit en milieu protestant.

Cependant le mot ne « prit » pas immédiatement et son emploi régulier ne commença qu'un siècle plus tard. Ainsi au début du XVIIe siècle, le roi de France a encore un *garde* de la librairie et ce n'est qu'avec Mazarin et son bibliothécaire Naudé⁵⁰ que *bibliothécaire* va gagner de l'importance.

Une simple consultation des dictionnaires suffit à vérifier la chose. Ainsi le dictionnaire de Jean Nicot *Thresor de la langue francoise tant ancienne que moderne* paru en 1621 ne présente pas d'entrée pour *bibliothèque* ou *bibliothécaire* mais seulement pour *libraire*. Ce dernier disparaît des dictionnaires du dix-huitième siècle, alors que le couple moderne semble faire son entrée dans un dictionnaire avec celui de Furetière en 1690.

Bibliothécaire : celui qui est proposé pour garder ou pour avoir soin d'une Bibliothèque. Suit des exemples sur Fabian étoit Bibliothécaire du Vatican, dont il a fait un Index ou un Catalogue qui compose un volume in folio. C'est présentement (1698) le Card Noris, qui est Bibliothécaire du Vatican.

Bibliothèque : appartement ou lieu destiné pour y mettre des livres ; galeries, bâtiment plein de livres. On le dit aussi des livres en general qui sont rangés dans ce vaisseau. [...] Durandus témoigne qu'on a appelé Bibliothèques, les livres du Vieux & du Nouveau Testament : c'est un nom qu'on leur a donné par excellence. [...] On appelle aussi

⁵⁰ Naudé publie son célèbre *Advis* pour dresser une bibliothèque en 1627.

bibliothèque les livres qui contiennent les catalogues des livres qui composent les Bibliothèques.

Alors que le couple libraire - librairie quitte le monde de la lecture « publique » pour rejoindre celui du commerce et prendre son sens moderne.

Librairie, signifioit autrefois une Bibliothèque, un grand amas de livre. [...] En ce sens il est hors d'usage.⁵¹

Pas plus que ce jugement lapidaire, l'entrée d'un mot dans le dictionnaire ne signifie l'abandon des synonymes possibles. Nom et identité sont des notions trop importantes pour être ainsi abandonnées à l'oubli. L'évolution des appellations liées au livre (lieux et professionnels) mériterait une monographie complète, fondée sur un travail d'archives systématique et minutieux. Les pages suivantes étudieront l'évolution des fonctions liées au livre et éclaireront donc ces appellations. En attendant je voudrais rendre la parole à Eugène Morel, qui, il y a juste un siècle dans son ouvrage *La librairie publique*, vitupérait encore contre le terme de bibliothèque :

Mais le mot librairie a pris un sens tout autre : boutique où se vendent les livres, «commerce du libraire », dit Larousse, qui ajoute : " autrefois : bibliothèque ". Eh ! bien, ce mot d'autrefois, qu'on détourna de son sens, me semble encore plus près de la chose à créer, [...] que le mot nouveau, barbare, mal acclimaté en France après plusieurs siècles d'essai : le mot Bibliothèque, qui sert à désigner des livres que l'on conserve au lieu de les donner à lire »

Cette remarque sur l'appellation même du métier et du lieu faite, je veux revenir au déroulé chronologique des bibliothèques françaises tel qu'il est présenté par l'ouvrage. Je le résumerai en le subdivisant en trois temps correspondant à trois acteurs majeurs de la bibliothéconomie et à trois obédiences successives, obédiences présentant comme le mot lui-même une évolution du religieux au politique.

51 Définitions tirées de la deuxième édition (1701) du dictionnaire de Furetière.

Histoire des bibliothèques françaises

Au commencement : un instrument apologétique⁵²

L'ouvrage *L'histoire des bibliothèques françaises* fait remonter l'origine de cette institution au sixième siècle de notre ère⁵³. On peut s'interroger sur la validité ou la pertinence de cette date tant il est vrai qu'il n'est guère fait mention des quatre premiers siècles de cette histoire. L'absence de documents, absence en partie due à la non-existence d'un réel phénomène bibliothéconomique au sens où nous l'entendons aujourd'hui, explique en partie ce laconisme. Ces temps obscurs doivent cependant être signalés car ils représentent la genèse, l'environnement, l'héritage de nos bibliothèques modernes.

En effet, alors que dans le monde antique les bibliothèques relèvent du « service public » la bibliothèque française est nativement religieuse.

Le premier chapitre de l'histoire des bibliothèques françaises présente un exposé de la transition depuis le monde antique. Son rédacteur, Louis Holtz⁵⁴ signale que dans l'antiquité romaine, les empereurs avaient à cœur d'associer leur nom à la construction d'une bibliothèque. Cette pratique était complétée par des constructions assurées par des consuls dans le cadre d'une politique d'évergétisme⁵⁵. Puis il constate, à la suite de Paul Veyne⁵⁶, qu'au 3ème siècle, l'augmentation des tensions économiques conduit à une baisse de celui-ci. L'empire laisse alors les églises reprendre le rôle social qu'assuraient (que devaient assurer) les évergètes. Ce mouvement de transmission aux églises, assez rapide dans l'Empire romain d'Occident, s'achève en Orient au début du VI^e siècle avec la suppression du consulat par Justinien Ier.⁵⁷

52 Si l'apologie désigne couramment de nos jours une simple louange, elle désigne bien à l'origine la défense de la religion (sous entendue catholique). Elle comprend une partie qui vise à établir le fait de la révélation chrétienne dont l'Église est l'organe – l'apologétique constructive. Elle comprend également une partie qui vise à la défendre contre les attaques dont elle fait l'objet et notamment à réfuter les hérésies. Cette branche porte le nom terrible d'apologétique destructive.

53 Le tome I publié sous la direction d'André Vernet s'intitule « Les bibliothèques médiévales : du VI^e siècle à 1530 ». Notons que l'histoire des bibliothèques française débute ainsi tout de même treize siècles avant les Dewey, Green, Morel et autres bibliothécaires libertaires auxquels font référence les ouvrages sur les SRV

54 HOLTZ, 1998.

55 Du grec εὐεργετέω signifiant « je fais du bien » pratique qui consistait pour un notable à faire profiter la collectivité de ses richesses notamment par le biais de constructions à disposition du public. Les consuls, notamment, étaient tenus de faire acte d'évergétisme. Cette pratique dépassait très largement le monde des bibliothèques et s'étendait notamment en cas de besoin à l'approvisionnement alimentaire ou aux soins médicaux.

56 VEYNE, 1975.

57 Si ce mouvement du politique à ecclésial fut assez rapide, le mouvement inverse par lequel l'État choisit d'assumer ces fonctions fut, de manière générale en Europe et précisément en France, beaucoup plus long. Si on en perçoit les premiers prémices dès Louis XIII avec la construction des Invalides pour prendre en charge les soldats rendus

À compter de cette période et de manière exclusive jusqu'à la naissance des universités la conservation des livres puis le développement des bibliothèques fut totalement consubstantiel des monastères.

Le fait peut sembler anecdotique et relever uniquement des aléas historiques. S'il en est bien ainsi d'un point de vue réglementaire – les bibliothèques ayant été laïcisées depuis bien longtemps – il n'en va assurément pas de même dans les autres domaines. En effet, « l'invention » des bibliothèques françaises dans le contexte religieux a plusieurs incidences notables tant dans l'ordre du pratique que dans celui du symbolique. Nous verrons que certaines, parmi ces dernières, furent sciemment utilisées par la suite et que leurs souvenirs perdurent encore de nos jours.

La première et la plus importante des conséquences de cette naissance concerne l'essence même des bibliothèques : le livre. S'il est globalement établi de nos jours qu'une bibliothèque publique doit proposer une collection de nature encyclopédique et pluraliste, il n'en allait bien évidemment pas de même dans les communautés monastiques dans lesquelles se sont développées les premières bibliothèques françaises. Le livre, à cette époque, c'est essentiellement la Bible, ou plus précisément la Vulgate, sa traduction en latin par Saint Jérôme. Les autres ouvrages que peuvent posséder les monastères relèvent eux aussi de la religion. On ne dispose pas de nos jours d'inventaires complets de ces premiers siècles mais les mentions de la disposition, du rangement des ouvrages dans l'ensemble du monastère complètent les fragments disponibles et permettent de dresser l'extension maximale qu'aurait pu avoir une telle bibliothèque (sans préjuger qu'une telle collection ait jamais existé réellement). On trouvait ainsi essentiellement des ouvrages liturgiques et des missels, puis des ouvrages de spiritualité et enfin des ouvrages d'études subdivisés (subdivisables) en trois niveaux : des ouvrages pour l'école du monastère, ceux pour la bibliothèque des novices, ceux enfin pour celle du studium. Dans la pratique on trouvait plus généralement deux fonds correspondants à deux usages et à deux lieux de rangement différent : la liturgie dans l'église, les études de théologie dans la

inaptes à la vie civile durant leur charge au service de la France, il faut attendre la fin de la deuxième guerre mondiale et les grandes règles édictées par le Conseil National de la Résistance (au premier rang desquels la sécurité sociale) pour pouvoir affirmer que l'État a pris le pas sur l'Église dans ce domaine.

salle capitulaire ou dans le cloître.

La naissance des bibliothèques en milieu ecclésiale a d'autant plus d'importance que durant tout le haut Moyen-Âge et jusqu'à la fin du XIIe siècle, l'Église est engagée dans un long travail de définition doctrinale, travail ininterrompu d'élaboration du dogme pur, et parallèlement de combat, de réfutation voire d'ablation de toute pensée déviante. Les bibliothèques médiévales participent de ce combat. Elles sont donc remplies d'ouvrages apologétiques tant dans la phase constructive de définition du dogme que dans la phase destructive de réfutation des hérésies. Mais leur participation au combat comprend également l'invention d'une arme propre : la censure. L'histoire des bibliothèques médiévales est aussi une longue liste d'ouvrages censurés et soit totalement brûlés, à l'image du *De corpore et sanguine Domini* de Ratramne de Corbie, ou « simplement » cloués afin d'en empêcher l'ouverture, comme les ouvrages de Guillaume d'Ockham et plus généralement des nominalistes.

Les différents types d'ouvrages pourraient donc également être présentés ainsi : la Bible, les livres accessibles à tous (ouvrages liturgiques ou d'édification), les ouvrages apologétiques dont il convient de réserver la lecture aux seuls habilités, les ouvrages censurés qu'il est nécessaire de détruire ou de surveiller afin de protéger les lecteurs de leurs effets pervers.

On retrouve la marque de ce combat dans les fonctions du bibliothécaire. Les monastères sont par définition des lieux fermés. Les ouvrages qu'ils contenaient n'avaient d'autre but que de servir aux membres du monastère. Ce simple constat, d'apparence anecdotique, impose cependant de s'interroger sur la fonction de ces premiers bibliothécaires. En effet à une époque où les plus riches de ces monastères possédaient quelques dizaines d'ouvrages, que les lecteurs non seulement se comptaient dans les mêmes proportions mais de plus étaient tous connus et forcément présents, immédiatement joignables et dans l'impossibilité d'emporter les ouvrages en quelque autre lieu que ce soit, le rôle du bibliothécaire ne pouvait donc guère consister à surveiller les ouvrages, à enregistrer des prêts et des retours, à veiller au rangement des documents. Le coût de ces derniers ne justifiait pas non plus qu'il consacrat

beaucoup de temps à l'accroissement de sa collection. Les rares mentions des charges dont nous disposons encore indiquent que les échanges de livres pour les simples moines avaient lieu une à deux fois par an. Le rôle du bibliothécaire s'apparentait de fait à imposer à chaque frère de lire un livre par an. Là où son rôle devenait important, ce qui justifiait que cette charge soit souvent confiée à un chanoine et non à un quelconque frère, c'était qu'il devait confier à chaque moine un ouvrage adapté. Son choix devait reposer sur une connaissance du lecteur autant que de l'ouvrage afin de mettre en une parfaite adéquation livre et lecteur. Cette exigence ne relève assurément pas de la pédagogie ; elle relève exclusivement de la catéchèse. En d'autres termes il convient de ne donner à lire que ce l'on suppose assimilable par le lecteur pour le salut de son âme. C'est bien ce qui ressort de la description de son rôle dans le coutumier de Fleury qui date de l'an mille :

L'armarius est aussi le directeur de l'école revêtu du manteau de philosophe, il garde avec soin la bibliothèque ou local des livres ... il classe lui-même ou confie aux soins d'un de ses disciples les baux à ferme ou les contrats d'échange et tout ce qui se rapporte à ce genre d'affaires. C'est à lui qu'incombe le soin des livres et de tout l'équipement du scriptorium : la provision de parchemin, les fils tressés pour coudre les codices, les peaux de cerfs pour recouvrir les livres, la détermination des leçons de l'office, la défense de la foi catholique, la réfutation des hérésies et tout ce qui concerne la pureté de la doctrine.⁵⁸

Si l'on relit ceci sous l'angle de la nature, de l'identité du bibliothécaire, force est de reconnaître que les fonctions dont était chargé le frère bibliothécaires le conduisaient à être le médiateur absolu, le médiateur par excellence.

En effet, par sa charge première de moine, c'est à dire de membre de l'Église il devait assurer un rôle de médiateur entre le fidèle et la divinité. En tant que bibliothécaire il ajoutait un rôle de médiateur entre le lecteur et le livre. Ce dernier - qu'il s'agisse de la Bible, d'un missel ou d'ouvrages d'édification - vise au Salut de l'âme de son lecteur. Le bibliothécaire, en tant que médiateur vers le livre était donc également médiateur vers le Salut. Le frère bibliothécaire était à double titre médiateur entre l'homme et son salut.

De même manière, le livre, naturellement porteur d'information mais

⁵⁸ Libelli duo de consuetudinibus et statutis monasterii Floriacensis, éd. Corpus Consuetudinum monasticorum, VII, Siegburg, 1980. Tr. A. Davril, la Vie des moines en l'an mille, Saint-Benoit-sur-Loire, 1985, pp. 18-19, cité par RICHÉ, 1998.

potentiellement de toute information, se vit par la politique documentaire des monastères consubstantiellement lié au Salut. Le livre était devenu transcendant.

Cette assimilation du livre et du transcendant est presque à considérer comme naturelle dans les circonstances du haut Moyen-Âge. Elle ne soulèverait pas d'objections si elle avait disparu durant la lente sécularisation de la société à partir du XIIe siècle. Je montrerai plus loin que cette sécularisation a bien permis une dissociation de la charge de bibliothécaire de celle de médiateur ecclésial mais qu'elle ne lui a pas fait perdre la charge symbolique de médiateur transcendant. Il en va de même pour le livre, effectivement dissocié de la seule Bible mais toujours chargé d'un pouvoir ou d'un devoir transcendant. Au contraire cette charge a été instrumentalisée par le pouvoir politique pour assurer sa stabilité et valider son contrôle intellectuel.

Une telle incidence du religieux sur l'imaginaire des bibliothécaires peut sembler bien ténue et bien ancienne pour figurer au sein d'un travail universitaire. Qu'il me soit permis de souligner deux petits détails certes apparemment anodins mais fortement révélateurs de la permanence de cette association encore à la fin du XX^e siècle. Chaque tome de l'Histoire des bibliothèques s'ouvre sur une chronologie censée aussi bien rappeler l'arrière-plan, le contexte général de cette histoire que la condenser en quelques pages.

Le premier tome qui porte d'après son titre sur la période comprise entre le VI^e et 1530 fait commencer sa chronologie quelques siècles en arrière pour la faire commencer par deux dates éminemment religieuses :

313, date de l'édit de Milan qui rend licite le christianisme dans l'Empire ou en d'autres termes le début officiel du christianisme, date surtout, nous l'avons vu, du « troc » de Constantin (« Échange monothéisme contre monarchie » selon les mots de Debray) et 420, mort de St Jérôme, traducteur de la bible.⁵⁹ Le christianisme apparaît donc ici être le prolégomène à toute bibliothèque française.

59 Sa traduction, connue sous le nom de Vulgate, devint progressivement la norme en Europe durant le VI^e et VII^e siècles. Elle devint la version officielle de l'église catholique, c'est à dire qu'elle reçut un monopole d'authenticité pour la discussion, la catéchèse et la prédication dans l'Église catholique, que lors du concile de Trente en 1546. Notons que Saint Jérôme est également le saint patron des bibliothécaires.

Le second tome qui porte lui sur l'Ancien Régime (1530 - 1789), période marquée par la mise en cause du catholicisme par la réforme puis par l'encyclopédisme, voit lui aussi sa chronologie commencer en avance pour s'ouvrir en 1500 sur la construction de la bibliothèque de l'abbaye de Cîteaux et se clôt certes en 1789 mais sur la Confiscation des biens du clergé.

Bibliothèques et religion

Je m'arrêterai là dans le cadre de ce mémoire sur le lien entre bibliothèque et religion. Ce lien ne se limite pourtant pas à cet imaginaire symbolique, à cet héritage inconscient. La création et le développement initial des bibliothèques françaises dans le cadre des monastères a de nombreuses répercussions pratiques qui perdurent aujourd'hui. Il en va ainsi par exemple du lieu même, de son architecture qui reproduit encore souvent les différentes salles des communautés séparant le cloître dans lequel il est permis de parler du scriptorium ou de l'église dans lesquels le silence est de rigueur. On pourrait également s'interroger sur la filiation directe des modernes classifications avec leurs lointains ancêtres. À l'instar de la religion, la bibliothèque prétend contenir et dire la totalité du monde. Il est donc à priori normal que les classifications qu'on y utilise répondent à une logique de la totalité, au risque du totalitaire. Il est également normal que ces classifications soient représentatives de la société au sein desquelles elles naissent, de sa culture, de son savoir. Les grandes classifications, sont régulièrement mises à jour pour faire place aux nouvelles découvertes, aux nouvelles disciplines ou à une remise en question de la place et de l'importance relative de certaines thématiques. Cependant force est de reconnaître que la classification décimale Dewey, bien qu'elle en soit à sa vingt-troisième édition, subit encore diverses critiques relative à sa description du monde. Dans le domaine qui m'intéresse, on peut ainsi noter que dans la classe 200 (Religion), les religions chrétiennes sont sur-représentées (divisions 220 à 280) tandis que les autres religions sont classées dans une seule division (290).

Dans l'ordre du langage également, il conviendrait de s'interroger sur les mots matière employés par les bibliothécaires pour décrire le contenu intellectuel des documents. Sans nier ou méconnaître les raisons historiques de ces vocabulaires, on peut s'étonner que les bibliothécaires s'auto-proclament compétents pour nommer l'ensemble du monde, pour définir et délimiter des ontologies et qu'ils dénie à leurs lecteurs le droit d'employer leur propre terminologie. La possibilité d'ouvrir les catalogues à une indexation faite par les lecteurs se heurte à un refus catégorique

des tenants de l'orthodoxie RAMEAU. Ce débat actuel n'est pas sans rappeler celui mené au moment de la réforme sur la traduction de la Bible ou celui du concile Vatican II sur la tenue de la messe en langues vulgaires. Une lecture des arguments des réformateurs en faveur de la traduction de la Bible permettrait-elle une avancée dans le débat entre partisans de RAMEAU et adeptes de la folksonomie ?

Les bibliothèques garantes du pouvoir politique

Constantin, on l'a vu, avait fondé sa légitimité politique sur la transcendance. Il était donc normal que la sauvegarde de celle-ci soit assurée par le religieux ; le politique n'étant que lieutenance. Il n'entre pas dans le cadre de ce mémoire de passer en revue la relation que chaque souverain français entretint avec la bibliothèque. Les documents manquent pour une telle étude et cette dernière occuperait une place disproportionnée. Je voudrais néanmoins souligner quelques traits marquants de l'évolution du rapport du pouvoir politique aux bibliothèques durant l'Ancien Régime pour, d'une part, étayer l'analyse menée sur le religieux et, d'autre part, définir l'état de cette relation au début du XVIIe siècle.

Le premier point marquant dans cette chronologie remonte à la renaissance carolingienne. L'œuvre politique de Charlemagne n'est pas sans rappeler celle de Constantin. Sans entrer dans le détail, je veux juste rappeler qu'au delà d'une extension géographique son action s'inscrit dans la logique de *renovatio imperii*, restauration de l'empire romain. Il est d'ailleurs le premier souverain à porter le titre d'empereur depuis la chute de l'empire romain en 476. Par une ironie de l'Histoire, son sacre semble, à l'inverse de celui de Constantin, avoir permis à l'Église de se consolider en s'appuyant sur le politique. Toujours est-il que Charlemagne, retrouvant les missions de son lointain prédécesseur, cherche à garantir la stabilité de ses conquêtes par l'unité religieuse et, dans ce but, se fait le garant de l'orthodoxie religieuse. Le

Son capitulaire⁶⁰ *Admonitio generalis* de 789⁶¹ repose bien sur l'organisation établie par Constantin ; le rôle de l'Église est de « conduire le peuple de Dieu à

60 Capitulaire : texte législatif carolingien divisé en chapitres (*capitula*) ou articles.

61 Disponible sur Gallica, voir <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k952388/f64.image> et images suivantes.

la vie éternelle et de ramener les brebis égarées par le biais de bons exemples, celui de l'Empereur de diriger l'Église ».

Il est également le premier souverain français⁶² à s'intéresser spécifiquement aux livres. Dans l'article 72 de ce même capitulaire, il insiste pour que chaque monastère ou évêché s'emploie à corriger les textes « parce que souvent, ceux qui souhaitent bien prier Dieu le font mal à cause de livres non corrigés. » Il insiste également sur le rôle pédagogique que doivent avoir les ecclésiastiques. Ceux-ci doivent surveiller leurs élèves afin qu'ils ne risquent pas de déformer les textes. « Ne permettez pas que vos élèves les altèrent, soit en les lisant, soit en les écrivant » puis précise les conditions fonctionnelles de maintien de l'authenticité des textes en précisant que « s'il faut copier les Évangiles, le psautier ou le missel, que des hommes d'expérience les transcrivent avec le plus grand soin. »

S'il se contenta dans les premières années de son règne de cette exhortation générale, Charlemagne opéra par la suite de manière beaucoup plus directive et surtout beaucoup plus centralisée. Il instaura, en effet, quelques années plus tard un atelier de copiste en sa capitale d'Aix-la-Chapelle. Cet atelier prétendait opérer exclusivement à partir des textes originaux⁶³ et se posait donc non seulement en garant de l'authenticité des textes mais plus profondément en arbitre ultime ; par ce biais, l'État devenait producteur de la norme.⁶⁴

Les souverains des siècles suivants n'eurent pas (ou ne laissèrent pas trace d') une politique bien précise à l'égard du livre. Il faut attendre Charles V, dit le Sage, pour retrouver un roi incontournable dans le cadre de ce travail. Celui-ci m'importe pour deux raisons. Il est le premier à avoir tenté de créer une « bibliothèque du Roi » qui ne soit pas personnelle mais appelée à perdurer au long des siècles et au fil de sa descendance. Afin de mener à bien ce projet, il

62 Souvent considéré comme « père de l'Europe », Carolus Magnus est néanmoins réclamé comme sien par les français sous le nom de Charlemagne et par les allemands sous le nom de Karl der Grosse.

63 Les productions de cet atelier portaient alors la mention *ex authenticis*.

64 L'image traditionnelle de Charlemagne est beaucoup plus positive. Créateur de l'école, il oeuvra à diffuser la culture à tous. Je suis la leçon de Jacques Le Goff : « D'une renaissance elle n'a aucun des traits quantitatifs que nous paraît impliquer cette notion. (...) Renaissance pour une élite close – numériquement très faible – destinée à donner à la monarchie cléricale carolingienne une petite pépinière d'administrateurs et de politiques. Les manuels d'histoire républicains français se sont bien trompés en popularisant un Charlemagne, illettré d'ailleurs, protecteur de la jeunesse des écoles, et précurseur de Jules Ferry. (...) La science pour ces chrétiens, chez qui sommeille le barbare, c'est un trésor. Il faut le garder soigneusement. Culture fermée, à côté de l'économie fermée. La renaissance carolingienne, au lieu de semer, thésaurise. Peut-il y avoir une renaissance avare ? » in LE GOFF, 2000.

prit soin de confier la responsabilité de cette bibliothèque à un « professionnel », Gilles Malet. Fondée en 1368, cette bibliothèque est en fait dispersée à la mort de Charles VI en 1422. Il conviendrait d'accorder une étude spécifique à ce règne et à cette première « bibliothèque du Roi » mais il ne saurait faire de doute que le soin accordé à cette dernière doit être inscrit dans le travail considérable mené par Charles V pour affirmer l'origine divine de la monarchie française. Ce travail comprenait des « commentaires » directs sur la personne de Charles V comme le *Songe du Vergier*, qui contribue à peindre cette image d'un roi sage à la fois saint et savant et dont la conclusion semble être : « Qui doutera que le très puissant roi de France ne soit ordonné et établi de par Dieu? ». Il portait également de manière plus générale sur la royauté, associant de manière plus discrète mais plus fondamentale la dynastie et le divin ; On trouve des exemples de ce travail dans le *Traité du Sacre* dans lequel l'auteur, Jean Golein, à la demande du Roi explicite le sens de la cérémonie du sacre, en met en valeur l'aspect religieux, et insiste sur l'importance de l'onction, de la guérison des écrouelles. De manière plus discrète, mais peut être plus efficace, une association constante est faite dans le domaine de l'image entre le Roi et Dieu. Qu'il s'agisse de l'abondance d'images saintes, de reliquaires, de statuettes ou de tableaux figurant la Vierge ou des saints dans les logis royaux, ou du remplacement des armes de France ; l'ancien blason royal (un semi de fleurs de lys) au profit de trois fleurs évoquant la Trinité.

La démarche de Charles V de création d'une « bibliothèque du Roi » sera reprise par Louis XI, dont la politique tendit également au renforcement de l'autorité royale. Louis XI parvint à en assurer la continuité, à l'image de la permanence dynastique. Il est donc considéré comme le véritable fondateur de la Bibliothèque Nationale.

Par la suite, les monarques se contentèrent, à une exception notable sur laquelle je reviendrai ultérieurement, de laisser le développement se poursuivre. La bibliothèque royale est régulièrement utilisée comme gage de la culture du roi, de son savoir mais également et de plus en plus comme un symbole de la lieutenance divine. Ce mouvement trouve bien évidemment son paroxysme sous Louis XIV qui dans son affirmation d'être le Roi Soleil abandonne en quelque sorte la lieutenance réclamée treize siècle plus tôt par

Constantin pour une quasi divinisation. Ce n'est d'ailleurs nul autre que Colbert qui prit la charge de la bibliothèque pour en faire un véritable instrument à la gloire de Louis XIV. La « divinisation » croissante des rois de France qui visait à assurer leur légitimité, impliqua, comme chez les prédécesseurs de Constantin, une dilution de sa valeur. Trop de symboles et de messages affirmant le roi être de droit divin, affaiblirent le message jusqu'à permettre, un siècle plus tard, l'abolition de la monarchie et le régicide.

À la révolution, les bibliothèques furent dans un premier temps, fort court, associées aux profiteurs de l'Ancien Régime, noblesse et clergé. Elles furent à ce titre confisquées et « mises sous la main de la Nation ». Cependant, à l'instant où elles risquaient d'être vendues et dispersées à l'instar des autres biens des expatriés ou emprisonnés, le jeune État révolutionnaire fit une soudaine volte-face pour les confier aux communes. Si la décision fut rapide, elle resta bien imprécise et ne fut suivi de nul décret explicitant le but de cette transmission ou les moyens à mettre en œuvre pour l'assurer. La raison de ce revirement et de l'inhibition à développer une politique claire est d'ordre symbolique. Elle tient à un changement d'obédience que les bibliothèques avaient subi durant les siècles précédents et qui les exonérèrent de leurs liens avec l'Ancien Régime. C'est ce changement qui transforme les bibliothèques de garants de l'origine divine de la monarchie en transcendance vers le Savoir sur laquelle doit s'appuyer l'État (quel qu'il soit) que je développe dans le chapitre suivant.

La bibliothèque comme serviteur du savoir

Au XIIe et XIIIe siècles les bibliothèques se démarquèrent, à défaut de s'affranchir, des communautés monastiques en devenant un élément central des premières universités⁶⁵. L'affranchissement est minime tant les universités sont encore liées à l'Église. D'une part en raison de leur statut même ; les universitaires (enseignants comme étudiants) bénéficient du fors

65 J'ai signalé plus haut que les auteurs de l'histoire des bibliothèques françaises avait élargi leurs chronologies introductives pour les faire débiter par des dates significatives au niveau religieux. Symptôme de leur attachement inconscient à cette histoire. Dans le même ordre du lapsus, je voudrai signaler ici que cette même chronologie omet la fondation de l'Université de Paris. Faut-il y voir le signe d'une concurrence entre bibliothécaires et enseignants pour le rôle de médiateur vers le savoir ?

ecclésiastique, c'est à dire qu'ils sont assimilés aux clercs au regard du droit.⁶⁶ D'autre part parce que l'enseignement de prédilection est encore la théologie (la faculté des arts relève de la propédeutique et la médecine et le droit ne sont que des matières mineures au regard de la théologie⁶⁷) et que les enseignants doivent comme les moines veiller à la pureté de la doctrine ainsi qu'en témoigne Marie-Henriette Jullien de Pommerol :

Dans le monde universitaire, les condamnations doctrinales se succèdent et les livres restent sous surveillance de façon permanente. On a rappelé dans un chapitre précédent qu'une inspection effectuée en 1435 dans la bibliothèque du collège de Mirepoix, à Toulouse, devait vérifier, entre autres, qu'aucun texte subversif n'avait été insidieusement introduit dans la collection.⁶⁸

Parce qu'à défaut de bâtiments dédiés, les livres sont encore souvent conservés dans une église.⁶⁹ Mais surtout, parce que ces premières universités, corporations de maîtres et d'élèves, ressemblent à s'y méprendre à des communautés religieuses.

[Le] collège de la Sorbonne, fondé vers 1257, était alors sans égal à Paris ; c'était un foyer d'enseignement où les maîtres et étudiants en théologie menaient une vie commune, comme dans un monastère, mais sans l'appui et les traditions d'un Ordre : suivant le mot d'un historien, c'était une nouveauté de voir une communauté vivre non selon une règle, mais selon des règlements.⁷⁰

Pour tenu qu'il soit, cet affranchissement est d'une importance capitale. Il tient à la conjonction de deux éléments. D'une part, l'association au sein d'une même université des quatre facultés élève les arts, le droit et la médecine au même rang que la théologie. D'autre part en affirmant que dans chacune de ces disciplines les universitaires doivent, parallèlement à leur enseignement, mener des recherches, approfondir leur discipline, publier de nouveaux traités, l'université impose un changement de paradigme : à un savoir dogmatique et clos fait place un Savoir en devenir, en perpétuelle construction.

66 Le fors ecclésiastique est par exemple accordé aux membres de l'Université de Paris (*Universitas magistrorum et scholarium Parisiensis*) par une charte de Philippe Auguste datée du 15 janvier 1200.

67 Cette situation perdurera durant tout l'Ancien Régime. À la révolution en 1789, on compte ainsi à Paris : 4 000 étudiants en théologie, 3 500 en droit, 600 en médecine.

68 JULLIEN DE POMMEROL, 1998.

69 Ainsi en 1271, le chanoine Étienne de Cantorbury lègue ses livres à la bibliothèque cathédrale de Paris à condition qu'ils soient prêtés « aux pauvres escoliers ». En 1297, Pierre de Joigny lègue ses manuscrits aux étudiants mais charge le chancelier de la cathédrale d'en être le dépositaire.

70 ROUSE, 1998.

L'association de ces deux éléments va générer un glissement sémantique d'importance majeure. Le livre en milieu monastique était transcendant car il menait à la divinité. Le livre universitaire, s'il conserve cette fonction dans le domaine de la théologie, va la reporter sur le Savoir dans une acception néoplatonicienne du mot. C'est bien cette vision du livre, médiateur vers la Connaissance, qui a encore cours de nos jours.

C'est parce qu'il s'appuie sur cette vision du livre, un livre culturel plus que cultuel, que François Ier se démarque de l'ensemble des souverains français qui l'ont précédés ou suivis. Porteur de la culture humaniste, il va permettre par le biais d'une ordonnance le développement de la bibliothèque laïque moderne. L'acte de naissance de celle-ci et surtout de sa légitimité est à rechercher dans l'instauration du dépôt légal par l'ordonnance de Montpellier du 28 décembre 1537. C'est, en effet, cette ordonnance qui en garantissant la complétude des collections royales va permettre aux bibliothécaires de laïciser la profession et de remplacer la transcendance religieuse par une transcendance de la connaissance. L'inconscient collectif des bibliothécaires a retenu le début de cette ordonnance.

« François, par la grâce de Dieu roy de France, à tous ceux qui ces présentes lettres verront, salut.

Comme depuis notre avènement à la couronne, nous avons singulièrement sur toutes autres choses désiré la restauration des bonnes lettres, qui par longue intervalle de tems ont été absentes, ou bien la connaissance d'icelles si empeschée et couverte de ténèbres qu'elle ne se pouvait avoir ni recouvrer pour l'édification, nourriture et contentement des bons et sains esprits, qui par ce moyen sont durant ce temps demeurés inutiles, abâtardis et éloignés de leur bonne et naturelle inclination prenant vice pour vertu; mais grâce à notre Seigneur nous avons tant fait et si bien et soigneusement travaillé que la pristine force, lumière et clarté des bonnes lettres a été en son entier restituée et réduite en nostre dit royaume, lequel se peut aujourd'huy dire sur tous les autres, de quelque règne qu'ils ayent été, le plus décoré et fleurissant en toutes sciences et vertueuses disciplines, dont nouveaux livres et monuments sont chacun jour mis et rédigés par écrit, et les anciens illustrés, lesquelles œuvres étant vues après nous, feront véritable preuve de cette tant digne et louable restitution des lettres advenue de notre temps par les diligences, cure et labœurs que nous y avons mis et mettons.

Pour quoi, et à ce que nos successeurs roys de France en sentent et preignent le fruit, profit et utilité si bon leur semble, ou bien que, à cette occasion il soient induits et persuadés d'entretenir et continuer durant leur règne la nourriture des bonnes lettres et les professeurs d'icelles, nous avons délibéré de faire retirer, mettre et assembler en notre librairie toutes les œuvres dignes d'être vues qui ont été et seront faites, compilées, amplifiées, corrigées et amendées de notre temps, pour avoir recours auxdits livres si de fortune ils étaient cy après perdus de la mémoire des hommes ou aucunement immués ou variés de leur vraye et première publication.

A ces causes et autres bonnes et justes considérations à ce nous mouvant, avons par ces présentes, de notre pleine puissance et autorité royale, très expressément défendu à tous les imprimeurs et libraires des villes, universités, lieux et endroits de notre royaume et pays de notre obéissance, que nul d'entre eux ne soit si osé ni hardi de mettre et exposer en vente en notre royaume, soit en public, ni en secret, ni envoyer ailleurs pour ce faire, aucun livre nouvellement imprimé par-deçà, soit en langue latine, grecque, hébraïque, chaldée, italienne, espagnole, française, allemande ou autres, soit de ancien ou de moderne auteur de nouveau imprimé en quelque caractère que ce soit, illustré d'annotations, corrections ou autres choses prouffitables à voir, en grand ou petit volume, que premièrement, il n'ait baillé un des-dits livres, volumes ou cahiers, de quelque science ou profession qu'il soit, ès mains de notre amé et féal conseiller et aumosnier ordinaire l'abbé Melin de Saint Gelais, ayant la charge et garde de notre dite librairie étant en notre château de Blois, ou autre personnage qui parcy après pourra avoir en son lieu les dites charges et garde, ou de son commis et député qu'il aura pour cet effet en chacune des bonnes villes et université de

notre royaume, dont et de la certification du-dit garde ou de son commis pour justifier quand et où besoin sera, le tout sur peine de confiscation de tous et chacun des livres, et d'amende arbitraire à nous à appliquer...

Le propos de ce texte est noble et ne peut qu'emporter l'adhésion (au moins de nos esprits contemporains). On doit cependant voir, derrière cette expression d'un idéal humaniste, une transposition assez directe de l'œuvre constantinienne.⁷¹ En effet, il fait mention d'un idéal retrouvé, d'un état premier des « bonnes lettres » enfin restauré, qu'il convient de protéger contre toute modification malencontreuse. Le roi, par le biais du garde de sa librairie est le garant de cette conservation. Il est celui par lequel on pourra accéder au texte authentique. Notons également que ce texte présente bien un glissement similaire à celui opéré par les universités. S'il n'est ici fait mention que des « bonnes lettres » et du Roi, il est bien précisé que celui-ci a pu réussir ce travail « grâce à notre Seigneur ». D'autre part, le garde de la bibliothèque du Roi n'est pas un savant humaniste comme François Ier s'est plu à en honorer – on peut penser par exemple à Guillaume Budé à qui François Ier confia la charge du collège des lecteurs royaux et qui fut responsable de la bibliothèque royale de Fontainebleau – mais bien un abbé et qui plus est l'aumônier du Roi.

Si ce texte constitue l'acte de naissance de la bibliothèque moderne et sa légitimation, s'il est à ce titre fréquemment cité par les bibliothécaires contemporains, il importe malheureusement de noter qu'il ne s'arrête pas là. Le texte se poursuit et dénote quelque peu dans la logique humaniste voire libertaire des bibliothécaires et s'apparente beaucoup plus à de la censure.

Semblablement voulons, ordonnons et nous plaît que nul des dits libraires ou imprimeurs de ce royaume ou d'ailleurs puissent doresnavant vendre aucuns livres imprimés hors de notre dit royaume, de quelque qualité ou discipline qu'il soit, que premièrement il n'en baille la communication à iceluy garde de notre dite librairie, ou à son commis si, pour besoin est, en faire son rapport à nostre conseil et aux gens de la justice de dessus les lieux pour sçavoir s'il sera tolérable d'estre vu, afin d'obvier aux méchancetes Ouvres et erreurs qui se sont par ci devant imprimées ès pays étrangères et apportées de par deçà, et si les dits livres sont trouvés dignes d'estre mis en notre librairie et publiés par nostre dit royaume, les dits vendeurs d'iceux seront tenus de prendre certification de notre garde ou de son commis qui, si bon lui semble, en achètera pour nous au prix des autres.

Ce contrôle étant encore renforcé quelque mois plus tard par l'ordonnance du Châtelet du 17 mars de la même année⁷²

71 C'est ce que voit Michel MELOT (2004) lorsqu'il reconnaît : « En instituant le dépôt légal de tous les ouvrages imprimés dans son royaume, François Ier, en 1537 affirmait la valeur irremplaçable d'au moins un exemplaire de chaque livre et je suis persuadé qu'il y a dans cette mesure, au-delà des soucis de surveillance et de connaissance, une part de croyance presque superstitieuse dans la valeur surnaturelle du livre. ». p.39

72 L'année commençant à Pâques, le mois de mars succédait alors au mois de décembre.

« Comme, par tous les moyens que possible a été, nous avons obvié et empêché que les erreurs et infidèles interprétations déviant de notre sainte foi et religion chrétienne ne aient été reçues en notre royaume, ayons, entres autres choses, outre les exemplaires punitions que avons fait faire, interdit et défendu à tous imprimeurs, libraires et autres quelconques, de imprimer, vendre, acheter, avoir et tenir livres et œuvres quelconques, sans que premier aient été vues et qu'ils aient permission de nous ou de justice de les imprimer, exposer en vente, les avoir et tenir, soit en public ou en privé, et, pour mieux faire entretenir nosdites ordonnances, inhibitions et défenses, ayons naguère ordonné et défendu à tous imprimeurs et libraires de notre royaume et obéissance de exposer en vente, en public ne secret, en aucune manière, livres nouvellement imprimés, que premièrement baillé n'aient un desdits livres ès-mains de notre amé et féal conseiller et aumônier ordinaire, Mellin de Saint-Gelais, abbé du Reclus, pour être mis en notre librairie, étant en notre chastel de Blois ; ayons aussi défendu à tous libraires, imprimeurs et autres de exposer en vente aucuns livres imprimés hors notre royaume, sans premièrement bailler audit de Saint-Gelais ou son commis un volume desdits livres pour savoir et entendre si ils sont dignes d'être mis en notredite librairie(...) »

Par le biais de ces deux ordonnances, l'État s'était posé comme garant et défenseur de la complétude du Savoir et octroyé le devoir de censure. Cependant pour importantes qu'elles soient, ces ordonnances n'auraient pu suffire à elles seules à conditionner l'avenir des bibliothèques. Le dépôt légal ne fut bien évidemment respecté que de manière très parcimonieuse (son application est encore problématique de nos jours même dans le seul domaine de l'imprimé) et la censure, bien que forte sous François Ier (sa sœur même Marguerite de Navarre, eut à la subir pour son *Miroir de l'âme pécheresse*) elle ne concerna qu'une infime partie des ouvrages. De fait, si François Ier inscrivit dans les textes l'association entre l'État et le Savoir, c'est au cardinal de Mazarin que revient l'honneur d'avoir su inscrire cette relation dans les faits.

Au début du XVII^e siècle l'état des bibliothèques françaises peut se résumer ainsi. Les bibliothèques monastiques perdurent dans leur logique propre. Certaines grandes communautés ont développé de très riches collections mais celles-ci restent destinées essentiellement aux membres de la communauté ou dans le meilleur des cas de l'ordre. Elles peuvent exceptionnellement s'ouvrir à quelques notables locaux ou à des érudits célèbres prêts à faire le voyage pour venir consulter les ouvrages sur place.

Les bibliothèques d'universités pour leur part sont dans un lent mouvement d'ouverture. 1615 voit ainsi l'abandon des chaînes dans la salle de lecture de la Sorbonne. Mais leur attrait est limité car elles sont marquées par le déclin plus général de l'université. Jacqueline Artier est particulièrement critique sur l'enseignement qui y est alors prodigué : « Ayant peu évolué dans le fond comme dans la forme depuis le Moyen-Âge, il est destiné à forger dans la stricte orthodoxie théologiens, magistrats et médecins. Beaucoup de

professeurs rendent compte des progrès de la nouvelle science expérimentale mais en rejettent les principes mêmes. Ils diffusent les idées nouvelles en enseignant comment les combattre. »⁷³ Les collections de ces bibliothèques sont souvent datées notamment car elles proviennent en grande partie de legs d'anciens élèves. Ainsi nombre d'universités ne disposent pas de bâtiment ni même de salle dédiée aux livres. Un simple gardien assure les tâches de gestion à défaut de professionnel idoine. L'intérêt porté aux bibliothèques ne se manifestera réellement qu'à compter du XVIIIe siècle durant lequel 'leur existence sera désormais ressentie comme nécessaire et plusieurs projets de création [seront] élaborés. »⁷⁴

Reste la bibliothèque du Roi, certes impressionnante de par la qualité des œuvres qu'elle contient mais qui à défaut d'une politique ambitieuse végète quelque peu.

C'est dans cet environnement bibliothéconomique que le cardinal Mazarin, principal ministre de Louis XIII à compter de la mort du cardinal de Richelieu puis de Louis XIV durant sa minorité, charge, en 1643 Gabriel Naudé qui avait publié seize ans plus tôt son célèbre *Advis pour dresser une bibliothèque* de lui constituer une bibliothèque. Naudé constitua la base de cette nouvelle bibliothèque en achetant dès août 1643 la bibliothèque du chanoine Descordes (6 000 volumes) puis s'employa durant les années suivantes à l'augmenter. Les moyens financiers dont disposa Naudé furent pour le moins conséquents puisqu'ils lui permirent de mettre en œuvre une technique originale : il achetait la totalité de grandes collections existantes ou le fond de libraires partout en Europe⁷⁵ puis rentré à Paris supprimait les doublons. La technique fut efficace puisque dès 1648 (ou 1652, les avis divergent) elle comprenait environ 40 000 volumes et était considérée comme la plus grande bibliothèque privée d'Europe.

Ouverte au public dès 1643, elle est considérée comme la plus ancienne bibliothèque publique de France.

Pour en assurer la pérennité, Mazarin décida de la joindre au Collège des

73 ARTIER, 1998.

74 Ibidem.

75 Naudé procédait de manière systématique puisqu'il se rendit en Flandres en 1644, en Italie en 1645-1646, en Allemagne en 1646-1647 et enfin en Angleterre et en Hollande en 1647.

Quatre-Nations (destiné à l'éducation de soixante jeunes gens originaires des quatre provinces réunies au royaume sous son gouvernement), dont il assura la fondation peu avant sa mort.

S'il était normal et souhaitable pour un noble de montrer par le biais de sa bibliothèque sa culture, son goût pour les belles choses, ainsi que sa richesse – ce qui impliquait bien sûr d'y donner accès afin que l'information s'en répande – le projet de Mazarin ne saurait être limité à la conformité à une mode. L'ampleur des moyens mis en œuvre, la constance à reconstruire cette bibliothèque mise à mal par les disgrâces successives de son propriétaire, l'emplacement même où il choisit de la faire transférer à sa mort constituent assez de preuves de l'importance de cette *fondation* à ses yeux.⁷⁶ Je pense qu'il faut voir en la création de la bibliothèque Mazarine et en l'institutionnalisation de son ouverture au public une répétition de la politique constantinienne. Mazarin est un homme d'état, principal ministre de Louis XIII, dans une position similaire à celle de Constantin lorsqu'il est proclamé empereur. Le pays est menacé à l'extérieur par l'Espagne (guerre de trente ans) mais surtout à l'intérieur (Cabales des Importants, Fronde parlementaire, puis Fronde des princes) ; ces révoltes sont la marque d'une mise en cause de la royauté de droit divin. Nobles et parlementaires entendent participer plus largement à la conduite de l'État. Les rois, à l'instar des empereurs romains, répondent à cette remise en cause de leur toute puissance par la multiplication de l'expression de l'association entre l'État et l'Église, voire en la subordination de celle-ci par celui-là (comme dans le cadre de la révocation de l'édit de Nantes). Le mouvement atteindra son paroxysme sous Louis XIV qui en s'accordant le titre de Roi soleil frise à la divinisation de sa personne⁷⁷.

L'Église, pour sa part, est désormais bien incapable d'assurer son rôle de légitimation du pouvoir politique. Les marques de la Réforme en France sont nombreuses. Outre la sape théologique fondamentale, outre les blessures dans le peuple (dragonnades et surtout exil massif de réformés vers des pays plus accueillants), la Réforme a dénoué le lien symbolique si soigneusement établi

⁷⁶ Le peuple de Paris était bien conscient de l'enjeu de la bibliothèque pour Mazarin ce qui lui valut d'être qualifié dans nombre de pamphlets critiques, les fameuses mazarinades, comme « l'homme à la bibliothèque ».

⁷⁷ Constantin avant de se convertir au christianisme avait un temps été tenté par la religion du *Sol invictus*, le soleil invaincu.

par Constantin entre orthodoxie et stabilité politique⁷⁸. Le corollaire de l'édit de Nantes (1598) accordant la liberté de culte est bien que le salut peut s'obtenir au dehors de l'église catholique. Celle-ci n'est donc plus un garant suffisant du pouvoir politique.

Le génie politique de Mazarin est d'avoir perçu (inconsciemment sans doute) cet état de fait et d'avoir déplacé les fondements de l'État de la religion vers le Savoir. Par la création de sa bibliothèque et par l'ouverture de celle-ci au public il fonde l'État sur un pouvoir transcendant aussi immatériel et invisible que le Dieu des chrétiens mais exempt de toute critique.

Peut-être l'idée de l'importance politique des bibliothèques doit-elle être attribuée aux protestants. J'ai dit plus haut que la bibliothèque mazarine était la plus ancienne bibliothèque publique de France. Cette assertion est partiellement fausse. Elle est certes la plus ancienne bibliothèque de France encore en activité à avoir ouvert ses portes au public mais elle fut précédée par des bibliothèques protestantes. Dès 1524 Luther dans sa « Lettre aux magistrats de toutes les villes allemandes pour l'établissement d'écoles chrétiennes » avait appelé à la création de bibliothèques ouvertes à tous. Il recommandait qu'elles contiennent des bibles, des ouvrages utiles à la connaissance des langues, des arts libéraux, du droit, de la médecine et enfin les principales histoires ou chroniques. Cet appel avait été fort bien entendu en Allemagne où nombres de bibliothèques de monastères catholiques avaient été confisquées pour servir de base à des bibliothèques publiques. Cet encouragement avait été plus ou moins suivi par les protestants de France. Si l'on ne connaît guère de réalisation précise, on dispose de nombreux appels à contribution (dons de livres ou de numéraires) adressés par des pasteurs à leurs fidèles. Il est néanmoins une bibliothèque protestante dont l'histoire a gardé la trace : celle de La Rochelle, ouverte au public en 1604 (soit près de 40 ans avant la Mazarine) elle fut confisquée et annexée à celle du cardinal de Richelieu lors de la chute de la ville en 1628.

Mazarin reproduit donc l'œuvre de Constantin. Il opère certes dans le seul domaine du symbolique mais son action, elle, répète concrètement chacun des points de son illustre prédécesseur. Il reconstruit tout d'abord une nouvelle orthodoxie. Constantin avait obtenu du concile un dogme religieux lui

⁷⁸ Il est symbolique de noter que les protestants (luthériens mais également réformés, zwingliens ainsi que toutes les églises nées depuis) tirent leur nom de leur protestation contre l'édit de Worms de 1521 par lequel Charles Quint prétendait interdire strictement l'exercice de la confession luthérienne. L'édit était bien politique et non doctrinal. La définition des protestants est politique, non religieuse.

garantissant le soutien inconditionnel de Dieu, François Ier avait inscrit dans les textes la relation entre stabilité de l'État et complétude du Savoir. Mazarin la réalise par le biais de la plus grande bibliothèque privée d'Europe. L'inversion entre un dogme circonscrit et la garantie d'encyclopédisme n'est qu'apparente. L'enjeu n'est pas religieux ; il est bien dans la transcendance ainsi créée et dans la lieutenance qu'elle permet.

La collection établie, la transcendance assurée, Mazarin va s'appliquer à l'inscrire dans l'architecture. Alors que Constantin avait choisi un promontoire rocheux aux marches de l'Empire face à l'ennemi, Mazarin installe sa bibliothèque à la frontière ouest de Paris. Ce lieu n'est pas anodin. Tout d'abord, il correspond à l'abandon des places anciennes du pouvoir (le Palais Royal) pour une nouvelle frontière, poursuivant en cela dans le principe de *translatio imperii* théorisé dès le Moyen-Âge qui voit dans l'histoire du monde un déplacement constant du centre du pouvoir de l'est vers l'ouest. Il s'agit également d'un lieu dangereux à plus d'un titre. Construite à l'emplacement de la tour de Nesles, une des tours de coin de l'ancienne enceinte dite de Philippe Auguste, elle se dresse en sentinelle protégeant Paris. Comme tout faubourg, il s'agit d'un quartier mal-famé. Mais c'est surtout symboliquement qu'elle s'ancre dans les frontières. La bibliothèque prend effectivement place au sein du collège des Quatre Nations, c'est à dire des quatre nations que Mazarin a su rattacher par fait militaire ou par diplomatie au royaume. Elle s'intègre donc dans l'extension géographique de la France, dans sa force militaire et politique.

En ouvrant au public sa bibliothèque dans ce lieu si soigneusement choisi, Mazarin fonde la stabilité du pouvoir politique sur l'accès au Savoir. Si Constantin par l'édit de Milan avait transformé de fait le crime contre l'État en crime contre Dieu, Mazarin transformait l'atteinte à l'État en atteinte au Savoir en même temps qu'atteinte au bien public.

L'importance de ce symbole peut nous sembler bien ténu. Il n'en était assurément pas de même à l'époque. L'Université de Paris notamment dut bien sentir qu'en se chargeant en direct de la médiation documentaire l'État se détachait d'elle. Afin de conjurer ce sort funeste, elle se choisit pour patron

Charlemagne, improbable saint béatifié par l'anti-pape Pascal III en 1165 mais fondateur supposé de l'école, Père de l'Europe, garant de l'orthodoxie religieuse et figure tutélaire du politique français. Vaine tentative de contrebalancer la main-mise du politique sur le savoir.

De même, la bibliothèque Mazarine non seulement ne souffrit pas lors des confiscations révolutionnaires mais fut enrichie de plus de 50 000 ouvrages. Elle resta continuellement en activité (ce qui ne fut pas le cas du collège) et servit même de cadre de réunion au Comité central de Salut Public durant la Terreur.

Nature et missions des bibliothécaires

À l'issue de ce survol de quatorze siècles d'histoire, il est enfin possible de répondre à la question initiale et de comprendre qui sont les bibliothécaires. J'ai montré dans les pages précédentes comment, suite à l'acte fondateur de Constantin unissant dans une indivision dynamique pouvoir politique, militaire et religieux, les bibliothèques furent utilisées successivement par ces deux entités. Ceci les a conditionné et elles demeurent aujourd'hui synonyme de la transcendance qu'elles ont si longtemps assurée. Un témoignage récent de cette nature symbolique est présenté par la nouvelle bibliothèque nationale de France.



Celle-ci reproduit encore une fois l'acte fondateur de Constantin : quatre tours, modernes murailles, délimitent l'espace du Savoir autant qu'elles le protègent. Au sein de cette forteresse un espace central vide car le Savoir à l'image de Dieu ne saurait se représenter.



Pour pouvoir combler tous et chacun il se doit d'être invisible. Reste alors la transcendance. Les lecteurs installés en sous-sol (dans la crypte ?) sont guidés par les bibliothécaires installés eux dans les étages vers le monde des Idées.

Significativement il est généralement fait mention de cette bibliothèque sous le nom de bibliothèque François Mitterrand. Cet usage fautif – le véritable nom est bien Bibliothèque Nationale de France, seul le site porte le nom de François Mitterrand – est certes un simple raccourci usuel, une forme de synecdoque, mais elle marque surtout le souvenir collectif que cette construction fut voulue et portée par l'ancien président ; ce faisant, elle entérine bien l'idée du lien indéfectible entre bibliothèque et politique. Lien que Michel Melot⁷⁹ résume avec charme dans un petit dialogue imaginaire :

Qu'a-t-on alors besoin d'une bibliothèque nationale, direz-vous, que l'on présente comme l'accessoire nécessaire d'un pays civilisé ? On en a besoin moins comme d'une collection de documents utiles, dont on sait qu'ils sont de plus en plus dispersés, que

79 MELOT, 2004.

d'un lieu symbolique qui rende visible la transformation du savoir en pouvoir.⁸⁰

C'est pourtant sous la présidence de celui-ci que l'État a commencé à dénouer le lien établi par des siècles d'usage. La république naissante s'était retrouvée bien empruntée face à la charge que représentaient les bibliothèques. Ayant « mis à la disposition de la nation » les biens du clergé (2-4 novembre 1789), ceux des émigrés (9 février 1792) puis ceux des déportés (20-21 novembre 1793), elle se retrouva responsable d'une multitude de bibliothèques auxquelles elle n'avait pas pensé ainsi que le rappelle Dominique Vary pour la première phase de ces confiscations : « La lecture des procès-verbaux des débats houleux qui précédèrent la nationalisation des biens du clergé en 1789 révèle que seules les propriétés foncières et immobilières étaient alors visées. À aucun moment il n'est fait mention dans ces textes du sort des bibliothèques ecclésiastiques »⁸¹. Elle résolut, dans un premier temps, le problème en instituant diverses commissions successives ou parallèles (Commission des Quatre-Nations, Comité d'instruction publique, Commission des monuments, Commission temporaire des arts, Conseil de conservation des objets des sciences et des arts) qui eurent notamment pour charge de traiter les questions relatives aux bibliothèques. Composées pour partie de bibliothécaires et chargées de communiquer aux nouvelles autorités locales, lesquelles étaient à priori dépourvues de toute connaissance dans le domaine, ces instances eurent une influence notable sur le développement de la bibliothéconomie moderne. Elles durent, en effet, exposer de manière simple mais exhaustive les précautions à prendre dans le traitement des ouvrages confisqués. Elles publièrent ainsi divers textes, qui, à l'instar des règles pour inventorier les documents précieux, servirent de base à une nouvelle génération de professionnels. En revanche, leurs travaux ne suffirent pas à définir une politique générale pour les livres. Ceux-ci furent alors confiés à des dépôts littéraires à Paris et à des bibliothèques de districts pour le reste de la France (1794), puis confiés, l'année suivante, à des écoles centrales (à bâtir), et enfin confiées aux municipalités lorsqu'en 1802 les écoles centrales furent fermées. Dans l'incapacité d'élaborer une politique cohérente pour cet héritage

⁸⁰ Il est amusant de penser que les autres grands sites de la BNF portent les noms de Richelieu (premier ministre de Louis XIII), de Louvois, surintendant de la guerre de Louis XIV, et de l'arsenal.

⁸¹ VARRY, 1998.

encombrant, les politiques masquèrent le problème des bibliothèques en les plaçant, le 11 octobre 1832, sous la tutelle du ministère de l'instruction publique. Devenues auxiliaires de l'éducation, elles évoluèrent au gré des réformes de l'école jusqu'en 1975, date à laquelle elle furent placées sous la responsabilité du ministère de la culture.

Durant les deux siècles qui suivirent la Révolution, le rapport de l'État aux bibliothèques relevait de l'inertie. Établissements de prestige ou garants de la mémoire nationale, elles étaient soutenues sans réelle volonté politique. Durant les années 1970, les bibliothécaires inquiets de cette absence de direction claire réclamèrent une loi qui leur soit dédiée. Un avant-projet fut élaboré mais ne vit jamais le jour ; l'État dénouant au contraire le lien si soigneusement établi par les dirigeants des siècles passés. Deux séries de lois aussi apparemment étrangères l'une que l'autre au sort des bibliothèques libérèrent les bibliothèques de toute tutelle nationale et les confrontèrent à la nécessité de se réinventer.

Les premières de ces lois furent, en 1982, celles de décentralisation dites lois Defferre. Celles-ci consistèrent à donner aux collectivités locales des compétences propres, distinctes de celles de l'État. Elle visaient donc à rapprocher le processus de décision des citoyens, favorisant l'émergence d'une démocratie de proximité. Dans le domaine des bibliothèques ces lois concernèrent les bibliothèques municipales et départementales dont la création, le développement et le fonctionnement devint désormais imputables à l'échelon local correspondant.

La deuxième phase impliqua les bibliothèques universitaires par la loi relative aux libertés et aux responsabilités des universités (loi LRU du 10 août 2007). Si l'objet premier de cette loi est que toutes les universités accèdent à l'autonomie dans les domaines budgétaire (article 50) et de gestion de leurs ressources humaines, un corollaire consiste en la fin du « fléchage » des crédits attribués aux bibliothèques. Jusqu'alors, les universités recevaient de l'État un budget général de fonctionnement incluant un montant dédié exclusivement à la documentation. Dorénavant le budget des bibliothèques universitaires reste à la discrétion des universités. Dans le même état d'esprit, le décret n° 2011-

996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs, *"réintroduit le terme bibliothèque utilisé par l'ensemble de la communauté universitaire, rénove les missions de ces services communs en mentionnant notamment le développement des ressources documentaires numériques et simplifie leur cadre réglementaire laissant aux établissements la libre organisation de leurs bibliothèques.*

Les bibliothèques françaises sont désormais orphelines de leur relation à l'État et n'ont plus la certitude d'être similaires à quelques dizaines ou milliers d'autres sur l'ensemble du territoire. Libérées de leur tutelle étatique, elles sont confrontées à un nouveau juge : leur public. C'est désormais exclusivement dans la satisfaction de celui-ci qu'elles trouveront leur justification et plus concrètement celle de leur budget.

J'ai dans cette première partie proposé une autre hérédité aux services de référence virtuels que celle, libertaire, proclamée par les ouvrages récents. J'ai également montré l'urgence qu'il y avait pour les bibliothèques à se positionner dans un nouveau système référentiel ; je vais m'attacher dans la troisième partie de ce travail à étudier la société dans laquelle sont mis en œuvre les SRV et dans laquelle les bibliothécaires sont appelés à s'installer : internet.

SVP 11 11 : l'archétype des SRV français

Bien qu'il appartienne à un registre totalement différent, il est un ancêtre des SRV français qui ne peut être passé sous silence, celui voulu par l'État en 1936 : SVP 11 11. Tout organisme public, toute législation, génère un idiome, des pratiques, des contraintes que le public est en devoir de respecter mais n'est pas toujours à même de comprendre. Il appartient donc aux administrations de lui offrir un bureau de renseignements auprès duquel il pourra obtenir des éclaircissements voire une aide. Ainsi parce que « nul n'est censé ignorer la loi », l'État a dû développer à chaque échelon de son administration un service de référence. En 1935, Georges Mandel, ministre des Postes, crée un service de références commun à toutes les administrations. Pour en faciliter l'accès, il ordonne la création

d'un indicatif téléphonique facile à mémoriser - SVP - ce qui donnera le fameux SVP 11 11. Si le service est bien conçu pour l'intérêt des utilisateurs - le ministère de Georges Mandel est marqué par son souci de « mettre le service public au service des usagers et non des ronds de cuir » - il diffère cependant significativement des services en bibliothèque. D'une part, il est fondé sur une volonté de rationalisation ; sa création a pour but de désengorger les services de renseignements des ministères, préfectures et autres administrations. Un point de contact unique libère de cette tâche tous les services qui en avaient anciennement la charge. D'autre part, SVP n'a pas de vocation pédagogique. Il est organisme de diffusion de l'état. Il doit en ce sens être associé aux autres réalisations du ministère des Postes durant le mandat de Mandel : l'amélioration de la radiodiffusion et surtout le développement de la télévision, la première émission officielle ayant lieu la même année. Par la suite les deux services connaîtront diverses collaborations, le SVP recueillant les appels des téléspectateurs relatifs à une émission. Enfin SVP n'est pas un service public. Voulu par Georges Mandel, il est assuré par une association en participation composée d'entreprises du monde de l'information : le journal « l'Indépendant » et la Société Française de Radiophonie (SFR). Dès 1939, la jeune entreprise va ajouter à sa fonction première - fournir aux Parisiens un service d'information sur la vie courante et les renseignements administratifs - une dimension de services payants aux entreprises. Le développement de cette branche a depuis été ininterrompu tandis que sa mission première était peu à peu abandonnée. Les problématiques de SVP étant les mêmes que celles des bibliothèques⁸² - réception des questions, entretien permettant l'obtention de précisions, recherche des informations pertinentes dans une masse toujours croissante d'informations, envoi de la question et vérification de la satisfaction de l'utilisateur - SVP a toujours cherché à tirer partie des nouvelles technologies et à optimiser le travail de ses experts. Le service est désormais exclusivement proposé à des

82 Notons que la bibliothèque CUJAS, spécialisée en droit, propose elle aussi un service payant à destination des professionnels : le CERDOC. Plus axé sur la fourniture de documents primaires que de données factuelles, il assure à la bibliothèque un revenu certes 100 fois moindre mais réalisé par une équipe incomparablement plus réduite. Le cas de CUJAS est particulièrement intéressant dans la mesure où cette bibliothèque participe parallèlement à Rue des Facs, le service gratuit de références virtuel des bibliothèques universitaires d'Île-de-France.

clients. Il est assuré par 200 experts et 50 documentalistes, qui peuvent consulter 10 000 bases documentaires et sources de données. Ils répondent à 2 000 questions chaque jour et assurent un chiffre d'affaire annuel de plus de 40 millions d'euros.⁸³

83 Chiffres extraits de la page 'Qui sommes-nous ?' du site de SVP (<http://www.svp.com/fr/quisommesnous.php>)

Internet⁸⁴ et la société du réseau

Interconnecter les réseaux pour accroître la productivité de la recherche⁸⁵

Dans les années 1960, en pleine guerre froide, peu de temps après la crise majeure des missiles de Cuba, la DARPA⁸⁶ lance plusieurs commandes dans le domaine de la recherche pour des projets militaires. Selon la coutume américaine ces commandes font appel pour partie à des entreprises privées, pour partie à des laboratoires universitaires de recherches. Afin de permettre à la DARPA, installée à Arlington en Virginie, de contrôler ces projets à distances, un projet est lancé pour permettre une interconnexion des réseaux informatiques de chacun des participants. À cette époque, qui nous semble désormais relever de la préhistoire de l'informatique, les machines étaient effectivement totalement incapables de communiquer entre elles. La problématique de la DARPA est parfaitement résumé par Robert Taylor⁸⁷ :

Pour chacun de ces trois terminaux, j'avais trois jeux différents de commandes. Si bien que si j'étais en train de parler en direct avec quelqu'un chez SDC et que je voulais discuter de ça avec quelqu'un que je connaissais à Berkeley ou au MIT, il fallait que je me lève de devant le terminal S.D.C., que j'aie m'enregistrer sur l'autre terminal afin d'entrer en contact avec eux.

Je me suis dit, hé, mec, ce qu'il me reste à faire est évident : au lieu d'avoir ces trois terminaux, il nous faut un terminal qui va partout où tu veux et où il existe un ordinateur interactif. Cette idée était l'ARPAnet.⁸⁸

Si l'idée de départ repose donc sur une logique de confort personnel, elle se développe très vite dans une logique de mise en relation des différents

84 Internet vient de la contraction d'interconnected networks, réseaux interconnectés. Pour certains internet étant l'ensemble des réseaux interconnectés doit être considéré comme un nom propre et s'employer avec une majuscule (c'est notamment l'approche anglo-saxonne « the Internet »). Je m'en tiendrai pour ma part aux recommandations de la Commission de terminologie et de néologie qui y voit un nom commun (Journal officiel n° 3907 du 16 mars 1999).

85 Je fais l'économie pour ce premier chapitre de développements parallèles à l'Arpanet en particulier de X25 et UUDP. Si ces réseaux eurent une incidence notable sur l'évolution technique d'Arpanet puis d'internet, ils ne changent rien à l'approche symbolique.

86 La Defense Advanced Research Projects Agency est une agence du département de la Défense des États-unis chargée de la recherche et du développement de nouvelles technologies destinées à un usage militaire. Elle ne produit pas elle même mais fait des appels à projets, finance des recherches.

87 Robert Taylor (1932-), informaticien américain, il fut responsable des recherches informatiques de la DARPA de 1965 à 1969. Il pilotait notamment trois projets respectivement menés à Santa Monica (Californie), Berkeley (Californie) et au MIT.

88 Traduction Wikipedia d'un article publié par le New York Times
<http://partners.nytimes.com/library/tech/99/12/biztech/articles/122099outlook-bobb.html?Partner=Snap>

chercheurs :

Ce qui m'a réellement intéressé dans cette évolution était de voir comment ces trois systèmes amenaient à la création de communautés. Des gens qui jusqu'alors ne se connaissaient pas découvrirait qu'ils utilisaient le même système. Comme le système permettait le partage de fichiers, vous alliez découvrir qu'untel s'intéressait à tel sujet et qu'il avait des données s'y rapportant. Vous pouviez alors le contacter par e-mail et voilà vous aviez une toute nouvelle relation.⁸⁹

En 1969, les premières universités à être reliées sont ainsi L'Université de Californie à Los Angeles (UCLA) et le Stanford Research Institute suivies de peu par l'Université d'Utah et l'Université de Californie à Santa Barbara (UCSB). À ces quatre nœuds initiaux s'en ajoutent vite de nouveaux, le réseau croissant pour atteindre 23 nœuds en 1971, 111 en 1977.⁹⁰

La naissance d'internet répond donc à un besoin d'optimisation des fonds alloués à la recherche universitaire.⁹¹ C'est bien ainsi que le rapport de bilan publié pour les dix ans du projet Arpanet décrit les objectifs initiaux :

Les centaines de centres informatiques du Département de la défense et les milliers d'autres ordinateurs des secteurs public et privé opéraient dans une autonomie quasi totale. Chaque centre informatique était obligé de recréer l'ensemble des logiciels et des fichiers de données sur lesquels il voulait travailler [...] Dans l'année fiscale 1969, la DARPA a estimé que le coût de ces travaux de duplication représentait le double du budget annuel pour la création et la maintenance de logiciels. [...] Il était clairement attendu de l'utilisation de ce réseau informatique qu'elle permette le partage de ressources au sein des services militaires et de la communauté travaillant sur la recherche pour la Défense.⁹²

Dès les années 70, les universitaires utilisent le réseau de façon de plus en plus autonome, c'est à dire pour des projets qui n'intéressent que de manière de plus en plus lointaine la sécurité nationale, et en 1980, le réseau Arpanet est divisé en deux réseaux distincts : l'un militaire MILNET (devenu depuis DDN, Defense Data Network) ; l'autre universitaire NSFNet du nom de l'agence américaine qui en assumait la charge la National Science Foundation. Ce dernier va croître régulièrement et évoluera progressivement pour devenir l'internet

89 Idem, traduction personnelle.

90 C'est durant ces années que sont définis les protocoles TCP et IP toujours en vigueur de nos jours.

91 Une légende, suffisamment forte pour que tous les auteurs d'une histoire d'internet éprouvent le besoin de la démentir, veut voir dans Arpanet une garantie de communication malgré une attaque nucléaire massive de la part de l'Union Soviétique. Je reviendrai ultérieurement sur le sens de cette légende.

92 DARPA, 1981.

que nous connaissons. Je reviendrai sur cette évolution plus loin dans ce travail.

Jusqu'à la fin des années 1980, cette invention technologique ne modifie guère le travail des bibliothécaires et des documentalistes. Au contraire, le coût d'équipement et celui des communications sont dans un premier temps prohibitifs pour la majorité des universités. Les rares privilégiées se doivent d'optimiser chaque connexion. Les bibliothécaires sont alors mis à contribution. Outre l'apprentissage des routages (il était, dans les premiers temps du réseau, nécessaire non seulement de connaître l'adresse de la ressource sur le serveur hôte que l'on voulait consulter mais également la totalité du chemin à parcourir)⁹³, il convient de maîtriser le langage d'interrogation de chacune des bases sur lesquelles on souhaite se connecter (rappelons que jusqu'à l'apparition du navigateur mosaic en 1992 le web est exclusivement en mode texte). Il n'était alors pas rare que le bibliothécaire fasse subir un entretien de référence poussé à ceux qui prétendaient user d'internet afin de préparer à l'avance et l'adresse à saisir et les requêtes à effectuer.

Les premiers temps d'internet renforcèrent ainsi le bibliothécaire dans son rôle de médiateur.

Ouvrir le réseau à tous : l'internet bibliothéconomique

À compter de 2005 les moteurs de recherche constituent le premier mode d'accès aux pages web dépassant la navigation par les liens html.

En 1991 Tim Berner-Lee (en collaboration avec Robert Cailliau) apporte trois inventions qui vont conduire à une révolution d'internet et à la naissance de sa forme la plus connue aujourd'hui : le web. Avec le protocole http, les adresses web (URL, URI, URN) et le langage de description de page web HTML⁹⁴, ils ouvrent la recherche et la création de pages à un nombre infiniment plus grand d'utilisateurs. Si son invention s'inscrit bien au départ dans le cadre de son institution, le CERN, et donc dans la « tradition » d'internet, elle va permettre le

93 À l'époque, la résolution d'un nom sur Internet devait se faire grâce à un fichier texte appelé *HOSTS.TXT* maintenu par le NIC du Stanford Research Institute (SRI) et recopié sur chaque ordinateur par transfert de fichier. En 1982, ce système centralisé montre ses limites, ce qui a conduit à la création du DNS.

94 L'intérêt majeur du langage HTML réside peut-être moins dans sa simplicité que dans son intégration de liens hypertextes. La spécificité du web, par rapport à internet dans son ensemble, tient à la possibilité de consulter une référence à l'instant même où on la croise. Vieux fantasme de tout lecteur.

formidable développement qui a marqué la dernière décennie du millénaire. Pendant ses 25 premières années internet avait été exclusivement universitaire. Si l'on excepte bien sûr le versant militaire resté secret, les seuls autres intervenants étaient des entreprises de technologies informatiques qui participaient à la recherche. Aussi, lorsqu'au tournant des années 1980-1990 internet s'ouvre au trafic commercial, il est avant tout constitué d'une gigantesque bibliothèque universitaire regroupant l'essentiel de la recherche contemporaine. Les universitaires voient d'ailleurs d'un très mauvais œil l'ouverture de cet outil à des entreprises n'ayant pas vocation à l'éducation. Malgré leur ressentiment, 1992 voit la création par les pionniers d'internet de l'ISOC (Internet Society), association de droit américain à vocation internationale. Son but est de promouvoir et coordonner le développement des réseaux informatiques dans le monde et de pallier la disparition progressive des institutions publiques américaines qui avaient jusqu'alors assuré son financement et encadré son développement. Sous cette nouvelle tutelle, l'association de l'invention du web, de l'ouverture aux entreprises et de la création d'un premier navigateur convivial va révolutionner la pratique d'internet. Le nombre de pages disponibles va croître de manière exponentielle⁹⁵ parallèlement au nombre d'utilisateurs autonomes.

Au regard de mon travail, les conséquences sont doubles.

La première concerne les informations disponibles sur internet (sur le web). Jusqu'alors exclusivement rédigées par des universitaires, elles étaient donc à priori validées par les bibliothécaires. Avec l'invention du web et le développement de sites par tout un chacun, celles-ci vont se doubler d'informations commerciales ou émanant d'individus lambda qu'il convient de filtrer. Certaines sont parfaitement pertinentes et dignes d'être conservées ; d'autres relèvent d'un discours marketing ou sont fautives et ne sauraient obtenir droit de cité en bibliothèque. Mais parallèlement à ce problème de qualité, se pose celui de la quantité. D'une part, le nombre sans cesse croissant de sites interdit toute logique de politique documentaire objective et d'autre part, le web, à la différence de l'imprimé, n'est soumis à aucun dépôt légal. Les

⁹⁵ On parle de quelques centaines de sites en 1993, 19 000 en 1995, un million en 1997, 10 millions en 2000, plus de 300 millions de nos jours.

bibliothécaires se voient dépossédés de la légitimité que leur avait conféré François Ier en les faisant dépositaires de la totalité du savoir humain.

Bibliothèques contre réseau : une histoire vieille de deux siècles

L'irruption du web dans le champ des sources potentielles d'informations a été vécu, et abondamment présenté par la littérature professionnelle, comme une véritable révolution. La réponse des bibliothécaires, on l'a vu, a souvent relevé de l'anathème via un argumentaire portant principalement sur la faible qualité des documents proposés.

La fonction, la nature du bibliothécaire tient, on l'a vu, à sa relation privilégiée avec le livre et donc le Savoir. Ceci implique une relative complétude de la collection. Le web propose non seulement des documents en nombre tel que les bibliothécaires ne peuvent l'appréhender mais ces documents diffèrent sensiblement des collections d'une bibliothèque. Celle-ci, en effet, est fondée sur une politique documentaire, sur des critères de sélection (acquéreur, comités de lecteurs) et sur la validité supposée des documents, celle-ci étant pour partie décidée à priori en fonction de la renommée de l'éditeur et de la collection. Les documents des bibliothèques sont censés durer, c'est à dire présenter une information valide et intéressante pendant plusieurs années, et sont, si nécessaire, supprimables (on parle dans le métier de désherbage). Son corpus de base est donc constitué de textes fondateurs et de documentaires. À l'inverse le web est pour partie composé de pages à durée de vie limitée, de commentaires qui peuvent être valides mais éphémères et dont la suppression n'est pas possible par le bibliothécaire. Les premiers documents du web étaient ainsi souvent à l'opposé des critères de sélection d'une bibliothèque.

Focalisés sur la concurrence directe que les moteurs de recherche faisaient peser sur eux, nombre de bibliothécaires n'ont pas perçu que l'enjeu était ailleurs et que la situation n'était pas réellement une première pour eux.

En effet, les bibliothèques ont été confrontées à une semblable situation de concurrence. Jusqu'à la fin du XIXe siècle, elles ne proposaient en effet

ni romans ni journaux. Cet état de fait ne posaient pas de problème jusqu'au milieu du XVIIIe lorsque les lecteurs potentiels relevaient tous de quelques groupes inféodés au pouvoir en place mais lorsque des voies divergentes voulurent se faire entendre, lorsque les sujets de préoccupations portèrent sur le quotidien politique plus que sur les sciences, les collections de bibliothèque se révélèrent inadaptées. Ainsi des années 1750 à 1890 la bibliothèque connut-elle divers avatars, concurrents populaires, c'est à dire répondants aux attentes du peuple. Les formes de ces derniers furent multiples, répondants à des besoins divers, s'adressant à des groupes sociaux précis. Certains s'apparentaient jusque dans leur nom à l'institution mais prétendaient pallier aux manques pour leur public. Ainsi en allait-il des bibliothèques associatives qui se firent une spécialité des romans à la mode (genre par trop mineur à l'époque pour avoir droit de cité dans une bibliothèque), ou des bibliothèques syndicales qui voulaient d'une part étendre le service à un public plus vaste et surtout offraient d'autre part une littérature (politique) introuvable dans le cadre des institutions.

Je voudrais signaler le cas particulièrement intéressant des cabinets de lecture, qu'on est en droit de regarder comme les ancêtres du web. Service commercial, la consultation des documents étaient soumis à un loyer ou à un abonnement, il offrait indifféremment toute production éditoriale (romans et journaux mais aussi documentaires) à un public peu naturellement enclin à franchir le seuil des bibliothèques et/ou désireux de lire les nouvelles de la presse que ne proposaient pas les bibliothèques.

Celles-ci mirent cent-cinquante à près de deux cents ans pour s'ouvrir à ces collections « méprisables ». Sauront-elles réagir plus rapidement face au web ?

La deuxième conséquence est de beaucoup plus d'importance encore. Elle tient à la lutte acharnée que vont se mener quelques entreprises pour s'approprier la fonction et le statut de médiateur face à cette nouvelle source d'informations. Le combat se déroule selon plusieurs axes. Il comprend d'une

part les créateurs ou agrégateurs d'informations, d'autre part les développeurs de navigateurs, ces logiciels qui permettent de circuler de page en page grâce aux liens hypertextes que permet le langage HTML. Partant du constat que le nombre de documents avait crû de façon si rapide⁹⁶ que trouver une information, une vidéo, des données dans cet ensemble dépassait désormais de loin les seules capacités humaines et qu'il était nécessaire de développer des outils pour faciliter, voire simplement permettre la recherche de document dans cet ensemble disparate, en constante évolution, en constante augmentation, diverses sociétés furent créées ayant pour but de référencer la totalité des ressources disponibles et surtout d'offrir des interfaces simples pour y accéder. Plusieurs techniques virent le jour, plusieurs modes de référencement et de classement. Pendant longtemps coexistèrent des référencements automatiques et manuels⁹⁷. Des humains lisaient le web et l'indexaient, comme les bibliothécaires le faisaient pour les livres.

Cette solution présentait la garantie d'une indexation objective et 'utile' (celui qui référençait la ressource le faisait en gardant à l'esprit "à quelle question va répondre ce site").

L'interface utilisateur était souvent conçue autour de la logique d'*annuaire* et proposait une dizaine de grandes thématiques (arts, sports, commerce, politique ...) ; chacune d'entre elles permettant une recherche par approfondissement progressif (arts => littérature => roman => roman français ...) ⁹⁸

On se trouvait alors un environnement très proche de celui proposé dans les bibliothèques avec les dix catégories de la classification décimale universelle ou de la Dewey.

À titre d'exemple, l'image ci-dessous présente les catégories (*Chaînes* selon leur terminologie) offertes, en janvier 1999, par Voilà, entreprise française

96 En 1993, année de sa découverte par le 'grand public', le web connut un développement de plus de 300 000%.

97 On trouve certes encore quelques cas de référencement manuel mais ceux-ci sont désormais totalement à la marge et constitue une dimension anecdotique des moteurs de recherche contemporains (exception faite du web sémantique qui, à l'inverse constitue peut être l'avenir des moteurs de recherche mais qui est encore en phase de développement et loin d'être en position de concurrencer Google)

98 Ce type d'interface perdure et est toujours en œuvre de façon plus ou moins systématique dans les portails. Les catégories changent selon le portail et sont souvent plus commerciales que scientifiques (mode, shopping, horoscope ...)

fondée en 1996⁹⁹ et à l'époque deuxième moteur de recherche au monde derrière Yahoo!¹⁰⁰



Il convient de noter que ces catégories étaient présentées dans le cadre plus général d'un 'portail', page d'accès à l'ensemble des services du web.

Ce portail proposait également un espace de recherche par mots-clé.



Mais surtout ces deux éléments étaient environnés d'entrées diverses et variées, chacune d'entre elles étant destinée à un groupe cible afin que tout utilisateur potentiel trouve sur la page un élément qui l'intéresse et qui l'accroche à Voilà.

La page d'accueil était ainsi à la fois une mise en œuvre marketing et l'expression du slogan de la société : "Voilà - votre point de départ sur internet".

⁹⁹ Pour être exact, l'entreprise fondée en 1996 s'appelait Écho; elle ne devint Voilà qu'en 1998 lors d'une prise de participation majoritaire de France Telecom.

¹⁰⁰ Cette illustration ainsi que celles qui suivent sont extraites de la Way back machine de l'Internet Archive (<http://www.archive.org/web/web.php>)



La page d'accueil du portail Voilà en janvier 1999

La notion de service mise en œuvre dans ces portails, directement liée à un modèle économique classique, cherchait à retenir les internautes aussi longtemps que possible dans les pages offertes par la société.

Si l'utilisation des notions de référencement et de médiation avait de quoi faire frémir les bibliothécaires, le caractère éminemment commercial de ces portails leur permettait de jeter un regard condescendant et de penser que les deux pratiques perdureraient de manière strictement parallèle.

Tout va changer en 1998 lorsque deux étudiants de Stanford créent la société Google pour exploiter le nouvel outil d'indexation automatique du web qu'ils ont développé dans le cadre de leurs études. Google diffère totalement des autres voies d'accès au Web dans la mesure où il ne vend rien. La société prend d'ailleurs soin de se démarquer de ses concurrents potentiels par le biais d'un slogan aux allures de provocation : « Google, la seule société qui cherche à vous faire quitter sa page le plus vite possible ».

Non seulement il ne propose pas sur sa page de liens commerciaux mais il clame par le biais de liens vers des *Special Searches* son appartenance au monde universitaire (Stanford) ainsi qu'au monde du logiciel libre (Linux). Larry Page, l'un des deux cofondateurs de Google, va même plus loin et affirme que l'ambition, le but ultime de leur moteur de recherche est de s'apparenter à « a reference librarian with complete mastery of the entire corpus of human

knowledge ». ¹⁰¹

Il n'est dès lors plus possible, pour les bibliothécaires, de le considérer comme un vulgaire acteur commercial, un publicitaire de l'information ; force est de voir en lui un concurrent direct. Et ce d'autant plus que Google se sert des mêmes outils.

Dans un premier temps, Google tint à se démarquer de la concurrence par le nombre de pages web indexées. Une compétition s'engagea entre Google et ses concurrents sur le sujet et pendant quelques années une part importante de la communication marketing de ces entreprises passa par des annonces de ce type « Google : X millions de pages indexées ». On retrouve là l'enjeu déjà aperçu avec le dépôt légal sous François Ier. À quoi servirait un moteur qui ne référencerait pas tout le web ? Comment savoir que la page qui m'intéresse, celle qui répond le mieux à mes questions ou à ma problématique n'est pas une des pages non indexées ? S'il est impossible à quelque entreprise que ce soit de proclamer jamais avoir indexé la totalité des pages du web ¹⁰², les principaux moteurs ont rapidement atteint des chiffres tels qu'ils permettaient de prétendre à l'exhaustivité. Si l'on joint à cela l'habitude prise par ces entreprises d'effectuer une copie de toutes les pages du web (au mépris total de toutes les lois sur le droit d'auteur) et donc leur capacité à fournir l'information même en cas de dysfonctionnement du serveur légitime, il faut convenir que Google et consort ont récupéré à leur profit l'argument que les bibliothèques avaient utilisé à leur avantage pendant des siècles.

Mais l'opposition va devenir plus frontale. Une fois la collecte de la totalité des pages web terminée – si l'on se souvient qu'en ces premiers temps du web, les pages sont statiques on peut les assimiler à des monographies – vint le temps des autres types de documents : Google images dès 2001, les périodiques avec Google News pour la presse générale en 2002 puis avec Google Scholar pour les publications scientifiques en 2004 et avec Google News Archive Search pour

101 Un autre slogan célèbre de la firme présente ainsi la mission de Google : « Organize the world's information and make it universally accessible and useful ». Quelle bibliothèque renierait un tel motif.

102 Les raisons sont multiples. Certaines tiennent à la volonté des administrateurs de sites (balise interdisant aux robots d'indexer la page, contenu dynamique, utilisation de script) ou des éditeurs (accès réservé sur inscription ou abonnement). D'autres sont liés à des problèmes de formats de données. D'autres enfin restent dues aux robots eux-mêmes. On estimait, en 2001, que ce web dit profond pouvait contenir 500 fois plus de données que le web visible. La situation a certes évoluée mais diverses études estiment encore la part du web non-indexé à 70-75 % des pages.

les archives en 2006, les cartes et plans avec la trilogie Google Maps (2004), Google Earth (2005) et Google Streetview (2007), les sons avec You tube en 2005, les œuvres d'art enfin avec Google Art Project en 2011. Une fois la conquête du web définitivement achevée, le conflit s'est porté sur les collections physiques qui restaient jusqu'alors propriété des seules bibliothèques. Le projet Google Print emblématiquement lancé en 2004 à la foire du livre de Francfort puis renommé Google Books Search en 2005 vise à numériser un maximum d'ouvrages conservés dans les bibliothèques. Il débute avec un accord de numérisation signé avec plusieurs bibliothèques américaines parmi les plus prestigieuses : Harvard, Stanford, Michigan, New-York Public Library ainsi qu'avec l'université anglaise d'Oxford (Bodleian Library). L'objectif annoncé est bien de numériser la totalité des ouvrages jamais publiés.¹⁰³ Ce projet déclencha une polémique d'importance. Outre les problèmes relevant du droit d'auteur pour les ouvrages déjà publiés, outre la menace sur l'économie future de l'édition, le principal débat que soulève ce projet concerne bien sûr l'avenir, l'intérêt des bibliothèques. À quoi pourront-elles bien servir lorsque tous les ouvrages du monde seront disponibles via un simple navigateur. En France le débat est lancé en 2005 par Jean-Noël Jeanneney, alors directeur de la Bibliothèque Nationale de France, dans un article resté célèbre du Monde.¹⁰⁴ Cet appel a éveillé bien des consciences et une véritable résistance à Google s'est mise en place notamment autour du projet de création d'une bibliothèque numérique européenne multilingue, gratuite, et reposant sur une hiérarchisation claire des documents.¹⁰⁵ Mais si la résistance s'impose au directeur d'une institution nationale, la tentation est grande pour de plus petites structures. Patrick Bazin à la bibliothèque municipale de Lyon fera ainsi le choix de composer avec l'envahisseur, de participer à l'extension de la collection googléenne en échange d'une petite suzeraineté dans le nouvel

103 Première étape sur ce chemin, Google annonçait, en août 2010, avoir recensé la totalité des ouvrages disponibles « we can finally count all the books in the world. There are 129,864,880 of them. At least until Sunday ». <http://booksearch.blogspot.com/2010/08/books-of-world-stand-up-and-be-counted.html> Il annonce également en avoir déjà numérisé 15 millions.

104 Il reprendra son réquisitoire dans *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*. L'ouvrage a été traduit en huit langues et en est à sa troisième édition.

105 Ces trois qualificatifs marquent l'opposition au modèle de Google qui verrait une prédominance du monde anglophone, qui serait conditionné par les exigences des publicitaires financeurs et dont l'algorithme de recherche est secret. Le projet cité est bien évidemment le lancement d'Europeana.

empire, un référencement efficace de sa bibliothèque¹⁰⁶.

Mais l'exhaustivité d'une collection ne sert à rien sans la capacité de l'analyser, de s'y repérer, de savoir en extraire les documents pertinents. Et justement, la nouveauté qu'offre Google par rapport à ses concurrents informatiques tient, pour une part, à la méthode retenue pour l'indexation. Un élément de cette méthode est public et est d'ailleurs fort simple : il stipule que l'intérêt d'une page peut être déterminé en fonction du nombre de pages qui y font référence. Voici la présentation qui en était faite au lancement de la société :

"Google uses a complicated mathematical analysis, calculated on more than a billion hyperlinks on the web, to return high-quality search results so you don't have to sift through junk. This analysis allows Google to estimate the quality, or importance, of every web page it returns. The importance of a web page is entirely independent of any query. A page like www.google.com has high importance if

- 1. Other pages with high importance point to www.google.com*
 - 2. Lots of other pages with high importance point to www.google.com*
- This definition seems circular, and it is. Nonetheless, it yields a well-defined notion of importance that makes finding high quality sites easy. Of course, important pages mean nothing to you if they don't match your query, so Google uses sophisticated text-matching techniques to find pages that are both important and relevant to your search. For instance, when considering a page, Google looks at what the pages linking to that page have to say about it."*¹⁰⁷

Ce texte présente une idée simple – ce qui permet de définir la qualité d'un site est le nombre de sites de qualité qui pointent vers lui – or cette méthode n'est pas nouvelle. Elle est bien connue du monde des bibliothèques car c'est simplement celle utilisée pour calculer le facteur d'impact des revues scientifiques. Cependant le texte ne présente pas cette filiation mais se démarque au contraire des bibliothèques en introduisant en parallèle l'idée, plus insidieuse, que seul Google maîtrise ce traitement tant celui-ci est d'une infinie complexité, d'une sophistication inaccessible à d'autres et enfin tant la puissance de calcul qu'il nécessite est phénoménale.¹⁰⁸

106 De manière plus discrète mais peut-être plus dangereuse, notons que toute recherche sur le SUDOC, le catalogue collectif des bibliothèques de l'Enseignement Supérieur, génère la récupération d'un cookie Google.

107 www.Google.com/Why_Use_Google/

108 L'importance de la puissance de calcul a constamment été réévaluée depuis cette première version et occupait jusqu'à ces derniers mois la première place du texte. "Les performances et la précision des recherches Google reposent sur la qualité du matériel et des logiciels utilisés. La quasi-instantanéité des résultats est due en partie à l'efficacité de notre algorithme de recherche et en partie aux milliers (!) de PC que nous avons installés en réseau pour constituer un moteur de recherche ultrarapide." (http://www.google.fr/intl/fr/why_use.html). La totalité du texte à désormais disparu et n'est plus référencé par Google.

Mais s'il se sert des mêmes outils, ce concurrent impose de nouvelles règles du jeu.

Règles pratiques tout d'abord. Le slogan cité plus haut « Google, la seule société qui cherche à vous faire quitter sa page le plus vite possible » vise certes à démarquer Google de tous les portails qui se partagent le marché, portails qui, nous l'avons vu, cherchent à retenir l'internaute le plus longtemps possible, à le maintenir captif. Mais ce slogan s'applique également aux bibliothèques. À une époque où celles-ci s'inquiètent de la baisse de fréquentation qui affectent toutes les bibliothèques occidentales et où elles essayent de différentes manières d'attirer vers elles les lecteurs et de les retenir en leur murs, comment pourraient-elles ne pas se sentir visées par le dit slogan ?

Cette critique implicite est renforcée par une autre considération pratique portant sur les conditions d'accès. Une bibliothèque, par définition, est un bâtiment. Y accéder implique de se déplacer, de respecter les horaires d'ouvertures, de correspondre aux critères d'entrée, éventuellement de faire la queue, d'être prêt à ne pas trouver de place ou le document recherché ... Google, lui, en tant que service web, s'affranchit de toutes ces contraintes matérielles, est accessible 365 jours par an, 24 heures sur 24, depuis le confort de sa chambre ou de son salon comme depuis quelque cyber-café sympathique. Ce décalage est d'autant plus sensible qu'à la même époque paraît le rapport Miquel sur les bibliothèques qui déplore la faible ouverture des bibliothèques françaises et estime que "*l'extension des plages horaires et du nombre de jours ouverts dans l'année est nécessaire*", 60 heures hebdomadaires étant "*un objectif minimal à assigner à toutes les bibliothèques universitaires françaises*".¹⁰⁹

Au discours triomphaliste de Google, clamant omniprésence, immédiateté et omniscience, s'oppose ainsi le discours alarmiste voire vaincu des politiques français.

Locaux exigus ou périmés, peu ou pas assez ouverts, manque de postes, démobilité

¹⁰⁹ Extrait des conclusions du rapport Miquel paru en 1989, l'année de l'ouverture de Google.

trop fréquente des personnels, lassitude générale, désaffection des étudiants causée, au moins en partie, par le manque de moyens offerts, renonciation à lire ou découragement devant les difficultés de la documentation (que l'on comparera, à notre désavantage, avec telle ou telle bibliothèque étrangère fonctionnant comme un intense et permanent appel à la curiosité), inexistence ou insuffisance de l'apprentissage de la lecture spécialisée, tout incite à ce constat, que les bibliothèques constituent une des zones sinistrées de l'ensemble universitaire et, au-delà, du tissu national.¹¹⁰

Face à ce constat amer, les bibliothécaires réagirent en terme de topologie et de stratégie. Les victoires remportées par Google à leur rencontre étaient bien liées à des problèmes de locaux. Pour retrouver la place qui leur revenait, les professionnels se devaient d'aller au devant du public, de ses nouvelles habitudes, de ses nouveaux usages ; en clair ils devaient investir le web. C'est ainsi que le résumé David Benoist dans un article paru dans le BBF et titré Référence Virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche.

Un bibliothécaire, seul, assis derrière une table, lisant le dernier numéro du BBF : c'est l'image que donnent certains bureaux de référence, faute de questions. Plus qu'une timidité accrue des lecteurs, la concurrence des moteurs de recherche est souvent pointée du doigt. Quand la moindre interrogation sur internet engendre des milliers de résultats, pourquoi se déplacer et solliciter un professionnel ?¹¹¹

À cette question ouvrant l'article, une unique réponse :

Face à cette tendance, la référence virtuelle est une réponse logique, sur le même terrain que les moteurs de recherche : le renseignement est désormais délivré en ligne, comme un nouveau service fourni à distance, là où se trouve le public. (...)

C'est peut-être dans cet aspect de la bibliothèque 2.0 que se fera la différence : aller servir l'utilisateur là où il va chercher l'information, au lieu de l'attendre passivement sur les sites des bibliothèques.

David Soret, dans l'article déjà cité, confirme ce propos : « Première nécessité, la plus évidente : investir le web. »¹¹² La conclusion tombe effectivement sous le sens. Encore faut-il préciser. Investir le web, oui ! Mais lequel ?

Effectivement, en ce début des années 2000, les trois prétendants à la médiation à l'information (les bibliothèques médiateur historique, les portails et les moteurs de recherche) entrèrent également en concurrence sur le service de la référence virtuelle¹¹³. Les bibliothécaires qui proposaient déjà un

110 Ibidem

111 BENOIST, 2007.

112 SORET, op. cit.

113 Je cite dans les paragraphes suivants deux services nominativement. S'ils sont emblématiques de la situation, ils ne sont pas les seuls à avoir été créés durant ces années. De nombreux autres services existèrent (ainsi Lycos IQ, ou

service de référence à distance le portèrent sur le web comme ils l'avaient fait pour chacun des nouveaux médias depuis un siècle (courrier, téléphone, fax, minitel). Les multiples technologies possibles avaient été investies (courrier électronique, chat, forum, visio-conférence, co-navigation). Les autres commencèrent par mettre en ligne leur catalogue, quelques informations pratiques puis s'attachèrent à communiquer avec les lecteurs soit par le biais de blogs soit par l'ouverture d'un SRV.

Google de son côté, après un très éphémère Google Questions and Answers, ouvrit en avril 2002 Google Answers. Le service proposait alors aux internautes de poser leur question à un groupe de professionnels de l'information (c'est à dire certifiées par Google¹¹⁴) en échange d'un paiement qu'ils définissaient eux-même (entre 2 et 200¹¹⁵ \$). Toute personne « identifiée », GAR et usagers, était libre d'ajouter des « commentaires » gratuits. Les réponses fournies devaient essentiellement faire référence à des documents disponibles gratuitement en ligne. Le service connut plusieurs déclinaisons linguistiques (en russe, en chinois et en arabe). Malgré un fonctionnement tout à fait honorable (une centaine de questions par jour¹¹⁶), il fut fermé en décembre 2006. La base de connaissance formée de l'ensemble des questions/réponses reste néanmoins accessible.¹¹⁷

Yahoo enfin proposa un modèle différent avec Yahoo ! Answers¹¹⁸. Il n'est ici pas question d'experts, de *researchers*, chacun est libre de répondre aux questions auxquelles il s'estime apte à répondre. Le succès fut immédiat, le million de visiteurs atteint rapidement dans chacune des douze langues dans lesquelles le service fut proposé. Et ce malgré la qualité extrêmement variable mais souvent limitée des réponses ainsi que diverses critiques relatives au fonctionnement du site.¹¹⁹

Quora) ou existent encore. Le premier (en termes d'usage et de fréquentation) est Answers.com avec plus de 80 millions de visiteurs par mois.

114 D'après la FAQ de Google Answers : « Google Answers Researchers are experts at locating hard-to-find information on the web, and through offline resources as well. Researchers were required to go through an application process that tested their research skills and the quality of their answers. » Malgré la courte vie du service, l'acronyme de GAR s'imposa.

115 Le prix maximum monta en fait progressivement passant de 50 \$ au début à 100 puis à 200.

116 Le service avait reçu plus de 100 000 questions et répondu à environ 57 000 d'entre elles.

117 <http://answers.google.com/answers/>

118 Un premier service s'appelait Ask Yahoo; il ferma en 2006, remplacé par Yahoo! Answers <http://answers.yahoo.com/> et <http://fr.answers.yahoo.com/> pour la version française

119 Nombre de pages web déclinent ainsi, des plus stupides aux plus drôles, les pires questions ou les pires réponses

La presse de l'époque vit dans la fermeture de Google Answers la défaite d'un service payant en concurrence avec un service gratuit. La presse professionnelle des bibliothèques y vit (ou voulut y voir) la preuve que l'internaute moyen ne savait évaluer la pertinence d'une réponse et se contentait de fort peu, et qu'il conviendrait d'enseigner les bases de la maîtrise de l'information¹²⁰. On est en droit de se demander si ces jugements ne sont pas à l'emporte-pièce. Les activités de recherche & développement et de commercialisation étant chez Google étroitement parallèles il est difficile d'affirmer avec certitude que la fermeture de Google Answers correspond à un échec commercial. Le cœur de métier de Google, comme de tout moteur de recherche, est de fournir à des utilisateurs inconnus les meilleures informations possibles à partir de quelques mots. Les études universitaires menées sur les recherches des collégiens ou des étudiants¹²¹ ont montré combien les requêtes formulées dans Google étaient simples (quelques mots sans utilisation d'aucun opérateur ("", or, +, -). Ces études rejoignent celles faites par les bibliothécaires à propos de l'entretien de référence et de la difficulté à faire préciser sa requête à un usager même in praesentia. Les SRV de bibliothèques se retrouvent également confrontés à des questions si imprécises qu'il est impossible d'y fournir une réponse.¹²² Délaissant les traités psycho-cognitifs, les bibliothécaires se limitent à regretter le fait et à offrir (voire imposer) des champs de saisie multiples pour obtenir un maximum d'informations directes (raison de la recherche, recherches déjà effectuées ...) ou indirectes (niveau d'étude, discipline étudiée, université d'appartenance ...). Google s'étant interdit cette possibilité (le champ de saisie unique est une marque de fabrique), force lui est de recourir à d'autres moyens pour comprendre et si possible prévenir les requêtes des internautes. Google Answers pourrait alors être perçu comme un test grandeur nature, une étude concrète et réaliste sur les préoccupations des internautes, leur façon de les exprimer ainsi que la

fournies sur Yahoo! Answers.

120 Les anglo-saxons ont forgé le concept d'information literacy qui est souvent employé en français à défaut d'accord sur une traduction.

121 On trouvera les références de nombre de ces études dans SIMMONOT, 2009.

122 Rue des facs a ainsi reçu des questions du type « pétrole Afrique sub-saharienne » ou « Picasso » sans aucun commentaire permettant de comprendre s'il s'agissait d'une approche économique, écologique, d'une analyse des sociétés présentes sur le marché, de leur implication dans la politique locale ou de tout autre aspect pour le premier sujet, d'une biographie, d'une présentation de l'œuvre, de son influence, des influences reçues pour le second.

valeur qu'ils attachent à la réponse¹²³. Qui aurait imaginé que quelqu'un était intéressé, et prêt à payer pour obtenir une réponse à la question : « How many tyrannosaurs in a gallon of gasoline? » tant elle semble délirante ? Et pourtant cette question était bien réelle et quelqu'un était prêt à payer 10 \$ pour obtenir la réponse¹²⁴. À côté de questions de ce type pour le moins étonnant, la base de connaissance présente tout un éventail de questions depuis celles relativement simples mais nécessitant une recherche longue, jusqu'à celles extrêmement pointues nécessitant outre des compétences certaines en recherche d'informations le courage de chercher sans certitude de trouver. L'ensemble des questions posées à Google Answers offre ainsi un échantillon impressionnant des interrogations de l'esprit humain et constitue pour les ingénieurs du moteur de recherche un formidable corpus de données à analyser et à traiter.

Ce dernier était rendu encore plus intéressant pour l'entreprise qu'il comprend nombre de commentaires critiques de la part de ceux qui avaient posé la question : éloges et remerciements, demande d'informations complémentaires, voire (rarement) expression d'une insatisfaction¹²⁵. Et pour optimiser encore cet ensemble, la possibilité offerte à tous d'ajouter un commentaire (gratuit) permettait de voir quelles questions soulevaient l'intérêt d'autres internautes ou comment ceux-ci auraient répondu à la question initiale.

On doit donc imaginer que Google Answers loin de marquer l'échec d'un service fut au contraire une expérience pleinement réussie et incroyablement enrichissante pour l'entreprise. Le message annonçant la fin du service sur le blog de Google¹²⁶ affirme ainsi que l'une des tâches des employés étaient de « discovering what questions are on people's minds » et conclut que « Google Answers was a great experiment which provided us with a lot of material for developing future products to serve our users ». S'agit-il véritablement d'un échec ou au contraire de la fin d'une expérience réussie ? ¹²⁷

123 Quel laboratoire universitaire de SHS ne rêverait à l'idée de pouvoir mener une étude sur 100 000 personnes.

124 <http://answers.google.com/answers/threadview?id=6021>

125 Notons que Google par l'emploi de Researchers externes à l'entreprise se dédouanait des critiques formulées. Celles-ci ne pouvaient s'appliquer qu'au répondant et non à l'entreprise.

126 <http://googleblog.blogspot.com/2006/11/adieu-to-google-answers.html>

127 Notons que Google a ouvert un nouveau service de questions-réponses, Baraza (« palabre » en swahili) assez semblable dans son fonctionnement à Yahoo ! Answers et réservé à 40 pays d'Afrique.

<http://www.google.com/baraza/fr/>

Quoiqu'il en soit de Google Answers, l'essentiel est de constater que le moteur de recherche Google a réussi, au travers d'expériences comme Google Answers mais surtout en analysant la totalité des informations transitant dans l'une des multiples applications de l'entreprise (y compris et peut-être surtout G-Mail)¹²⁸, à proposer des résultats suffisamment pertinents pour la grande majorité des utilisateurs. Au point que les catalogues de bibliothèques ne sont plus guère utilisés pour trouver quelque information que ce soit.¹²⁹ Ainsi à l'issue de cette deuxième ère du web, la bibliothèque est en position de faiblesse voire promise à une disparition programmée.

La réaction des bibliothécaires

Qu'en est-il dans ce domaine du programme énoncé par David Soret : Investir le web ?

Les bibliothèques ont rapidement ouvert des sites web institutionnels, présentant la bibliothèque, ses horaires d'ouverture, ses collections. Ces sites leur ont permis dans un premier temps d'exister sur la toile, d'être connues de Google. Si ces sites permettaient d'offrir une réponse à une requête faite sur leur nom dans les moteurs de recherche, ils ne pouvaient suffire à assurer une visibilité sur le net. Les bibliothèques s'exposèrent donc de plus en plus. Après la mise en ligne de leurs catalogues (essentiellement les monographies), vinrent les portails regroupant toutes les ressources disponibles puis l'exportation sur le web de services, au premier rang desquels celui de référence.

Parallèlement à cette mise en avant sur le web, les bibliothécaires tentèrent d'intégrer les techniques et les technologies des géants du web pour assurer le meilleur service possible à leurs usagers mais également dans l'optique plus ou moins avouée de les retenir sur leur site. Depuis la barre de recherche unique en remplacement de la traditionnelle recherche bibliothéconomique auteur - titre - éditeur - année d'édition, à la mise en œuvre de recherches fédérées pour interroger toutes les bases simultanément, ils œuvrèrent à concurrencer

128 En mai 2010, Larry Page répondait à un journaliste du Monde l'interrogeant sur la quantité de données stockées dans les serveurs de l'entreprise : « Pour que le moteur fonctionne, pour améliorer la qualité des réponses aux recherches, nous avons besoin de toutes ces informations. Notre ambition est d'organiser toute l'information du monde, pas juste une partie. », PAGE, 2010.

129 SIMONOT, 2009.

Google au sein de leur site web. Sans nier la qualité de ces réalisations on ne peut que constater qu'il s'agit d'un combat perdu d'avance. D'une part Google dispose de moyens autrement plus conséquents que les bibliothèques françaises, d'autre part il offre accès à toutes les informations possibles (documents universitaires aussi bien qu'horaires de cinéma ou adresses de restaurants). Compte-tenu de la logique d'optimisation des coûts psychocognitifs naturelle à tout être humain prétendre imposer l'apprentissage des outils spécifiques aux bibliothèques relève de la gageure.

À l'heure actuelle, les bibliothécaires œuvrent principalement à la mise à disposition des ressources électroniques « en accès distant », c'est-à-dire hors de l'enceinte de la bibliothèque. Si le projet est cohérent et s'inscrit naturellement dans une volonté de service autant que dans une volonté d'exister sur le web, il y a pourtant lieu de craindre une dépossession nouvelle. Par le biais des dispositifs d'authentification (CAS, Sibboleth, serveurs mandataires ...), la bibliothèque se résume à un organisme payeur. Suite à une requête sur un moteur de recherche privé l'internaute est directement connecté au site d'un gestionnaire d'abonnement comme EBSCO ou d'un éditeur (Wiley, Dalloz, Oxford ...) sur lequel les bibliothécaires n'ont pas la main. Ils se retrouvent du même coup dépossédé de ce qui fait encore l'intérêt de leur profession : l'indexation.

Bien loin d'investir le web de Google, les bibliothèques se sont laissées investir par lui. Elles peuvent, et doivent, néanmoins continuer la lutte en résistant sur le cœur de leur métier, une indexation adaptée à leur public, et par le biais de pratiques parallèles, d'alternatives politiques à l'appropriation par le secteur privé de tout le domaine de la culture sur des projets comme Gallica ou Europeana.

Dans le domaine spécifique des SRV, force est de reconnaître qu'ils ne tirèrent guère de leçons des SRV commerciaux.¹³⁰ Toutes les bibliothèques utilisent QuestionPoint, logiciel développé par l'OCLC. La principale raison invoquée à ce choix tient à la logique de réseau offerte par celui-ci. Un bibliothécaire dans l'impossibilité de répondre à une question peut faire appel à l'ensemble des

¹³⁰ Il est symptomatique de constater qu'on ne trouve aucun article dans la presse professionnelle sur ces services. Dénis ou mépris, les bibliothécaires ignorent le phénomène SRV en dehors de leurs institutions.

bibliothécaires du monde entier pour trouver une réponse. Il est regrettable que l'idée de réseau se résume ainsi à celui des collègues. L'un des principaux défauts de QuestionPoint au regard de ce qui précède réside dans le verrouillage de l'échange entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Une simple ouverture des réponses à l'ensemble du public serait déjà un plus.¹³¹ Le Guichet du savoir, SRV de la bibliothèque municipale de Lyon, qui a choisi un logiciel de forum met ainsi en ligne tous les couples questions/réponses. Il est indexé par les moteurs de recherche et s'enorgueillit d'être indexé tous les quarts d'heure par Google. Il annonce de même que la majorité des connexions sur son site font suite à une requête dans un moteur de recherche ; seule une minorité font suite à un passage sur le site web de la bibliothèque.

Mais par delà cette facilité d'accès, il importe de laisser libres les utilisateurs de participer à la réponse. S'il est parfaitement justifié que les bibliothécaires tiennent à l'intégrité de leur réponse, rien n'empêche d'offrir aux utilisateurs la possibilité de commenter ou de compléter la réponse. Plus qu'une imitation des SRV commerciaux, il s'agirait là d'une véritable entrée dans le monde du web 2.0. Ce dernier se caractérise en effet beaucoup plus par la création de commentaires (qu'on pense à la presse en ligne par exemple) que par la production de contenus complets. Par delà le réseau des bibliothécaires du monde proposé par QuestionPoint, les professionnels sauront-ils un jour entrer dans un réseau qui comprendrait également les lecteurs.

Google : ultime avatar de l'indivision constantinienne

Si Google a conquis si rapidement le marché (rappelons que 10 ans après son lancement il était utilisé par 65 à 95% des internautes selon les pays) c'est, parallèlement à la qualité technique du moteur et à celle de son service marketing, parce qu'il incarne à son tour l'indivision primordiale créée par Constantin. Google n'est pas tant une construction de la nouvelle économie que la transposition dans le monde du web d'une forme établie par des siècles d'usage : la médiation transcendante vers l'Information. La vacuité de la page d'accueil exprime déjà à elle seule la transcendance

¹³¹ QuestionPoint permet de fait de verser l'ensemble ou partie des questions-réponses dans une base de connaissance mondiale. Toutes les bibliothèques ne le font pas. Rares sont celles qui communiquent sur cette base. Celle-ci n'est pas indexée par les moteurs de recherche.

autant qu'elle y invite. L'information, divinité tutélaire de Google, exprime son immanence en suggérant à ses fidèles la fin des mots qu'ils sont en train de taper.

L'indivision du politique, du religieux et du militaire (dans son versant économique) est telle pour cette entreprise qu'elle confine à la confusion. Le religieux est relativement explicite et son dogme proclamé « Don't be evil ». Si ce credo est assurément plus simple à comprendre et à retenir que celui de Nicée, il offre surtout l'avantage de la polysémie. Si tous s'accordent forcément sur ce principe, son application pratique est susceptible de connaître beaucoup de variations. On ne sait, en revanche, plus pour le politique s'il s'agit de celui interne au moteur (le choix et le classement des réponses aux requêtes relevant de ce domaine), du rapport passionnel qu'entretiennent avec l'entreprise les politiques constamment dans l'attente d'un sauvetage (de l'emploi, de la démocratie, de l'économie) mais dans le même temps toujours menaçant sur des questions d'abus de position dominante ou de respect de la vie privée, ou encore de son imbrication dans la politique des états comme le présente les relations sino-américaines. Quant au militaire, il n'est de mois que Google n'annonce une nouvelle conquête par le lancement d'un nouveau service, l'achat d'une entreprise, le traitement d'une nouvelle source d'information. Le discours « objectif » de Google s'apparente à celui des grands conquérants: l'annonce continuelle de nouvelles victoires inhibe toute velléité de résistance. Penser Google est impossible tant l'entreprise est mouvante mais surtout tant ces diverses facettes sont imbriquées.

Le développement de Google revient donc à occuper la forme ou l'espace laissé progressivement libre par les anciens acteurs de cette médiation. Cette incarnation nouvelle d'un concept ancien a permis à Google de conquérir le marché, dans un temps extrêmement court, tant face aux bibliothèques que face aux moteurs clairement identifiés comme marchands. Mais cette hérédité peut également être cause d'une fragilité plus grande. La force de Google tient en la complétude que lui offre l'indivision de ces fonctions. Qu'un seul de ces éléments soit attaqué et

c'est tout l'édifice qui peut vaciller. Le premier élément évident dans ce domaine est la confiance des utilisateurs. Enthousiastes tant qu'ils bénéficient de l'immanence de l'algorithme secret, ils peuvent rejeter l'entreprise s'ils considèrent soudain son fonctionnement comme trop intrusif et ses conséquences trop manipulatrices. La religion Google doit s'arrêter à la liberté d'opinion. Mais si l'utilisateur est susceptible de faire trembler Google il n'est pas le seul. Que le politique se sente par trop oublié (comme c'est manifestement le cas en Chine mais comme c'est presque le cas en Europe à propos de Google street view ou de l'abus de position dominante dans la publicité) et il dispose du pouvoir de le censurer détruisant du même coup transcendance et confiance. Que le marché enfin se sente déboussolé par la politique de Google (comme dernièrement avec le rachat de Motorola) et le cours de l'action s'effondre modifiant du même coup le regard des politiques et la confiance des utilisateurs. À toujours vouloir agrandir ses frontières, Google joue avec les limites. Invincible tant qu'il est victorieux, Google peut tout perdre à sa première défaite. Et surtout cette construction fondée sur un modèle séculaire fragilise Google au moment où se profile un changement de paradigme : de la transcendance constantinienne à la société du réseau.

Changer de paradigme : l'internet du réseau

En 2010, les américains passent plus de temps sur Facebook que sur Google.

J'ai présenté plus haut la légende relative à la naissance d'Arpanet. Cette légende mérite que l'on s'y attarde un instant tant elle perdure en l'absence de tout fondement¹³². Si l'on accepte de revenir dans l'ordre du symbolique, ce à quoi nous autorise le caractère légendaire de cette naissance, on peut alors entendre que pour certains la naissance d'internet correspond à un changement de paradigme. L'arme nucléaire, dont se dotaient à l'époque

¹³² Elle est de fait probablement due à une confusion avec un projet mené par la Rand Corporation (organisation à but non lucratif basée en Californie et assimilable à un laboratoire d'idées) sur la transmission par paquets dans un réseau non centralisé. Le rapport (livre blanc) publié en 1965 est resté sans application pratique.

russes et américains, étant à même de mettre à bas toute espèce de murailles que l'on puisse ériger, rend inopérante la construction constantinienne qui vise à mettre l'orthodoxie à la garde du seul Empereur-Évêque à l'abri d'une enceinte. Pour répondre à la nouvelle donne militaire, le dogme, élément liant de la société, doit au contraire être distribué, réparti entre un nombre aussi important que possible de pairs, tous interrogeables. La complétude et l'unicité du message n'est donc plus le but à rechercher; seul importe qu'un nombre suffisant de dépositaires qui puissent participer à la (re)création du corpus.

Ce modèle s'articule autour de deux dynamiques différentes. L'une, souvent appelée web contributif, prend appui sur un projet commun et permet à toute personne intéressée par celui-ci de s'impliquer. Le moteur principal en est la création de contenu ; les créateurs restent souvent discrets voire anonymes. Le web participatif, à l'inverse, met l'utilisateur au centre de son réseau et s'appuie sur une communauté déjà existante dans la vie réelle, lui permettant de se reformer sur internet et facilitant les échanges de contacts entre ses membres. La démarche est beaucoup plus fondée sur le signalement d'informations intéressantes par de simples liens.

Le web contributif : Wikipedia

Le premier système de réseau lié à internet est concomitant à la naissance d'Arpanet. Si le but premier de ce dernier était de prendre la main sur des ordinateurs distants quelque soit leur type, l'intérêt d'une mise en relation des utilisateurs, d'un partage de documents, de la création de communautés apparut immédiatement comme le signale Charles Taylor dans son interview déjà citée plus haut : « Ce qui m'a réellement intéressé dans cette évolution était de voir comment ces trois systèmes amenaient à la création de communautés.»¹³³ Cette première expérience a permis à des universitaires travaillant sur des sujets de recherche similaire pour le DOD de se rencontrer. Il s'agissait donc de « gens du même monde » partageant un sujet de recherche commun.

Le premier développement directement lié à une volonté d'optimisation de la

¹³³ Voir supra p. 60.

diffusion des informations date de 1979 et est dû à un groupe d'étudiants de l'université de Caroline du Nord. Classiquement baptisé par le groupe nominal décrivant sa fonction, UNIX User Network, il acquiert rapidement une identité propre sous la forme d'un acronyme : Usenet.

Usenet est un ensemble de protocoles servant à générer, stocker et récupérer des « articles ». ¹³⁴ Concrètement, il s'organise autour du principe de groupes de discussion thématiques (*newsgroup*) qui rassemblent l'ensemble des articles publiés sur un sujet précis. Ces groupes sont classés dans une arborescence à partir de quelques grands thèmes ¹³⁵. Un utilisateur peut alors parcourir l'arborescence qui l'intéresse et choisir les groupes auxquels il souhaite s'abonner et recevoir systématiquement tous les nouveaux articles. Il peut également, à l'inverse, publier un article sur un serveur Usenet qui le propagera (le terme anglais est *feeding* avec tout ce qu'il comporte de notions liées à l'alimentation, au ravitaillement voire à l'allaitement) alors à tous les autres serveurs qui à leur tour le distribueront aux abonnés.

Usenet est intéressant par divers aspects. Le premier tient au fait qu'il marque le passage d'une conversation entre individus à l'information d'une communauté. Il n'est plus ici question de savoir à qui l'on s'adresse et d'adapter son message à son interlocuteur mais de mettre à disposition de tous une information résultant de ses recherches personnelles. En termes sociologiques, il s'agit clairement du passage d'une relation simple, d'une dyade, à une n-ade, ou en d'autres termes d'une logique additive à une logique combinatoire.

La logique thématique est le deuxième élément intéressant de Usenet. En effet, le principe n'est pas d'utiliser le carnet d'adresse de ses relations pour augmenter le sien mais bien de bénéficier des recherches de gens passionnés par un centre d'intérêt commun. Les rencontrer (sur le web ou dans la vraie vie) est si accessoire qu'il faudra attendre près de 10 ans avant de voir

134 Dans la pratique ces articles sont très proches des messages électroniques dont ils sont les héritiers. Les notions de mise en page avancée sont encore totalement inexistantes.

135 À titre d'exemple, en 1989, la célèbre annonce de Linus Thorvald de ce qui allait devenir Linux était ainsi présentée dans `news:comp.os.minix`, c'est à dire dans une arborescence dont la racine est Computer, la première subdivision Operating System, la seconde Minix du nom d'un système d'exploitation, clone d'UNIX, créé par le professeur Andrew S. Tanenbaum à des fins pédagogiques. Deux ans plus tôt, Tim Berner Lee, avait utilisé `news:alt.hypertext` pour y annoncer la création du web.

apparaître des systèmes liant les fonctionnalités de Usenet à celles d'un logiciel de messagerie. La logique à l'œuvre est bien celle d'un travail¹³⁶ collectif, et surtout d'un travail en cours et en perpétuelle évolution. Usenet ne comprenait d'ailleurs à l'origine aucun système de sauvegarde. La sauvegarde des articles puis leur recherche devint un thème récurrent à compter de 1982 mais ne connut pas de mise en œuvre satisfaisante avant 1995.

Wikipedia

Aussi important qu'il ait été dans le développement d'internet, Usenet restait confiné à un monde relativement restreint d'universitaires et d'informaticiens. C'est dans le même état d'esprit mais à destination du grand public et avec les facilités techniques offertes par le web que Jimmy Wales crée Nupedia en 2000. L'idée est de constituer une encyclopédie libre. Le projet n'a initialement rien de révolutionnaire ni dans son extension - l'encyclopédie est censée comprendre des articles couvrant le même éventail qu'une encyclopédie classique - ni dans son fonctionnement - les critères de publication sont directement issus de l'édition papier et comprennent notamment une sélection par un comité scientifique. Le projet éditorial connaît cependant un développement si lent que le rédacteur en chef, Larry Sanger, propose d'utiliser un wiki pour accélérer la récupération des propositions d'articles amenés à être validés par le comité de lecture puis intégré à Nupedia. Baptisé Wikipedia, la porte d'entrée à Nupedia va connaître une croissance si rapide qu'elle va vite éclipser ce dernier. L'idée de faire relire toutes les propositions par le comité scientifique est rapidement abandonnée. Le projet Nupedia sera lui même arrêté peu après.

Le principe d'une encyclopédie à laquelle chacun est libre de participer sans modération à priori rencontre un succès inattendu. La version française est lancée en août 2001, moins de trois ans plus tard en mars 2004 wikipedia en français contient 30 000 articles soit autant que l'Universalis, un an plus tard, en mars 2005, elle en contient près de 90 000 soit autant que la Britannica. Actuellement Wikipedia.fr contient désormais plus d'un million d'articles.¹³⁷

¹³⁶ La notion de travail doit ici être prise au sens large. Usenet comprenait une branche dédiée aux loisirs.

¹³⁷ Chiffres extraits des pages de wikimedia (<http://stats.wikimedia.org/FR/TablesArticlesTotal.htm>) et de la page de

Au projet encyclopédique initial seront joints dans les 5 ans suivants un dictionnaire (Wiktionary), un recueil de citations (Wikiquote), un ensemble de textes didactiques (Wikibooks), un recueil de textes du domaine public (Wikisource), une bibliothèque de documents multimédias (Wikimedia Commons), un site d'information (Wikinews) et un inventaire du vivant (des espèces (Wikispecies)). Chaque site, voire chaque thème à l'intérieur de ceux-ci a conduit à la création de communautés propres fondées sur la logique des liens faibles.

The development of the « good-old web » had always been driven by a community ideal, and it had been built up mainly through organized cooperation between voluntary participants. In this context, the cooperation between members has often been described as strong : mutual socialization and defined roles give members a feeling of belonging to the community and a joint, shared aim. The definition of Web 2.0 services (driven by Wikipedia, blogs, Flickr, etc.) has led to the definition of a much weaker cooperation between Internet users.¹³⁸

Si wikipedia s'apparente à Usenet, son ambition, elle, la met plutôt en concurrence avec Google. Quand Larry Page annonce que son entreprise veut organiser tout le savoir humain et permettre à chacun d'avoir accès à l'information qui l'intéresse, Jimmy Wales proclame ainsi : « *Imagine a world in which every single person on the planet is given free access to the sum of all human knowledge. That's our commitment.* »¹³⁹ Avec deux différences de taille cependant. Alors que Google, dans la plus pure tradition des bibliothèques, prétend offrir une médiation vers les pages écrites par d'autres, Wikipedia veut écrire la totalité de ce savoir dans un espace préalablement organisé. Par ailleurs, alors que Google établit sa performance et sa notoriété sur sa capacité à signaler les pages les plus pertinentes, c'est à dire celles faites par des autorités et reconnues comme telles, Wikipedia charge ses propres utilisateurs de rédiger le contenu, refusant d'une part la notion d'autorité pré-établie, et affirmant d'autre part qu'une page n'est jamais achevée, qu'elle est en

présentation de l'encyclopédie universalis (<http://www.universalis.fr/>). La Britannica ne communique pas sur le nombre d'articles de la version en ligne. Le chiffre de 90 000 articles fait référence à la version papier (http://britannicashop.britannica.co.uk/epages/Store.sf/Shops/Britannicashop/Products/SOFT_ADU_1113.html).

138 PRIEUR, 2008.

139 Slogan de la page d'accueil de la page Wikimedia. La version française – « Imaginez un monde dans lequel chaque personne pourrait partager librement l'ensemble des connaissances humaines » – accorde moins d'importance au rôle de Wikipedia. Ce slogan est fondée sur une citation de Jimmy Wales. cf .Rob Miller (Roblino), « Wikipedia Founder Jimmy Wales Responds », *Slashdot*, 28 juillet 2004. Consulté le 11 novembre 2009. <http://slashdot.org/story/04/07/28/1351230/Wikipedia-Founder-Jimmy-Wales-Responds>

constante évolution.

Un partenariat entre Wikimedia et AskMeNow, une entreprise spécialisée dans le web sémantique, offrit, en 2007 et 2008, une alternative au moteur de recherche intégré dans Wikipedia. Alors que ce dernier, à l'instar de tous les moteurs du web, propose une liste de liens vers les pages jugées les plus pertinentes ou ouvre la page dédiée en cas de concordance parfaite, AskWiki permettait d'obtenir une réponse factuelle sans avoir à consulter la page dont elle était extraite. Une liste de liens complétaient la réponse. Si cette liste permettait de poursuivre sa recherche, elle avait essentiellement pour but d'améliorer le service offert en invitant les internautes à sélectionner le lien le plus pertinent compte-tenu de leur question. L'expérience s'arrêta en 2008 lorsque Jimmy Wales lança Wikiasari un moteur de recherche concurrent. Ce dernier ne rencontra guère de succès et ferma un an plus tard.

Le phénomène Wikipedia a donné lieu à diverses études et analyses portant sur de nombreuses thématiques et particulièrement sur le mode d'organisation et de validation, sur l'intelligence des foules et sur la naissance d'une nouvelle ère de la production culturelle : le User Generated Content (UGC). Rares sont cependant les articles pertinents vis-à-vis de ma démarche. Parallèlement à de très nombreux textes totalement partisans voire polémiques – les débats furent, et restent encore pour partie, extrêmement passionnés, et à quelques études récurrentes sur la qualité respective des encyclopédies en ligne, les études universitaires portent quasi exclusivement sur des sujets connexes comme le rapport entre UGC et capitalisme (Dujarier, 2008), protection de la vie privée, construction de son image et exhibition (Allard & Vandenberghe, 2003 ; Granjon & Denouel, 2010), la structure même des réseaux et leur typologie (Cardon, 2008) ...

Si le phénomène de la culture, de son partage et de sa médiation n'a guère été étudié pour le moment¹⁴⁰, il n'en est pas de même d'un autre domaine dans lequel la médiation était, jusqu'à l'arrivée d'internet, encore plus exclusive que pour le savoir en général : le domaine de la santé. De nombreuses études, émanant d'acteurs variés – médecins ou universitaires – ont été menées sur le

140 On notera cependant les travaux de Thomas Legon sur culture et sociabilité.

sujet. Le mensuel *Les Tribunes de la santé* a consacré un numéro au thème de « e-santé et nouvelles technologies »¹⁴¹ dans lequel il offre une analyse complète et pondérée de l'irruption du web dans la relation entre patients, médecins et institutions sanitaires. Les problématiques comme les ressentiments des médecins s'apparentent fortement à ceux que rencontrent les bibliothécaires et leur étude permettent une avancée significative dans mon domaine.

Premier constat, si le web est utilisé par près des deux tiers des français pour obtenir des informations médicales, il n'est quasiment pas utilisé pour faire correspondre directement le malade et son médecin. Non seulement moins de 5% des européens auraient eu des échanges par mail avec leurs médecins en 2010, mais parmi ces derniers, moins de 1% avaient un site internet en France. Encore faudrait-il soustraire à ce chiffre les sites s'apparentant à de simples "plaques professionnelles numériques". Il faut parallèlement noter un déficit important de sites institutionnels, validés, officiels. Alors que la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (dite loi Kouchner) pose le principe que toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé, et plus précisément sur les différents traitements, actes et investigations proposés, leur utilité, leur nécessité ou leur urgence éventuelle, leurs conséquences directes et celles en cas de refus, leurs risques fréquents ou graves normalement prévisibles, l'existence d'alternatives, aucune initiative n'est prise au niveau du ministère ou des institutions sanitaires pour favoriser la diffusion de cette information. Celle-ci est encore censée avoir lieu dans le secret du cabinet médical et dans le strict cadre d'une relation duelle. En effet, l'idée d'un patient mieux informé suscite de nombreuses interrogations, voire des inquiétudes du côté des médecins. Ceux-ci s'inquiètent de la perte d'autorité qu'entraînerait une information parallèle; ils s'interrogent d'autre part sur l'impact que pourrait avoir sur le malade d'une information non contrôlée.

S'il ne fait aucun doute qu'une information non maîtrisée peut conduire à des situations conflictuelles (la célèbre blague de la patiente venue demander un

141 *Les Tribunes de la santé* 2010/4 (n° 29). 100 pages. Lien : <<http://www.cairn.info/revue-les-tribunes-de-la-sante-2010-4.htm>>.

Ketchup (au lieu d'un check-up) à son médecin, sert au corps médical à résumer le problème autant qu'à l'exorciser), rien ne permet de craindre qu'il ne devienne un problème de masse. Au contraire, face à cette angoisse relativement infondée, diverses études ont permis de constater qu'une meilleure information préalable du patient (notamment avec accès à un espace de discussion lui offrant le temps et le confort d'explicitier ses interrogations) offrait de nombreux avantages : optimisation du temps de consultation, amélioration de l'adhésion, voire de la participation aux soins, et par conséquent augmentation de l'efficacité de la prise en charge.

Le corps médical ne prenant pas en charge la diffusion d'informations sur internet, l'État s'est préoccupé de la qualité des informations que pouvait y communiquer les autres acteurs potentiels (industrie pharmaceutique, charlatans, patients). Pour répondre à la crainte d'informations dangereuses, il a ainsi créé la Haute Autorité de santé (L. 161-37 de la loi n° 2004-810 du 13 août 2004) et l'a chargée par l'article suivant « d'établir une procédure de certification des sites informatiques dédiés à la santé (...) ayant respecté un ensemble de règles de bonne pratique. »

La HAS a choisi la Fondation Health On the Net (HON) pour certifier les sites de santé. La certification repose sur une démarche volontaire et nécessite de respecter huit points dont la majorité n'a rien de spécifique au monde de la santé. Il s'agit en effet de :

- indiquer la qualification des rédacteurs ;
- préciser que le site complète mais ne remplace pas la relation avec le médecin ;
- assurer la confidentialité des données personnelles ;
- citer les sources d'informations et dater les pages ;
- justifier toute affirmation ;
- rendre l'information accessible et fournir une adresse de contact ;
- présenter les règles de financement du site ;
- séparer politique publicitaire et politique éditoriale.

Ce système de certification appelle quelques remarques. Tout d'abord, les règles à respecter ne concernent que le « contenant » du site et n'influent en rien sur le « contenu » potentiel. Deuxièmement, selon une étude menée par la HAS en 2007, seuls la moitié des sites demandeurs de la certification respectaient ces règles. Dans le même état d'esprit, une étude menée par HON auprès d'un échantillon de sites n'ayant pas demandé la certification concluait qu'environ 1% des sites de ce groupe témoin auraient été conformes. Du côté des éditeurs le constat est clair : la certification n'apporte pas de valeur ajoutée à leur site, ni augmentation des liens pointant vers le site, ni augmentation du nombre de visiteurs.

La méthode initialement choisie en Angleterre pour garantir une information de qualité s'apparentait aux principes des comités scientifiques des encyclopédies pour la sélection et la validation des articles. Cependant le *National Health Service* qui avait la charge de la gestion des groupes de validation a abandonné le système jugé trop lourd. Les systèmes les plus pertinents actuellement sont ceux mis en place au Canada, en Australie, ou désormais en Angleterre du lien depuis le portail de l'institution vers une sélection de sites « de qualité ».

Les utilisateurs français, pour leur part, disent accorder de l'importance à l'identification des sources, à la crédibilité des auteurs et au fait que l'information soit datée mais, d'après des études, vérifient apparemment peu ces éléments.

Cette succession de constats amers amènent à penser une situation catastrophique. Il n'en va pourtant pas ainsi. D'une part, l'information des patients s'avère globalement satisfaisante. À défaut d'une information naturellement fiable, les internautes comparent les informations issues de diverses sources, en discutent dans les forums, avec de la famille, des amis ou avec des professionnels de la santé. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à corriger les informations inadéquates disponibles sur le net. Le docteur Dupagne constate ainsi :

La nouvelle information santé est une nébuleuse. Elle est complexe au sens qu'Edgar Morin donne à cet adjectif : elle fuit le réductionnisme, la disjonction, la simplification, la synthèse, la validation. C'est un nuage ouvert, de taille quasi infinie. Les documents

sont liés entre eux, ouverts, mouvants. Aucun texte n'est validé. Ils sont rarement définitifs. Cette nébuleuse est souvent déstabilisante au premier abord, mais force est de reconnaître qu'elle ne fait que reproduire un comportement spontané, profondément humain, que l'écrit traditionnel et figé avait altéré : la confrontation dynamique des points de vue, le questionnement socratique, l'interaction permanente des informations qui façonnent notre opinion.¹⁴²

Les résultats d'une étude menée pendant quatre mois sur un forum dédié au cancer conclut à la très grande pertinence des informations fournies ainsi qu'à la célérité de correction des rares erreurs.

10 of 4600 postings (0.22%) were found to be false or misleading. Of these, seven were identified as false or misleading by other participants and corrected within an average of four hours and 33 minutes (maximum, nine hours and nine minutes).¹⁴³

D'autre part, l'accès accru à l'information et sa « discutabilité » croissante ne conduisent pas à plus de scepticisme ou moins de confiance dans le corps médical. La recherche d'information sur internet s'articule avec la consultation et bien loin de la concurrencer, on constate une volonté manifeste des patients de « protéger son médecin contre ce qu'il pourrait interpréter comme une remise en cause de sa compétence ! »

La conclusion que l'on peut retenir de ce numéro se résume en un site. Durant l'épidémie de grippe H1N1, plusieurs centaines de médecins ont répondu à la perplexité de leur patientèle en leur signalant le site du Dr Dupagne, un de leur confrère. Ce dernier plutôt que de répondre de manière binaire à la question de savoir s'il fallait ou non se faire vacciner contre la grippe avait ouvert un site sous ce nom. Il explorait dans ce site les bénéfices et les inconvénients de la vaccination, concluait à l'impossibilité d'établir une réponse générale et laissait à chaque patient, à chaque internaute, sa pleine liberté de choix mais d'un choix libre d'être fait sur la base de l'ensemble des éléments nécessaires.

Sans aucun relais des autorités sanitaires ou d'autres sites médicaux, le document du Dr Dupagne connut plus d'un million de téléchargements. Cécile Méadel analyse ainsi cette situation : « il apparaît que des situations complexes requièrent non pas de « cadrer le débat » mais de multiplier les sources légitimes de constitution et de validation des opinions ».

142 DUPAGNE, 2010.

143 ESQUIVEL, 2006.

La réaction des bibliothécaires

S'il est bien un web que les bibliothécaires ont la possibilité d'investir, c'est bien celui du web contributif. Le principe même de celui-ci - collecter toutes les formes de savoir humain, les organiser en grandes collections et les rendre accessibles à tous - présente une telle similitude avec la mission des bibliothèques qu'on s'attendrait à ce que de multiples collaborations aient lieu. Et pourtant il n'en est rien. Les bibliothécaires regardent avec un certain mépris Wikipedia, ne le mettent pas en avant dans les ressources électroniques accessibles (à la différence de Google qui le propose quasi systématiquement dans les premières réponses) et se gardent bien d'y contribuer.

Cet état de fait est d'autant plus regrettable que les possibilités de participations sont multiples et font l'objet d'invitations explicites de la part de la fondation Wikimedia¹⁴⁴. La Bibliothèque Nationale de France a bien noué en avril 2010 un partenariat avec Wikimedia. Selon celui-ci la Bnf versera, dans Wikisource, 1400 textes d'œuvres du domaine public issues de Gallica. Ces textes, numérisés par la BnF, ont bénéficié d'une transcription automatique afin de permettre la recherche directe dans le texte. Toutefois, sur des textes anciens, cette reconnaissance automatique introduit souvent des erreurs dues à des graphies anciennes ou à un contraste trop faible entre les caractères imprimés et le papier. L'enjeu de ce partenariat est de permettre aux internautes de contribuer à la correction de ces textes afin de garantir une parfaite concordance entre les originaux et les transcriptions et d'offrir une recherche « full text » complète. Ce partenariat est, à l'heure actuelle, le seul noué en France entre une bibliothèque et Wikipedia. Il ne porte que sur 1400 documents alors que les bibliothèques sont incitées par l'État à développer des projets de numérisations de fonds anciens (du domaine public) et qu'elles sont soutenues financièrement tant à l'échelon national qu'europpéen.

Deux autres initiatives méritent d'être notées émanant pour leur part du monde des musées. D'une part celle alliant également dans un partenariat écrit, Wikimedia France et l'établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles. Ce partenariat, signé en février 2011, vise à « permettre une plus large diffusion des richesses historiques, architecturales

144 Voir à ce sujet la présentation du projet GLAM <http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:GLAM>

et artistiques du château et du domaine de Versailles et à faciliter la mise à disposition et la création de contenus sur la thématique du château de Versailles sur l'ensemble des projets Wikimedia ». Dans le cadre de ce partenariat l'établissement public va recevoir en résidence pendant six mois un Wikimédien dont la tâche sera de « coordonner le transfert d'informations scientifiques, historiques et de toute nature existant à Versailles vers Wikipédia. Il sera aussi chargé d'enrichir, avec le concours des conservateurs et des scientifiques du château de Versailles, celles qui existent déjà sur l'encyclopédie collaborative ». ¹⁴⁵

Le British Museum avait de la même manière accueilli un wikimédien en résidence durant le mois de juin 2010. Le projet visait à « construire une relation proactive et mutuellement enrichissante entre deux communautés qui ont un héritage en commun : Wikipédia est « l'encyclopédie libre » depuis 2001 et le British Museum est en libre accès pour toute personne « studieuse et curieuse » depuis 1753 ». La collaboration fut suffisamment riche pour générer un nouveau partenariat : le « défi Hoxne ¹⁴⁶ ». Le défi a consisté à faire écrire un article d'excellente qualité en un temps très court, en réunissant dans la même pièce Wikipédiens, experts et ressources scientifiques.

De fait Wikipedia s'apparente à un SRV ; il en constitue peut-être l'absolu. Suite à une recherche via le moteur interne ou via un moteur commercial externe, l'internaute est à priori dirigé vers la page idoine. En l'absence de résultats pertinents, il est invité à créer la page correspondante. On se prend alors à rêver d'un partenariat entre Wikimédia et les SRV français. Toute requête inabouties, toute page à créer, tout lien inabouti serait signalé aux institutions participantes qui sauraient créer la ressource manquante. Elles pourraient de même ajouter une bibliographie à la fin d'un maximum d'articles de l'encyclopédie. Les liens de ces bibliographies pointerait vers le SUDOC ou le site de l'institution possédant l'ouvrage.

145 Wikipédia au château de Versailles, le Monde du 15 février 2011.

146 Du nom du village du Suffolk où a été découvert le plus grand trésor de l'antiquité tardive en Grande-Bretagne.

L'ensemble des pièces sont conservées au British Museum à Londres.

Les réseaux sociaux : Facebook et Facebook Questions

Les américains passent désormais plus de temps sur Facebook
que sur tout autre site.¹⁴⁷

Le développement des systèmes de réseaux sociaux sur internet est si fulgurant, les bouleversements qu'implique leur adoption massive couvrent tant de domaines qu'on est tenté de lier la notion de réseau au web 2.0. Il n'en est pourtant rien. La notion de réseau est tout le contraire d'un néologisme : le mot est ancien et l'histoire de ses usages dans la langue française, depuis son apparition il y a près d'un millénaire, est extrêmement instructive. Le mot a en effet été chargé progressivement d'une succession de sens par glissements métaphoriques successifs. Le mot continuant de véhiculer tous ces sens dans le vocabulaire courant, il est intéressant de prendre le temps de les distinguer.

À l'origine de ce mot, le latin *retis*¹⁴⁸ désigne les filets utilisés pour la pêche ou la chasse, aussi bien que les toiles d'araignées (déjà !). C'est dans son acception cynégétique que le mot (*resels*) apparaît en français à la fin du XIIe siècle dans les Fables de Marie de France. Son usage s'étend dans les siècles suivants au domaine textile. C'est ainsi que le *Thresor de la langue française* de Nicot (1606) définit ainsi ce qu'on appelle alors un « réseul » : « tisseure de fil faite à mailles, dont les filets, rets, poches, bourses et tirasses à prendre poissons, connils, cailles et autres oyseaux sont faits ». À la fin du siècle la première édition du Dictionnaire de l'Académie française reprend ce sens. Durant le XVIIIe siècle, le mot continue à gagner d'autres registres et commence à être utilisé en médecine, d'abord pour désigner l'appareil sanguin, ensuite pour désigner aussi le système nerveux. Cette extension est importante car c'est avec elle que le terme de réseau ajoute à sa signification originale d'entrelacement celle désormais fondamentale de circulation dont le réseau est le support. Ce sens est développé durant tout le XIXe siècle, siècle qui connaît la création et l'extension progressive de multiples réseaux (routes, voies ferrées et le début des télécommunications : l'exploitation du télégraphe date de 1794, celle du téléphone de 1879).

147 NIELSEN, 2011.

148 *Retis* a également donné l'adjectif réticulaire.

Le mot s'enrichit également d'une signification topographique à partir du milieu du XVIII^e siècle. L'abbé La Caille désigne ainsi du terme de « réticule » ou « réseau » le dispositif consistant à découper l'espace en triangles équilatéraux adjacents, qui lui a permis de dresser la carte du ciel austral dans les années 1750.

La notion de réseau s'est ainsi progressivement enrichie, depuis ses premières utilisations, par extension et glissement sémantiques jusqu'à comprendre une superposition de registres métaphoriques couvrant non seulement des réalités concrètes mais également un certain nombre de propriétés abstraites : entrelacement, contrôle et cohésion, topologie et circulation. Il importe également de noter que par l'emploi régulier d'expressions comme « faire fonctionner son réseau », la notion est désormais indissociable, dans le vocabulaire courant, de l'accès à la connaissance.

Associé à l'adjectif social, le terme devient objet d'études à partir du milieu du XX^e siècle, la notion de *social network* étant utilisée pour la première fois dans un article de l'anthropologue britannique John A. Barnes.

Dans le domaine informatique, le développement concomitant des notions de réseau social et de web 2.0, a conduit à utiliser de manière indifféremment l'une ou l'autre de ces notions qu'il convient néanmoins de dissocier. Je retiendrai comme définition d'un système de réseau social (SRS), quelques critères qui commencent à faire consensus dans le domaine universitaire. Selon ceux-ci un tel système se définit par la possibilité pour l'utilisateur de :

- se construire un profil public, ou semi-public. Ce profil est généralement construit à l'aide des réponses aux quelques questions posées au moment de l'inscription (au minimum âge, localisation, centres d'intérêts). Ces profils peuvent généralement être enrichis d'un texte « qui je suis », d'une photo, voire d'applications. Selon les sites, ces profils peuvent être lus par les robots des moteurs de recherche et donc être visibles de tous les internautes (Friendster ou Tribe.net), n'être accessibles qu'aux utilisateurs du site, voire n'être accessible que par les utilisateurs membres d'un même réseau (c'est-à-dire partageant au moins un contact) ;

- définir une liste d'utilisateurs avec lequel il partage une connexion. Le type de connexion varie d'un système à l'autre. Le vocabulaire employé varie selon les sites et couvre des relations allant de *contact* à *ami* en passant par *fan* ou *follower*. Il importe de noter que ces mots ne sont pas toujours employés dans le sens courant introduisant un glissement sémantique ou à l'inverse une perception erronée des relations qu'il abrite ;
- de voir et d'entrer en contact avec les utilisateurs listés dans d'autres profils. Selon les sites toutes les listes sont visibles, seuls celles des contacts ou toute variation entre les deux (Friendster limitait la consultation au relation du quatrième degré soit l'ami d'un ami d'un ami d'un ami).

Tous les SRS proposent bien évidemment un, et souvent plusieurs, modes de communication entre les utilisateurs : commentaires, mail, messagerie instantanée, chat ... Si ces outils de communications sont un élément indispensable des SRS ils ne constituent pas pour autant un critère discriminant par rapport aux nombreux outils dédiés.

Afin de différencier Facebook de Flickr, j'ajouterai cependant comme élément distinctif que les critères précédemment signalés doivent être au cœur du site. Ainsi si Flickr répond bien aux critères des SRS, sa fonction première reste bien de stocker et de partager des photos. Il est fondé sur une logique d'intérêt partagé, non sur l'expression de soi.

Le premier site répondant à ces critères est SixDegrees.com, ouvert en 1997. Il attira rapidement des millions d'utilisateurs mais ferma en 2000 faute d'avoir trouvé un modèle économique viable. Il est généralement admis que ce service souffrit et mourut simplement d'être trop précurseur. Si, à l'époque de son lancement, les gens affluaient vers le web, rares étaient ceux disposant d'une communauté connectée. On peut cependant remarquer que comme son nom l'indique¹⁴⁹ le site avait pour but de faire se rencontrer des gens inconnus. Il n'offrait guère de possibilités de communication entre les membres et tendait essentiellement à l'extension de son carnet d'adresses. L'intérêt de ce concept

¹⁴⁹ SixDegrees est une référence explicite à la théorie du petit monde et particulièrement à l'expérience de Milgram de la fin des années 1960.

a été révélé dans le domaine professionnel et a assuré le succès de site comme LinkedIn par exemple. Il est désormais avéré que le grand public plébiscite, à l'inverse, les réseaux communautaires centrés sur l'utilisateur, les réseaux ego-centrés.

Si SixDegrees.com fut un échec, il ouvrit la voie et dès 1999 divers sites préexistants s'enrichirent des fonctionnalités qui leur manquaient pour devenir des sites de réseaux sociaux. Pendant les années qui suivirent tous les nouveaux entrants étaient fondés sur une logique identitaire (AsianAvenue, BlackPlanet, LunarStorm (suédois), MiGente (latino-américain), Cyworld (coréen)) ou professionnelle Ryze. Ce n'est qu'en 2002 que SixDegrees trouve un successeur généraliste : Friendster. Celui-ci était originellement conçu pour être un complément de Ryze. Partant du constat que la majorité des sites de rencontres visaient à faire se rencontrer des étrangers, Friendster postulait à l'inverse que la probabilité de rencontrer l'âme sœur serait plus importante chez des amis d'amis. Le site connut un succès immédiat auprès de trois groupes d'utilisateurs : les blogueurs, les adeptes du festival Burning Man et le public gay. Par le biais du bouche-à-oreille ces trois communautés, représentèrent 300 000 utilisateurs avant que ne commence la moindre communication traditionnelle. Parallèlement à des difficultés techniques (sous-dimensionnement des serveurs), Friendster fut victime de son succès. Si les trois premières communautés avaient pu cohabiter sans difficulté, l'ouverture à un public plus large suite à quelques articles de presse introduisit des tensions sociales dans la communauté. En effet, l'ouverture à un plus grand nombre conduisit les premiers utilisateurs à rencontrer sur le site leurs relations professionnelles (et notamment leur hiérarchie) ou d'anciens camarades de classe. Parallèlement à ces tensions alors ressenties (boyd 2006) se développa une crise de confiance envers les administrateurs du service suspectés d'agir à l'encontre de l'intérêt des utilisateurs qui initia la désaffection pour le site. La création en 2003 de MySpace offrit une alternative à Friendster qui connut des défections en masse pendant que son rival augmentait ses parts de marché jusqu'à devenir le réseau social le plus utilisé aux États-Unis à partir de 2006¹⁵⁰. Étonnamment, MySpace connut une mésaventure similaire à Friendster, même

150 MySpace resta le premier SRS aux États-unis jusqu'à 2009 où Facebook le détrôna.

si elle ne connut pas une issue fatale. Conçu pour être généraliste, MySpace vit son image (re)définie par ses premiers utilisateurs. En effet, les plus influents parmi ceux-ci furent les groupes de musique de la région de Los Angeles qui virent en MySpace le moyen d'avoir une page web personnalisée (à la différence de Friendster, MySpace autorisait l'utilisation du HTML dans les profils personnels) et d'établir une communication (souvent promotionnelle) avec leurs fans. MySpace offrit son support au développement de cette relation, et la dynamique groupes/fans conditionna le développement ultérieur du site. La musique devait se révéler être le seul point de contact possible avec le deuxième groupe d'une importance suffisante pour influencer sur l'identité du site : les adolescents. Dès 2004, ceux-ci rejoignirent le site en un afflux massif. L'entreprise modifia ses règles d'utilisation afin d'accueillir ce nouveau contingent d'utilisateurs. Ces deux types d'utilisateurs permirent un développement très rapide du site ; ils définirent en échange son identité et MySpace ne réussit jamais à s'implanter dans d'autres groupes sociaux. Diverses études sur la sociologie des utilisateurs de SRS montrent que MySpace est désormais catalogué :

MySpace is still home for Latino/Hispanic teens, immigrant teens, "burnouts," "alternative kids," "art fags," punks, emos, goths, gangstas, queer kids, and other kids who didn't play into the dominant high school popularity paradigm. These are kids whose parents didn't go to college, who are expected to get a job when they finish high school. These are the teens who plan to go into the military immediately after schools. Teens who are really into music or in a band are also on MySpace. MySpace has most of the kids who are socially ostracized at school because they are geeks, freaks, or queers.¹⁵¹

Cette connotation péjorative a même conduit l'armée américaine à interdire à ses soldats d'être membre de ce réseau social.

Est-ce pour se prémunir contre les mésaventures de ses prédécesseurs ou ne faut-il y voir que le fruit du hasard, toujours est-il que le phénomène majeur des SRS de ces dernières années, Facebook, a adopté dès son lancement une stratégie qui l'a mis à l'abri de toute déviation émanant de ces membres. Trois éléments contribuèrent à cette stratégie.

« Facebook eut du succès très tôt parce qu'il ne se démarquait guère du mode d'interactions de son public et parce qu'il débutait au sommet de la hiérarchie

¹⁵¹ BOYD, 2007 (2).

sociale. (...) Le site relayait un des principaux motifs de vanité que procure l'appartenance à une université élitiste : toute personne du campus est, sinon un ami, du moins un ami potentiel, déjà approuvé par les autorités.»¹⁵² À son lancement, au début de 2004, le site n'est en effet ouvert qu'aux étudiants de l'université Harvard. L'inscription impose de disposer d'une adresse e-mail en harvard.edu.

C'est également pour confiner le site à la sphère universitaire que la mise en page est volontairement sobre et qu'elle ne peut être modifiée. La mise en page est censée s'apparenter à une chambre de la résidence universitaire, la disposition en est identique pour tous et la seule touche personnelle réside dans la photo. Les premiers utilisateurs ne se privèrent d'ailleurs pas de jouer avec ce droit et de mettre à la place d'une « photo d'identité » des œuvres d'art, des couvertures de disques, des portraits d'écrivains. Ceux qui choisissaient néanmoins d'insérer une photo d'eux même ne recherchaient pas la plus flatteuse mais une souvent une photo les montrant enivrés.

Le dernier élément est plus subtil. À l'instar des autres SRS, l'inscription à Facebook impose de répondre à quelques questions qui vont servir à la construction du profil. Mais à la différence de ceux-ci, Facebook introduit quelques données supplémentaires. Aux quelques questions de base communes à tous les sites Facebook ajoute en effet des données spécifiques au monde universitaire (matière étudiée, cité universitaire, activités universitaires) ainsi que des questions plus personnelles (opinions politiques, centres d'intérêt, musique préférée, émissions de télévision préférées, films préférés, livres préférés, citations préférés).¹⁵³ Charles Petersen souligne le lien avec l'affirmation de Bourdieu que l'esthétique est une question de distinction sociale et de « prise de position », mais note aussitôt que Zuckerberg s'intéresse moins à la sociologie qu'à la sexualité comme en témoigne les dernières questions du formulaire d'inscription :

Intéressé par : les hommes ; les femmes. Il était possible de choisir les deux.

Recherchant : l'amitié ; une relation amoureuse ; une rencontre ; tout avec n'importe qui ; ce que je pourrai obtenir ; ou l'ensemble.

Situation : célibataire ; en couple ; fiancé ; marié ; c'est compliqué ; ayant une relation

¹⁵² PETERSEN, 2010.

¹⁵³ On comparera ces questions à celles posées par MySpace : études, type physique, signe du Zodiaque.

ouverte.

Ces questions, dans le contexte particulier de l'université, conduisirent les étudiants à utiliser Facebook comme un jeu et canalisèrent leur expressivité. Ils « jouèrent » ainsi à panacher toutes les données matrimoniales-sexuelles dans les combinaisons les plus étonnantes : marié à son meilleur ami ou à son camarade de chambre, ou marié et recherchant tout avec n'importe qui ; et aiguisèrent leur utilisation des « préférés » pour exprimer leur personnalité.

Le site était vu comme un jeu. Même s'il réduisait la personnalité à une série de prise de position et changeait le mot ami, un nom parfois défini par la notion de durée, en un verbe qui pouvait indiquer une action ponctuelle, le Facebook des débuts n'en apparaissait pas moins comme l'extension naturelle de l'atmosphère d'une université où l'amitié éternelle semble souvent aussi simple que la rencontre de la veille dans le campus et où le fait de nommer Jane Austen au rang de ses auteurs préférés ou d'enlever Charlotte Brontë de la liste peut prendre une immense importance pour exprimer l'évolution d'une personnalité.¹⁵⁴

Le site fut ouvert progressivement. Un mois après son ouverture à Harvard, Facebook s'ouvrait aux universités Stanford, Columbia et Yale, puis à l'ensemble des universités de l'Ivy League.¹⁵⁵ À cette occasion le site connut une mutation d'importance. Alors que tout membre du réseau pouvait à l'origine accéder à l'ensemble des profils et que la mécanique de « demande d'être ami » reposait sur la possibilité d'afficher le nom et la photo comme un trophée à sa liste d'amis, Zuckerberg sépara les universités les unes des autres rendant nécessaire la « demande d'être ami » pour accéder au profil. Cet élément facilita l'ouverture aux écoles et aux autres universités du Canada et des États-Unis, ouverture au public « hors de l'élite » vécue par nombre d'utilisateurs initiaux comme une faute de goût. Cette ouverture s'accompagnait pourtant d'une restriction : rejoindre le réseau impliquait de recevoir une invitation d'un membre. Depuis septembre 2006, Facebook est ouvert à toute personne âgée d'au moins 13 ans et possédant une adresse électronique valide. La croissance du site est connue : un million d'utilisateurs

154 PETERSEN, op. cit.

155 L'Ivy League, littéralement la ligue du lierre, est le regroupement de huit universités privées particulièrement anciennes et élitistes du nord-ouest des États-unis. Sept d'entre-elles datent d'avant l'indépendance. Le nom vient du lierre qui couvre les vieux bâtiments. Harvard, Stanford, Columbia et Yale faisant partie de l'Ivy League, les nouvelles entrantes sont l'université Brown à Providence, Rhode Island ; l'université Cornell à Ithaca, New York ; le Dartmouth College à Hanover, New Hampshire ; l'université de Pennsylvanie à Philadelphie, Pennsylvanie ; et Princeton, New Jersey.

moins d'un an après sa création, cinq millions et demi l'année suivante, 12 millions un an après. Et le rythme s'accélère. Après avoir atteint cent millions de membres en 2008, 350 en 2009, 500 en 2010, Facebook aurait actuellement 750 millions d'utilisateurs.¹⁵⁶ La moitié de ceux-ci se connecterait chaque jour, et l'évolution du temps passé sur Facebook évolue chaque année en centaines de pour-cents.

Face à l'ampleur du phénomène, de nombreuses études¹⁵⁷ ont été consacrées à ce site. Leurs conclusions convergent et révèlent que Facebook, à l'opposé de ce qu'invitait explicitement à faire SixDegrees.com, sert essentiellement à rester en contact avec des amis existants offline. Le slogan du site est d'ailleurs explicite à ce sujet : « Facebook vous permet de rester en contact avec les personnes qui comptent dans votre vie ».

L'usage de Facebook par les marques est régulièrement étudié par des agences de marketing. Il est regrettable qu'il n'en soit pas de même dans une logique plus universitaire. Des études de ce type devraient également porter sur l'image des institutions sur ce SRS. En effet, l'usage exclusif de réseau avec des amis génère parfois un sentiment de possession à l'égard du site dans son ensemble et génère parfois un rejet des « intrus ». L'usage de Facebook lors des recrutements ou les récentes affaires de « licenciements Facebook »¹⁵⁸, c'est à dire de licenciements ayant pour cause des propos tenus sur une page personnelle Facebook, ont commencé à éveiller l'attention des utilisateurs sur la visibilité de ce qui leur apparaissait comme relever de la sphère intime, de ce que l'on ne partage qu'avec les amis.

Facebook Questions

Durant l'été 2010, Facebook lança son SRV : Facebook Questions. L'idée, selon le site, est double : interroger ses « amis » afin d'obtenir des réponses plus personnalisées que si on les posait à un service anonyme ; interroger les cinq cents millions¹⁵⁹ de membres pour obtenir une réponse de ceux réellement

156 Chiffres officiels de Facebook (<http://www.facebook.com/press/info.php?timeline>). Il importe de noter que selon divers sources, notamment d'instituts statistiques du web (Alexa, Comscore), ces chiffres sont surévalués. Ils donnent néanmoins un ordre de grandeur réaliste.

157 Voir par exemple LAMP,E 2006.

158 MATALON, 2010.

159 Chiffres de juillet 2010. À en croire les communiqués officiels, il s'agirait maintenant de sept cent-cinquante millions.

passionnés ou réellement compétents sur un sujet. Le principe de base est d'utiliser le nouvel outil pour poser une question qui sera par défaut visible par tous sur internet mais surtout qui paraîtra dans le *News Feed* de l'ensemble de ses amis et par contagion des amis de ses amis ... L'outil permet également la création d'un sondage pour recueillir des avis différents et faire un choix en fonction du nombre de réponses. L'utilisateur peut taguer sa question afin « d'aider Facebook à sélectionner les gens les plus appropriés ou les plus pertinents à qui montrer la question ». Les exemples donnés de tags sont bien vagues (photographie, cyclisme) pour imaginer qu'ils puissent conduire à des réponses précises et utiles et à l'inverse qu'ils ne noient pas les utilisateurs sous un flux délirant de questions. L'outil est neuf, officiellement encore en version bêta. Les seuls retours actuellement disponibles sont constitués des commentaires insérés à la fin du billet annonçant la création de l'outil sur le blog de Facebook.¹⁶⁰ Très largement critiques ces commentaires semblent bien résumés par le premier d'entre-eux :

Questions seems like the most invasive, annoying thing ever and the fact you cant turn it off is even more infuriating.

Aucune étude ne permet à l'heure actuelle de confirmer ou d'infirmer ce rejet de la part des utilisateurs. Cependant le silence de la presse à son sujet laisse entendre que Facebook a, au moins partiellement, fait machine arrière et n'a pas activé cette fonctionnalité par défaut chez tous les utilisateurs. Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit de la première irruption des SRV dans le monde des liens forts. Poser une question à ses amis pour obtenir une réponse personnalisée représente peut-être l'avenir des services de questions-réponses. Pour symboliser ou souligner ce changement de paradigme, Facebook a d'ailleurs choisi de baptiser son nouvel outil Questions, alors que tous ses prédécesseurs parlaient de réponses (WikiAnswers, Yahoo! Answers ...) ou de références pour nommer leur service.

La réaction des bibliothécaires

Perçus comme sources de distraction nuisibles aux lecteurs, voire comme sources de perturbation incompatibles avec le silence de rigueur, les SRS ont

¹⁶⁰ <http://www.facebook.com/blog.php?post=411795942130>

dans un premier temps été bannis des bibliothèques. Diverses tentatives eurent lieu visant à interdire l'accès à ces sites au sein des salles de lecture soit par la création d'un nouvel article dans le règlement intérieur ou de la charte informatique, soit par le biais de limitations techniques sur le réseau.

Si ces anathèmes perdurent dans quelques établissements, dans les textes à défaut de pouvoir être réellement appliquées, le sentiment général a heureusement évolué. Consciente de l'importance de ces sites en termes de communication, les bibliothèques ont choisi d'y créer une page à leur image. Habituees à une communication verticale autant que soucieuse de contrôler ce qui pourrait être dit sur elles, elles optèrent exclusivement pour la création d'une page de marque et proposèrent à leurs lecteurs de devenir des « fans ».

Le résultat se passe de commentaires. Les bibliothèques les plus importantes comme les plus dynamiques réunissent au mieux quelques milliers de fans - la Bibliothèque nationale ou la Bibliothèque Publique d'information en comptent environ 3000, chacune des bibliothèques universitaires d'Angers, par ailleurs extrêmement dynamiques en termes d'investissement dans le numérique, 1500 - les bibliothèques moins actives ou moins importantes stagnent à quelques centaines de fans (la Sorbonne en compte 344, la bibliothèque interuniversitaire Sainte-Barbe 104). Les services de référence virtuels pour leur part en regroupent encore moins. Ainsi Biblioses@me, présent au niveau national par l'intermédiaire de nombreuses bibliothèques, regroupe 444 fans, Rue des facs 104 et Sindbad, le service de la BNF n'est pas présent sur Facebook.

La raison de ces faibles nombres tient à la position adoptée par les bibliothèques. Héritières de siècles d'histoire durant lesquelles elles furent le médiateur obligé, elles prétendent reproduire dans les SRS la communication qui en découle : un message venu d'en haut, reçu par les internautes. Les possibilités du web 2.0 se limitent alors à la possibilité de laisser des commentaires. Encore faut-il noter que l'administrateur a la possibilité d'effacer ceux qui lui semble inadaptes.

Il me semble que les bibliothèques doivent adopter une communication diamétralement opposée, abandonner leur transcendance supposée et

s'impliquer comme simples membres du réseau¹⁶¹.

En effet, plutôt que d'inviter les lecteurs à devenir fans de la bibliothèque, il semble plus pertinent que les bibliothèques ouvrent leurs contenus et laissent les lecteurs les diffuser eux-mêmes sur les réseaux. C'est en tous cas la démarche adoptée, avec un certain succès, à l'université de Californie Santa-Barbara (UCSB). Non contente d'employer le premier « User Experience Librarian », celle-ci a décidé de charger un de ses moniteurs étudiants de l'essentiel de sa communication réseau. « *The core concept is having a student engage other students about the library. Ideally 80% of our social media effort will flow through her, with the rest being administrated by librarians and library staff.* »¹⁶²

Rien du côté français ne s'apparentent à une telle démarche. Et pourtant quelques rares frémissements permettent d'espérer un engagement dans cette direction. Quelques bibliothèques affichent désormais la liste de leur personnel en précisant les attributions de chacun et proposent de lui envoyer un mail. Par ce biais, les bibliothécaires redeviennent des interlocuteurs au sens le plus pratique mais également le plus fort du terme ; préalable indispensable à leur présence sur les réseaux. Ce n'est qu'une fois descendus de leur piédestal que les bibliothécaires pourront tenter d'intégrer les réseaux existants. Ils pourraient être aidés en cela par les universités qui devraient inciter à la création de groupes liés à une discipline et à un niveau d'études, voire créer un site de réseau social propre (à l'université ou aux universités) en complément des ENT. Les étudiants adhéreraient à ces groupes pour échanger toutes les informations pratiques comme scientifiques relatives à leurs études. La présence en ces groupes d'un bibliothécaire maîtrisant la documentation inhérentes à celles-ci prendrait alors tout son sens. Redevenu lien faible, il deviendrait fréquentable.

Google, Wikipedia, Facebook :

161 Pour la petite histoire, notons que le chantre de la relation au public, Samuel Green, bien que mort depuis longtemps, dispose d'une page Facebook. <http://www.facebook.com/pages/Samuel-Swett-Green/133224390047721>
162 MATHEWS, 2011.

concurrents ou nouvelle trinité numérique

Google, Wikipedia et Facebook proposent tous trois un accès à la connaissance : le premier en référencant les sites web selon un critère de pertinence, le second en permettant la création de pages sur tous les sujets intéressant le public, le troisième en proposant à ses usagers de s'informer mutuellement des pages intéressantes. Dans la perspective qui est la mienne, ils semblent ainsi être des concurrents directs et avoir tendance, si ce n'est avoir pour but, de se supprimer mutuellement comme le montre clairement la récente campagne de dénigrement commandée par Facebook à l'encontre de Google à l'agence de relations publiques Burson-Marsteller .

Pourtant, force est de constater que Google référence quasi-systématiquement Wikipedia dans les premières réponses. Par ailleurs, la *Google.org Fund of Tides Foundation* a versé deux millions de dollars (soit le quart de ses frais de fonctionnement annuel) à la fondation Wikimedia.

Facebook, de son côté, a signé, en avril 2010, un partenariat avec la fondation Wikimedia sur l'utilisation de la marque Wikipédia. Facebook apporte un soutien technique aux équipes de Wikimedia Foundation pour faire face aux montées en charge dues à la fréquentation du site et afin de générer du trafic vers Wikipédia.

Conclusion

J'ai montré dans ce mémoire, comment les bibliothèques françaises étaient héritières d'un complexe généré par un empereur romain quelques siècles avant le début de leur histoire. Constantin a en effet uni dans une indivision fondatrice, politique et religion, et cette indivision a impacté l'histoire générale de l'Europe et par un processus complexe le développement particulier des bibliothèques françaises. Les aléas historiques les ont chargées d'une mission religieuse, sotériologique puis plus simplement salvatrice par la médiation au Savoir. Leur lien avec le politique a pour sa part été constamment réaffirmé voire renforcé par l'État, dans ses divers avatars, tant au travers des moyens qui leur étaient affectés, que par les missions qui leur étaient fixées. Le politique les a enfin utilisées pour asseoir sa légitimité par le biais d'une iconographie religieuse puis par celui d'une fondation symbolique. De ces siècles d'histoire, le bibliothécaire ressort chargé d'un imaginaire relevant de la transcendance mais également de la subordination à une structure qui se fonde sur lui pour asseoir son autorité sur la société.

Au tournant du troisième millénaire, la situation a brusquement changé quoique de manière discrète. L'État a de lui-même dénoué les liens établis par des siècles d'usage confrontant brutalement les bibliothécaires à un nouveau paradigme sociétal : le réseau. Placé durant des siècles dans une position de médiation, le bibliothécaire se révèle inadapté à ce nouvel enjeu. Ses tentatives de s'insérer sur le web en maintenant son ancien fonctionnement se révèlent infructueuses.

Mais si la rupture du lien avec sa tutelle a fait perdre leur identité aux bibliothécaires, elle les a du même coup libérés et leur permet de s'en inventer une nouvelle apte à répondre aux évolutions de la société. Les lois de décentralisation et d'autonomie des universités ont brisé l'univocité du terme bibliothèque. Éclatés entre de multiples tutelles (municipales, départementales ou universitaires), chaque type d'établissement ainsi défini est amené à se retrouver une justification et à se définir des missions qui lui permettent de

trouver sa place dans le réseau. Les premières réponses élaborées pour répondre à ce challenge visent à reproduire l'ancienne organisation. Qu'elles prétendent évoluer en Learning centers pour les universitaires ou en bibliothèques troisième lieu pour les municipales, l'ambition est la même : devenir le centre du réseau. Le corollaire de ce mémoire est que ce mouvement est voué à l'échec.

La première conclusion à tirer de ce travail est une invitation à lire ou relire l'ouvrage de Michel Melot, *La Sagesse du bibliothécaire*, non comme la description d'un état de fait mais comme le manifeste du bibliothécaire futur. Le premier paragraphe de l'ouvrage sonne comme un rappel à l'ordre face à toutes les prétentions possibles qu'elles relèvent du savoir ou de l'exhaustivité des collections :

À la figure du savant fou s'oppose celle du sage bibliothécaire. Pourquoi serait-il sage, le bibliothécaire ? C'est que le bibliothécaire sait qu'il ne sera jamais savant, car, lorsqu'il ouvre un livre, tous les autres restent fermés et il sait, le bibliothécaire, qu'il n'ouvrira jamais tous les livres.¹⁶³

À l'anathème que les bibliothèques jettent sur les ressources inégales du web, Michel Melot répond :

Tous les livres mentent, et certains sans réserve. Mais tous les livres pris ensemble ne constituent-ils pas une sorte de vérité ? Une vérité pour ainsi dire statistique, considérant que la vérité ne saurait jamais être que la résultante de toutes nos erreurs, dans le sens où Alain disait que l'histoire de la philosophie était « comme un pèlerinage aux erreurs les plus célèbres. » Le bibliothécaire doit construire avec les livres ou tout autre ensemble de documents une vérité collective, une « méta-erreur » en quelque sorte, à partir d'éléments qui ne sont que des vérités privatives, c'est-à-dire des erreurs solitaires.

Il est donc urgent d'ouvrir aussi grand que possible la porte à toutes les ressources disponibles sur le web. Il appartient aux bibliothécaires, au lieu de les tenir à l'écart, de les intégrer dans leurs collections, de les mettre en résonance avec d'autres informations, de faire apparaître leur part de vérité tout autant que leur part d'erreur.

Mais surtout, il leur appartient de s'investir dans le web. Non pas de l'investir, comme le préconisait David Soret il y a quelques années, mais au contraire d'y participer avec l'humilité de n'être que des membres comme les autres mais avec toute la fierté de leurs compétences.

163 MELOT, 2004.

Recherches futures

Cet engagement pourra se développer selon deux dynamiques opposées mais complémentaires. D'une part, les bibliothécaires pourront contribuer - à titre professionnel - à l'enrichissement des sites du web contributif. Le site le plus à même de leur correspondre à l'heure actuelle est wikipedia dont les statuts comme le fonctionnement relève d'un même esprit que les bibliothèques. Un tel partenariat ouvrirait un champ d'études sur la capacité d'une institution à participer à une coopération faible. Il est certain que l'irruption d'une institution parmi les membres d'un réseau conduirait à une modification des pratiques qu'il conviendrait d'étudier.

À l'inverse, les bibliothèques pourront ouvrir leurs données à leurs lecteurs, charge à ceux-là de les utiliser, de les diffuser à volonté. Une telle démarche donnera également lieu à de multiples études. Les unes devront porter sur les conditions techniques de cette ouverture (les possibilités sont multiples depuis l'ouverture des opacs à la folksonomy jusqu'à la mise à disposition des catalogues dans le mouvement de l'open-data). Les autres, plus sociologiques, porteront sur l'appropriation et la diffusion de ces données par les usagers.

Il est encore un champ d'études potentielles que je voudrais signaler bien qu'il ne soit que connexe avec mon sujet. Il concerne l'intérêt pour les universités de développer elles-mêmes des sites de réseaux sociaux. Sans minorer aucunement l'intérêt qu'ils peuvent porter aux matières qu'ils étudient, il importe de penser que les étudiants s'inscrivent dans le contexte particulier de cours (avec tout ce que cela comporte de concret depuis les aléas de salles ou d'horaires jusqu'à la personnalité de leur enseignant) et d'examens. Dans ce contexte les premiers interlocuteurs auxquels ils pourraient et devraient s'adresser sont eux-mêmes. À l'instar de ce que font déjà certaines municipalités ou certaines marques, les universités pourraient développer des sites de réseaux sociaux pour offrir à leurs étudiants la possibilité d'entrer en contacts avec des liens faibles partageant les mêmes problématiques.

Bibliographie

Accart J.-P. « Dossier : Services de référence ». In : *Jean-Philippe Accart site dédié aux professionnels de l'information-documentation* [En ligne]. [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.jpaccart.ch/communiquer/les-dossiers/services-de-reference.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

Accart J.-P., Bazin P. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. P : Éd. du Cercle de la librairie, 2008. (Bibliothèques). ISBN : 978-2-7654-0969-4.

Aguiton C., Cardon D. « The Strength of Weak Cooperation: An Attempt to Understand the Meaning of Web 2.0 ». *SSRN eLibrary* [En ligne]. Disponible sur : < http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1009070 > (consulté le 21 septembre 2011)

Akrich M., Méadel C. « Internet, tiers nébuleux de la relation patient-médecin ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,. Vol. n° 29, n°4, p. 41-48. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0041> >

Allard L., Vandenberghe F. « Express yourself ! Les pages perso ». *Réseaux* [En ligne]. 2003,. Vol. 117, p. 191. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/res.117.0191> > (consulté le 23 septembre 2011)

Artier J. « les bibliothèques des universités et de leurs collègues ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988.

Bazin P. « Plus proches des lointains ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0008-002> > (consulté le 21 septembre 2011)

Benoist D. « Référence virtuelle ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004> > (consulté le 21 septembre 2011)

Benoist D., Noël E. *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV)*. [s.l.] : [s.n.], 2007. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-855>

boyd danah m., Ellison N. B. « Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

Boyd D. m. « Viewing American class divisions through Facebook and MySpace ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.danah.org/papers/essays/ClassDivisions.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

Brun A. « Conception de la partie Kiosque du nouvel Intranet de la société SVP ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-663> > (consulté le 21 septembre 2011)

Calenge B. (19. -. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2nd ed. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. ISBN : 2-7654-0777-0.

Calenge B. (19. -. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2008. (Bibliothèques). ISBN : 978-2-7654-0962-5.

Caniard H. N. et É. « Sites santé et régulation ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,. Vol. n° 29, n°4, p. 49-58. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0049> >

Cardon D. *Internet et réseaux sociaux*. Paris : La Documentation française, 2011. (Problèmes politiques et sociaux, 984)

Cardon D. « Présentation ». *Réseaux* [En ligne]. 2008,. Vol. 152, p. 7. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/res.152.0007> > (consulté le 23 septembre 2011)

Cavaleri P. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004> > (consulté le 21 septembre 2011)

Collignon L., Séné C. « La réforme du concours particulier ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0033-007> > (consulté le 21 septembre 2011)

Costecèque C., Planchon O. (19. -. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux*. Villeurbanne : Enssib, 2005. (Diplôme de conservateur de bibliothèque). Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-545>

Creff M. « Réseaux sociaux : quelles opportunités pour les services d'information ? Le cas de l'assistance en ligne d'Orange ». [s.l.] : [s.n.], 2010. Disponible sur : < http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00574259/en/ > (consulté le 21 septembre 2011)

Dagger J. « Duke Magazine-Brave New World : Reference librarians in the age of Google ». In : *Duke Magazine* [En ligne]. [s.l.] : [s.n.], 2008. Disponible sur : < <http://dukemagazine.duke.edu/dukemag/issues/091008/brave1.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

Daniel R. « Françoise Parent-Lardeur, Lire à Paris au temps de Balzac. Les cabinets de lecture à Paris, 1815-1830. ». *ahess*. 1984,. Vol. 39, n°1, p. 178-183.

DARPA. *A History Of ARPANet. The First Decade. : Report #4799*. [En ligne]. [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.darpa.mil/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2677> > (consulté le 22 septembre 2011)

Debray R. *Critique de la raison politique ou l'inconscient religieux*. Paris : Gallimard, 1987. (Collection Tel, 113) ISBN : 2-07-070857-8.

Dujarier, M.-A. *Le travail du consommateur : de McDo à eBay comment nous coproduisons ce que nous achetons*. Paris : La Découverte, 2008. ISBN : 978-2-7071-5467-5.

Dupagne D. « Les nouvelles informations en santé ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,a,. Vol. 29, p. 33. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0033> > (consulté le 21 septembre 2011)

Dupagne D. « Les nouvelles informations en santé ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,b,. Vol. n° 29, n°4, p. 33-39. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0033> >

Ermakoff T., Rouyer-Gayette F. « L'arbre, la décentralisation des bibliothèques et le concours particulier ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0027-005> > (consulté le 21 septembre 2011)

Esquivel A., Meric-Bernstam F., Bernstam E. V. « Accuracy and self correction of information received from an internet breast cancer list: content analysis ». *BMJ* [En ligne]. 22 April 2006,. Vol. 332, n°7547, p. 939 -942. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.38753.524201.7C> > (consulté le 21 septembre 2011)

Farhat J., Girard L. « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/handle/1866/45> > (consulté le 21 septembre 2011)

Le Goff J. *Les intellectuels au Moyen Age*. Paris : Seuil, 2000. (Points. Histoire, 78) ISBN : 2-02-008691-3.

Granjon F., Denouël J. « Exposition de soi et reconnaissance de singularités subjectives sur les sites de réseaux sociaux ». *Sociologie* [En ligne]. 1 March 2010,. n°N°1, vol. 1,. Disponible sur : < <http://sociologie.revues.org/68> > (consulté le 23 septembre 2011)

Granovetter M. S. « The Strength of Weak Ties ». *American Journal of Sociology*. 1 May 1973,. Vol. 78, n°6, p. 1360-1380. Disponible sur : <<http://sociology.stanford.edu/people/mgranovetter/documents/granstrengthweakties.pdf>>

Hagel J., Singer M. *Valeur sur le net*. Paris : Ed. d'Organisation, 2000. ISBN : 2-7081-2427-7.

Hewitt A., Forte A. « Crossing boundaries: Identity management and student/faculty relationships on the Facebook ». *Poster/Extended Abstract, CSCW 2006* [En ligne]. 2006,. Disponible sur : < <http://www-static.cc.gatech.edu/~aforte/HewittForteCSCWPoster2006.pdf> > (consulté le 21 septembre 2011)

Holtz L. « Des bibliothèques antiques aux bibliothèques médiévales ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988. p. 3-13.

Ion C. « Les bibliothèques publiques et le modèle politique français ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0018-003> > (consulté le 21 septembre 2011)

Jackson C. « Le service de réponses à distance de l'Enssib ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0065-012> > (consulté le 21 septembre 2011)

Jarvis H., Lester D., Oberg S., Sloan B., Tennant R., Tiess R. « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0066-013> > (consulté le 21 septembre 2011)

Jeanneney J.-N. *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*. 3e éd. Paris : Mille et une nuits, 2010. Disponible sur : ISBN : 978-2-75550-568-9.

Joinson A. N. « Looking at, looking up or keeping up with people? ». [s.l.] : ACM Press, 2008. p. 1027. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.1145/1357054.1357213> > (consulté le 21 septembre 2011) ISBN : 9781605580111.

Jullien de Pommerol M.-H. « Livres d'étudiants, bibliothèques de collèges et d'universités ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988.

Kenney A. R., McGovern N. Y., Martinez I. T., Heidig L. J. « Google Meets eBay ». *D-Lib Magazine* [En ligne]. June 2003,. Vol. 9,. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.1045/june2003-kenney> > (consulté le 21 septembre 2011)

Kern M. *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. [s.l.] : [s.n.], 2009. ISBN : 0-8389-0975-2.

Lampe C., Ellison N. B., Steinfield C. « Changes in use and perception of facebook ». [s.l.] : ACM Press, 2008. p. 721. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.1145/1460563.1460675> > (consulté le 21 septembre 2011)ISBN : 9781605580074.

Lampe C., Ellison N., Steinfield C. « A face(book) in the crowd ». [s.l.] : ACM Press, 2006. p. 167. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.1145/1180875.1180901> > (consulté le 21 septembre 2011)ISBN : 1595932496.

Lankes R. *Virtual reference service : from competencies to assessment*. [s.l.] : [s.n.], 2008. (The virtual reference desk). Disponible sur : ISBN : 978-1-555-70528-2.

Legon T. « La force des liens forts : culture et sociabilité en milieu lycéen ». *Réseaux* [En ligne]. 2011,. Vol. 165, p. 215. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/res.165.0215> > (consulté le 21 septembre 2011)

Liu J. *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. [s.l.] : [s.n.], 2007. (Chandos information professional series). Disponible sur : ISBN : 1-8433-4310-X.

Mathews B. « The Ubiquitous Librarian - The Chronicle of Higher Education ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://chronicle.com/blognetwork/theubiquitouslibrarian/2011/05/10/using-students-to-manage-the-social-streams-or-how-to-use-social-media-to-engage-students-or-what-we/> > (consulté le 21 septembre 2011)

Mathis R., Morand O. « Les sciences de l'information et des bibliothèques au prisme de Wikipédia ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0027-004> > (consulté le 21 septembre 2011)

Melot M. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'oeil neuf éditions, 2004. (Sagesse d'un métier, ISSN 1767-2090). ISBN : 2-915543-03-8.

Memmi D. « Facteurs de viscosité dans la circulation des connaissances ». *Réseaux* [En ligne]. 2003,. Vol. 117, p. 221. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/res.117.0221> > (consulté le 21 septembre 2011)

Mercklé P. *La sociologie des réseaux sociaux*. Paris : La Découverte, 2011. (Repères, 398) Disponible sur : ISBN : 978-2-70716-736-1.

Morel E. *Bibliothèques : essai sur le développement des bibliothèques publiques et de la librairie dans les deux mondes*. [s.l.] : Enssib, 1908. (les classiques de la bibliothéconomie). Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48751>>

Morel E. *La librairie publique*. Vill : Enssib, 1910. Disponible sur :

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48832>>

Naudé G. *Advis pour dresser une bibliothèque*. [s.l.] : Enssib, [s.d.]. (Les classiques de la bibliothéconomie). ISBN : 2-7458-0443-X.

Nguyen C. *Mettre en oeuvre un service de questions-réponses en ligne*. [s.l.] : [s.n.], 2010. (Collection La Boîte à outils, ISSN 1259-4857 ; 20). Disponible sur : ISBN : 978-2-910227-82-1.

Nguyen C., Noël E. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*. [s.l.] : [s.n.], 2005. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-555>>

Njongoue C., Defosse M.-F., Leleu F. *Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte-Geneviève : perspectives*. [s.l.] : [s.n.], 2007.

Noël É. « Google Scholar ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0043-009> > (consulté le 21 septembre 2011)

Oppetit D., Rochelle M. « Une loi sur les bibliothèques ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0006-001> > (consulté le 21 septembre 2011)

Paganelli C. *IHM et recherche d'information*. Paris : Lavoisier : Hermès science, 2002. ((Traité des sciences et techniques de l'information)). Disponible sur : ISBN : 2-7462-0426-6.

Page L. « Google's Goal: "Understand Everything" ». In : *businessWeek* [En ligne]. [s.l.] : [s.n.], 2004. Disponible sur : < http://www.businessweek.com/magazine/content/04_18/b3881010_mz001.htm > (consulté le 21 septembre 2011)

Page L., Beuve-Mery A., Ducourtieux C. « Google : "Notre ambition est d'organiser toute l'information du monde, pas juste une partie" ». *Le Monde* [En ligne]. 21 May 2010,. Disponible sur : < http://abonnes.lemonde.fr/technologies/article/2010/05/21/larry-page-president-de-google-notre-ambition-est-d-organiser-toute-l-information-du-monde-pas-juste-une-partie_1361024_651865.html > (consulté le 21 septembre 2011)

Parent F. « Les cabinets de lecture dans Paris : pratiques culturelles et espace social sous la Restauration ». *ahess* [En ligne]. 1979,. Vol. 34, n°5, p. 1016-1038. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3406/ahess.1979.294105> >

Pères J.-N. *La christologie antiochénienne, une christologie évangélique : contribution à l'étude de l'histoire du dogme christologique et de sa formulation, d'après les Pères de l'école d'Antioche des IV^e, V^e et VI^e siècles*. Paris : Institut protestant de théologie, 1982.

Perriault J., Moreau M. *La communication du savoir à distance : autoroutes de l'information et télé-savoirs*. Paris ; Montréal : L'Harmattan, 1996. (Éducation et formation. Série Références, ISSN 1158-6923). Disponible sur : ISBN : 2-7384-4342-7.

Pichois C. « Les cabinets de lecture à Paris, durant la première moitié du XIX^e siècle ». *ahess* [En ligne]. 1959,. Vol. 14, n°3, p. 521-534. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3406/ahess.1959.2847> >

Puybonnieux A. « Se former à l'ère du numérique : nouveaux enjeux et nouveaux acteurs de la formation à l'information dans les bibliothèques universitaires. Le cas de l'Université Paris 8. ». [s.l.] : [s.n.], 2010. Disponible sur : < http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00575061/en/ > (consulté le 21 septembre 2011)

Riché P. « De la Haute Époque à l'expansion du réseau monastique ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988.

Riché P. *Écoles et enseignement dans le Haut Moyen âge : fin du Ve siècle - milieu du XIe siècle*. 3rd ed. Paris : Picard, 1999. ISBN : 2-7084-0584-5.

Rouse M. A., Rouse R. H. « la bibliothèque du collège de la Sorbonne ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988.

Sauret J. « Économie des nouveaux systèmes d'information en santé ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,. Vol. n° 29, n°4, p. 59-68. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0059> >

Simonnot, B. ; Gallezot, G., *L'entonnoir. : Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication*. Caen : C&F éd., 2009.

Simonnot B. « De l'usage des moteurs de recherche par les étudiants ». In : *L'entonnoir*. [s.l.] : C&F éd., 2009.

Soret D. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003> > (consulté le 21 septembre 2011)

Soret D., Noël E. *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [s.l.] : [s.n.], 2007. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-780>>

Tabuteau D. « Éditorial ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,. Vol. n° 29, n°4, p. 3-5. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0003> >

Thilliez E. « Imaginaires et identités des bibliothécaires : entre mythes et réalités ». [s.l.] : [s.n.], 2007. Disponible sur : < http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000666_v1/ > (consulté le 21 septembre 2011)

Tuleu B. « Trop loin, trop proche ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0014-002> > (consulté le 21 septembre 2011)

Varry D. « les confiscations révolutionnaires, in Histoire des bibliothèques françaises ». In : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Promodis : Ed du Cercle de la Librairie, 1988.

Vernet A., Jolly C., Varry D., Poulain M. *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1988. ISBN : 2-7654-0510-7.

Veyne P. *Le Pain et le cirque : sociologie historique d'un pluralisme politique*. Paris : Seuil, 1979. (L'Univers historique).

Wahnich S. « À quoi sert une bibliothèque ? ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0023-004> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Bibliothèques universitaires : le temps des mutations ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Corporate information - Everything Google ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.google.com/intl/en/about/corporate/index.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Distance Education and Virtual Reference: Where Are We Headed? ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/coffman.htm> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Google : "Notre ambition est d'organiser toute l'information du monde, pas juste une partie" - LeMonde.fr ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < http://abonnes.lemonde.fr/technologies/article/2010/05/21/larry-page-president-de-google-notre-ambition-est-d-organiser-toute-l-information-du-monde-pas-juste-une-partie_1361024_651865.html > (consulté le 21 septembre 2011)

« Inside Google Books: Books of the world, stand up and be counted! All 129,864,880 of you. ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://booksearch.blogspot.com/2010/08/books-of-world-stand-up-and-be-counted.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

« In the World of Facebook by Charles Petersen | The New York Review of Books ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.nybooks.com/articles/archives/2010/feb/25/in-the-world-of-facebook/> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Nielsen: Social Media Report ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://blog.nielsen.com/nielsenwire/social/> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Official Google Blog: Adieu to Google Answers ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://googleblog.blogspot.com/2006/11/adieu-to-google-answers.html> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Using Google for African Studies Research: A Guide to Effective Web Searching , Hans Zell Publishing Chapter 2 ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://www.hanszell.co.uk/google/chapter2.shtml> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Vigie ». *Les Tribunes de la santé* [En ligne]. 2010,. Vol. 29, p. 9. Disponible sur : < <http://dx.doi.org/10.3917/seve.029.0009> > (consulté le 21 septembre 2011)

« Wikipédia au château de Versailles - LeMonde.fr ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < http://abonnes.lemonde.fr/technologies/article/2011/02/15/wikipedia-au-chateau-de-versailles_1480648_651865.html > (consulté le 21 septembre 2011)

« Wikipédia:GLAM - Wikipédia ». [s.l.] : [s.n.], [s.d.]. Disponible sur : < <http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:GLAM> > (consulté le 21 septembre 2011)