

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l’information et des bibliothèques

Spécialité – sciences de l’information et des bibliothèques et information
scientifique et technique

Mémoire de stage / août 2016

**L’enjeu de la maîtrise de compétences
informatiques dans la gestion des activités d’une
bibliothèque : le cas de la bibliothèque de l’ECAM**

Auteur : Pierre LAURENT

Sous la direction de Mabel Verdi Rademacher
Attachée temporaire d'enseignement et de recherche / ENSSIB

Remerciements

Je remercie celles et ceux qui m'ont aidé et soutenu dans la réalisation de ce travail, en particulier Mme Mabel Verdi, ma directrice de stage, pour ses conseils et ses rappels, Lucie Delhomme, ma tutrice de stage et Louis Lepeigneux, pour toutes les connaissances transmises et pour leur patience. Je remercie aussi toute l'équipe pédagogique et administrative de l'Ecarn pour leur accueil chaleureux et l'équipe de la bibliothèque de l'Enssib pour leur aide concernant la recherche bibliographique.

Résumé :

Le système informatique constitue le socle de la gestion d'une collection en bibliothèque. Cette gestion demande des compétences nombreuses qui justifient l'appel à un spécialiste : l'informaticien. Le bibliothécaire, quant à lui, doit alors pouvoir bénéficier au mieux de ces techniques sans oublier jamais que leur utilisation doit se faire dans l'optique d'améliorer le service. L'objectif de ce travail est de trouver, par une réflexion théorique et la pratique du stage, jusqu'à quel point la maîtrise de compétences informatiques peut aider le bibliothécaire dans son travail.

Descripteurs :

Bibliothèque privée, centre de documentation, école supérieure, informatique documentaire, gestion électronique de document, z39-50, portail web, désherbage, PMB

Abstract :

The computer system constitutes the basis of the library collection organization. Its management require numerous skills that justify the need of a specialist: the IT technician. The librarian should benefit from those techniques without forgetting that their use must aim to a certain goal: improving the service. The purpose of this training report is to find out to what extend computer skills can help librarians managing their work.

Keywords :

Private library, specialized library, documentation center, computer system, library management system, z39-50, web portal, weeding, PMB

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
Problématisation du sujet.....	11
Délimitation du sujet :	12
<i>Informatique en bibliothèque ou en centre de documentation, deux réalités proches.....</i>	<i>12</i>
<i>Pourquoi utiliser le terme de bibliothécaire.....</i>	<i>14</i>
<i>La question de la taille du service.</i>	<i>15</i>
<i>La question de la compétence.....</i>	<i>16</i>
Annnonce du plan.....	18
PARTIE 1 RETOUR SUR LE STAGE.....	19
Mise en contexte	19
<i>Description des services.....</i>	<i>19</i>
Présentation générale de l'école.....	19
Description de la bibliothèque spécialisée.....	19
La composition de l'équipe.....	20
Les missions de la bibliothèque	21
Gestion du fond Ecam.....	21
<i>Description des logiciels de gestion utilisées</i>	<i>22</i>
Kentika.....	22
Le changement de logiciel.....	23
Les apports du logiciel PMB.....	23
La partie technique du logiciel.....	24
Mon travail à la bibliothèque	24
<i>Mise en place de l'import de notice dans le nouveau logiciel.....</i>	<i>24</i>
L'objectif de ce travail.....	24
Situation initiale	25
La réflexion sur la dérivation de notices.	26
La norme z39-50.....	26
La norme OAI-PMH	27
Import de notices hors ligne	27
Le choix de l'utilisation d'un service de récupération de notices	27
L'automatisation du catalogage des revues	28
<i>La veille</i>	<i>28</i>
<i>Les autres travaux</i>	<i>30</i>
L'organisation du classement de la bibliothèque	30

Le thésaurus	30
Le désherbage	31
PARTIE 2 L'INFORMATIQUE, OUTIL DE TRAVAIL DU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION	33
Retour historique.....	33
<i>L'informatique professionnelle.....</i>	33
<i>Internet comme vecteur principal de diffusion des savoir.....</i>	34
Posséder ou non des compétences informatiques.	35
<i>Bibliothécaire, futur métier de la galaxie informatique ?.....</i>	36
<i>D'une obligation : La maîtrise des outils, au choix : la montée en compétences.....</i>	37
La compétence des interfaces	37
Une culture théorique du numérique.....	37
Une culture technique du numérique	38
<i>Petits et grands services.....</i>	40
<i>L'autonomie</i>	40
Un monde opposé au cœur de métier ?.....	41
<i>Des spécialités empruntant des compétences des deux mondes.....</i>	41
Des profils spécialisés ou généralistes.	42
Des compétences opposées au cœur de métier ?	43
Une dépendance consubstantielle au métier.	43
TROISIEME PARTIE : CONFRONTATION DE LA THEORIE ET DE LA PRATIQUE.....	44
Compétences informatiques générales	44
<i>L'informatique et ses limitations effectives.</i>	44
<i>Des compétences de bases nécessaires :</i>	44
Pour améliorer ma capacité à maîtriser mon environnement logiciel	44
Pour aider l'utilisateur	45
Compétences informatiques spécifiques.....	45
<i>Pour permettre la gestion des notices en ligne.....</i>	45
<i>Les compétences informatiques et la dérivation de notices.....</i>	45
<i>Des compétences à acquérir dans la gestion d'information web.....</i>	46
Le choix de MoCCAM,	47
<i>Informatique et désherbage.....</i>	48
L'utilisation de compétences informatiques pour la gestion de la communication de la bibliothèque.	49
<i>La difficulté d'améliorer la communication de la bibliothèque.....</i>	49
<i>Participation à la création de la maquette.....</i>	49
<i>Informatique et rédaction web.....</i>	50

<i>La question des flux RSS</i>	50
CONCLUSION	53
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXES	57
TABLE DES MATIERES	65

Sigles et abréviations

BNF : Bibliothèque National de France

CMS: Control Management System

CSS: Cascading Style Sheets

ECAM : Ecole Catholique d' Art et Métier

HTML : HyperText Markup Language

INIST : Institut de l'Information Scientifique et Technique

OAI-PMH : Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting

SI : Service Informatique

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

SUDOC : Système Universitaire de Documentation

URL : Uniform Ressource Locator

INTRODUCTION

PROBLEMATISATION DU SUJET

Lors de mon stage de fin d'étude à la bibliothèque privée spécialisée de l'École Catholique des Arts et Métiers de Lyon, (Ecam Lyon) force a été de constater que l'informatique était toujours au centre des questionnements. La question de la place de la bibliothèque dans la société d'aujourd'hui est fondamentale et fait l'objet de nombreuses réflexions au sein de la profession, dans des colloques, des ouvrages et dans des articles d'opinions¹. Un point majeur de ce questionnement c'est le rapport entre la bibliothèque et l'informatique sous de nombreuses formes : les débats sur les collections numériques, les services innovants, la place d'internet à la bibliothèque etc. Dans ce travail, ces questions ne peuvent être ignorées. Elles restent, pour utiliser un terme purement informatique en « tâche de fond² ». En effet, lors de mon stage, ces questions ont toujours guidé la prise de décisions. Plus simplement, la réflexion permanente qui accompagne la gestion à la bibliothèque de l'Ecam c'est celle, d'une part, de l'adaptation continue du service aux besoins des utilisateurs mais c'est aussi, d'autre part, l'adaptation à leurs pratiques de recherche et de travail. Ces deux problématiques comprennent toutes deux l'informatique comme point de commun.

Comme dit précédemment, l'informatique est présente en bibliothèque sous de nombreuses formes, mais pas n'importe lesquelles. L'informatique qui nous intéresse ici, c'est son usage ou l'absence de son usage par le professionnel de l'information. L'informatique comme compétence, c'est la capacité à en faire usage pour faciliter le métier et mener à bien ses missions. Qu'est-ce qu'on entend ici par maîtrise de compétences informatiques, de quelles compétences informatiques parlons-nous dans le cadre de la gestion d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation ? La maîtrise de ces compétences est-elle obligatoire pour un bibliothécaire et si elle ne l'est pas, est-elle du moins souhaitable ? Dans quels contextes et pour quelles tâches ? Ces questions dépendent aussi de quelle informatique on parle. Le terme informatique est très général, il recouvre de multiples réalités. Le bibliothécaire y est, qu'il le veuille ou non, confronté tous les

¹ La question du rôle ou de la place de la bibliothèque par rapport à une thématique particulière est courante. Cela peut être par rapport à des questions sociales : Danis Sophie, 2015, *BBF Fraternité chérie, le rôle des bibliothèques après les attentats de janvier 2015*. En rapport à des réformes politico-administrative : une journée professionnelle sur le thème de la place des bibliothèques à l'heure de la réforme territoriale à la Bibliothèque départementale de prêt du calvados en mars 2016 <<http://bdp.calvados.fr/cms/site/bdp.calvados.fr2/lang/fr/accueilBDP/la-vie-des-bibliotheques/la-formation/les-services-de-la-bibliotheque/territoires-de-demain-et-enjeux-pour-les-bibliotheques>>?. Ou en rapport à la question du devenir de la bibliothèque avec l'architecture comme élément de réflexion : Failla Luigi, 2015 *Le devenir de la bibliothèque publique et le rôle de l'architecture : stratégies de conception pour le XXIe siècle* <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01288207>>

² Terme informatique pour dire qu'un programme/une action/ une tâche, est lancé et travaille tout seul même si l'on est soi-même en train de travailler sur une autre tâche. Dans ce contexte je veux donc dire que ces questions m'accompagnent toujours lors du stage, même lorsque je réfléchis à d'autres problématiques.

jours, principalement sous sa forme documentaire³, devenue la norme dans le cadre de la gestion des collections à partir du milieu des années 80⁴, puis petit à petit, sous d'autres formes dans le cadre de quasiment tout son travail. Ce sujet n'a pas pour but de décrire un état général des compétences informatiques chez le bibliothécaire ou documentaliste, mais de chercher, à la lumière de mon expérience, ce que l'informatique a pu ou aurait pu m'apporter dans le cadre de mon stage, ainsi que ce qu'il pourrait potentiellement m'apporter à l'avenir. Egalement plus généralement, ce qu'elle pourrait apporter au moins en théorie aux bibliothécaires ou documentalistes placés dans les mêmes situations, que cet apport soit positif ou non. En cela les questionnements que je me pose autour des compétences informatiques en tant que stagiaire à la bibliothèque de l'Ecam sont un enjeu, car elles dépendent beaucoup de la définition que l'on donne au bibliothécaire et de ce que l'on considère comme son cœur de métier. Ces questions font beaucoup appel au ressenti du professionnel et dépendent avant tout du rapport que chacun développe avec ses outils de travail ainsi que des situations rencontrées.

DELIMITATION DU SUJET :

Informatique en bibliothèque ou en centre de documentation, deux réalités proches.

Dans un premier temps je dois clarifier les choses en ce qui concerne le terme de bibliothèque et son corollaire la profession de bibliothécaire, ainsi que celui de centre de documentation.

Tout d'abord, concentrons-nous sur la définition de bibliothèque et celle de centre de documentation. Selon la définition que donne l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), une bibliothèque est un « Organisme ou service chargé de mettre à disposition des fonds organisés de documents pour répondre aux besoins d'information, de recherche, d'éducation ou de loisirs de ses usagers. Sa mission est de constituer des collections, de les traiter, les accroître, et d'en faciliter l'utilisation par ses usagers. Suivant le statut de l'institution, le public concerné, les domaines traités, les supports et types de documents conservés, il existe des appellations spécifiques : bibliothèque municipale, itinérante ou Bibliobus, bibliothèque universitaire, bibliothèque de

³ Rey Laurence, 2010 : *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* p21 « Désormais, les prêts, les catalogues, les acquisitions sont administrées grâce à des systèmes de gestion intégrés de bibliothèques (SIGB) »

⁴ Berthier, Sandrine 2012 : *Le SIGB, pilier ou élément désormais mineure de l'informatique documentaire*, p18 « À partir du milieu des années 80 et surtout au début des années 90, la généralisation du catalogage partagé et des catalogues collectifs entérine la pratique du travail en réseau et généralise l'usage de l'informatique à toutes les tâches de gestion. »

comité d'entreprise, de prison, d'hôpital, de recherche, bibliothèque de médecine, médiathèque, photothèque, ludothèque, etc. »⁵

Pour ce qui est de la définition d'un centre de documentation, désigné sous le terme « *service d'information* » par l'ADBS, c'est une : « Entité chargée de répondre aux demandes, besoins et attentes d'information d'un public défini a priori. Les moyens mis en œuvre sont diversifiés : constitution d'un fonds documentaire, identification et sélection de sources et ressources d'information, réalisation de produits documentaires (dossiers, synthèses, etc.), service question/réponse type SVP, mise à disposition d'espace de consultation, etc. »⁶. Selon une autre définition fournie par Suzanne Briet : « Un centre de documentation est un ensemble de services où une documentation générale ou spéciale, complète ou partielle, est méthodiquement organisé pour être mise à la disposition des intéressés. Il comprend des services de conservation, de dépouillement et de diffusion. »⁷

Pour l'ADBS, il semblerait donc que la bibliothèque se distingue du centre de documentation en le fait qu'elle met à disposition d'un public pas forcément définie de l'information, alors que le centre de documentation à un rôle actif d'information vis-à-vis d'un public défini *a priori*.

Il me semble que le terme à retenir pour désigner le service présent à l'Écam est bien celui de bibliothèque spécialisée. Bibliothèque en le fait qu'elle laisse à disposition d'un public une collection de ressources organisées, consultables et empruntables à visée avant tout de recherche et pour une petite part, de loisir. Toutefois, le terme de « public défini *a priori* » apparaît dans la définition de centre de documentation. Or le public de l'Écam est bien défini *a priori*, mais pas plus que n'importe quelle autre bibliothèque universitaire par exemple. Si l'on creuse et que l'on détaille le rôle de notre structure, la bibliothèque de l'Écam a plus un rôle de médiation entre le public et la collection, que de communication d'informations traitées et sélectionnées à valeur ajoutée, ce qui la fait pencher du côté de la bibliothèque⁸. De plus, si l'on se fie à la définition de Suzanne Briet, dans laquelle il est fait mention de « dépouillement », action plutôt absente du service fournit à l'Écam pour le moment, alors on se rapproche aussi de la définition d'une bibliothèque. Toutefois, comme on peut le voir, la différence n'est pas facile à faire. La bibliothèque de l'Écam a bien un public défini comprenant les étudiants et les enseignants de l'école ainsi que des missions plutôt classées documentaires. En effet, la bibliothèque est également chargée épisodiquement de recherche documentaire sur certains sujets, elle trie et sélectionne l'information dans certains domaines et elle participe par l'animation de cours à la politique pédagogique de l'école avec des missions de formation aussi présentes. En cela la bibliothèque se rapproche beaucoup de la définition d'un centre de documentation. De même, le terme de bibliothèque spécialisée n'est-il pas un synonyme de celui de

⁵ Voir la définition en ligne <http://www.adbs.fr/bibliotheque-1--16313.htm?RH=OUTILS_VOC>

⁶ Voir la définition de l'ADBS en ligne <http://www.adbs.fr/service-d-information-1--18598.htm?RH=OUTILS_VOC%20%22>

⁷ Accart Jean-Philippe, 2015 : *Le métier de documentaliste*.

⁸ Voir la réponse à la question sur la différence entre bibliothèque et centre de documentation donnée par le service question réponse de l'Enssib. <http://www.enssib.fr/content/bibliotheque/centre-de-documentation-definitions-et-caracteristiques> « D'autre part, même si elle tend à s'estomper, il convient de mentionner également la différence en ce qui concerne la pratique professionnelle : les bibliothécaires mettent l'accent sur la médiation (ils se définissent aujourd'hui davantage comme des "facilitateurs", des "passeurs", des "médiateurs de savoir") alors que les documentalistes s'attachent davantage à donner l'accès à l'information, en réalisant à partir de leurs collections des produits documentaires, des recherches personnalisées. »

centre de documentation ?⁹ Dans tous les cas la chargée du service de l'Ecarn, Lucie Delhomme, préfère parler de bibliothèque plutôt que de centre de documentation pour qualifier son service, ce qui clôt donc cette question. Je parlerai donc de la bibliothèque de l'Ecarn dans ce travail. En ce qui concerne le qualificatif « spécialisé », elle caractérise la bibliothèque, car la collection est orientée vers un sujet précis : les sciences de l'ingénieur. Elle s'oppose en cela à une bibliothèque généraliste qui a vocation à couvrir le maximum de sujets.

Dans la définition de bibliothèque donnée par l'ADBS, le statut public ou privé, n'est pas un critère de distinction. Dans les faits, parler de bibliothèque c'est souvent sous-entendre le statut de bibliothèque publique (voir de lecture publique) car elle représente l'écrasante majorité. Il y a peu d'ouvrage sur les bibliothèques qui traite la question des bibliothèques privées ce qui est la raison pour laquelle cette question de la dénomination reste difficile pour la bibliothèque de l'Ecarn qui est une institution privée.

Pourquoi utiliser le terme de bibliothécaire

Le métier de bibliothécaire n'est pas simple à décrire en termes de compétence et ce n'est pas forcément le terme le plus adéquat ici. Tout comme le terme bibliothèque, le terme bibliothécaire est sujet à questionnement de la part des bibliothécaires eux même¹⁰. Être bibliothécaire en France c'est, dans la majorité des cas, travailler dans ou pour la fonction publique (d'État ou territoriale) et donc avoir le statut de bibliothécaire ou de contractuel. Définir la profession par le diplôme, le statut, est une façon de mettre la question de la définition du métier de côté, selon François Lapèlerie¹¹, conservateur à la bibliothèque de l'université Aix Marseille II. Lors d'une discussion avec une bibliothécaire concernant le lieu de mon stage, le fait que la bibliothèque de l'Ecarn ne soit pas publique suffisait, selon elle à lui refuser le qualificatif de bibliothèque. Dois-je donc parler de bibliothécaire pour me qualifier ou qualifier la personne travaillant à la bibliothèque de l'Ecarn ? Pour plus de clarté je décide ici d'utiliser le terme de bibliothécaire pour qualifier celui ou celle qui exerce des missions de gestion de bibliothèque en bibliothèque. Tautologie qui évite de se pencher sur cette définition bien difficile du métier. Je n'ai en effet pas trouvé de définition de bibliothécaire ou la formule « en bibliothèque » n'apparaisse pas. De plus, ce qui constitue en général la fonction de bibliothécaire, comme la gestion documentaire ou l'aide à l'utilisateur, n'est en rien exclusif au bibliothécaire¹². Cela pose la question du concept même de bibliothéconomie, une « récurrente question existentielle sur

⁹J-P Accart, éd. 2008 : Le métier de documentaliste p 22 « Le concept de bibliothèque spécialisée est celui qui, dans les pays anglo-saxons, se rapproche le plus du service de documentation tel qu'il est conçu en France. »

¹⁰ La « crise identitaire » de la profession est un sujet également récurrent dans la littérature professionnelle. Je peux citer par exemple Anne Verneuil, qui, dans le dossier « métier et compétence » de la revue bibliothèque numéro 73 dit : « [...] peut-on encore parler de bibliothécaire, ou même de « -thécaire » ? Voici venir les community managers, les web designers, les animateurs, les médiateurs, les producteurs de contenus... Quelle définition de leur travail ? Quelle intégration au sein des équipes ? Quels savoirs apportés, partagés, multipliés ? »

¹¹ Voir l'article Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? Référencé en annexe.

¹² La gestion d'une collection est aussi une activité des centres de documentations. Les politiques documentaires liés à cette gestion sont différentes, mais elles le sont-elles plus qu'entre une bibliothèque universitaire et une médiathèque de campagne. De même, l'aide à l'utilisateur est une activité présente dans beaucoup de métiers de la documentation

l'objet [du] métier »¹³. Le bibliothécaire est donc celui qui travaille en bibliothèque quand bien même cette dernière est privée, quand bien même les missions exercées peuvent aussi recouvrir des questionnements qui concernent les documentalistes ou d'autres gestionnaires documentaires. Cela est normal, les moyens permettant l'exercice de cette fonction ne sont pas ce qui la distingue des autres métiers de la documentation.¹⁴ Tous font partie d'une famille proche, celle des gestionnaires de l'information. On peut citer Marie Dominique Heusse de l'ADBU « la différence entre les bibliothécaires et les documentalistes tient davantage aux attentes et au statut des employeurs qu'à la réalité des métiers »¹⁵. Cette affirmation nous conforte dans l'idée de deux métiers très proches. Dans le même ordre d'idées, pour qualifier l'informatique spécifique aux activités de gestion documentaire, la littérature spécialisée parle « d'informatique documentaire » ce qui montre que l'outil informatique utilisé par le professionnel de l'information à la même fonction quel que soit le métier de gestion documentaire exercé. Les personnes touchées par la problématique de mon sujet sont simplement celles amenées à exercer des fonctions de gestion documentaire, fonctions pouvant être présentes dans le cadre d'une bibliothèque, d'un centre documentaire ou d'un service d'archive. Les problématiques soulevées concernent surtout des personnes amenées à travailler dans des conditions proches de celles de mon stage, c'est-à-dire dans une structure à taille réduite avec ce que cela suppose en termes de variété des missions et d'indépendance. Il est possible que les problèmes et les réflexions soulevées dans ce devoir concernent en fin de compte plus souvent le "Bibliothécaire-documentaliste", peut-être plus souvent amené à travailler dans des petites structures, que le bibliothécaire statutaire. Dans tous les cas, les missions qui pourraient théoriquement concerner plus particulièrement le bibliothécaire, tel que la médiation culturelle, ou la question de la politique documentaire ne seront pas abordées, ce qui explique cette généralisation.

Le choix du terme de bibliothèque ou bibliothécaire dans ce sujet ne doit donc pas s'entendre comme une délimitation puisque cela demanderait d'être déjà certain quant aux termes. Elle indique seulement que j'ai exercé dans un service de bibliothèque. Je pourrais être amené à utiliser le terme de professionnel de l'information pour les cas où le terme bibliothécaire serait non adéquat. Bibliothèques comme centres de documentation seront employés selon le contexte.

La question de la taille du service.

La question de la délimitation du sujet à un type de structure ou à une taille prédéfinie fut difficile. De nombreux termes me sont venus à l'esprit et je souhaitais au départ utiliser l'expression « bibliothèque à fond réduit » puis, du fait de l'impossibilité de m'accorder sur ce qu'englobe cette expression, celle plus

¹³ Callenge, Bertrand 1998 : Peut-on définir la bibliothéconomie « <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001> »

¹⁴ Meyriat J, 1996 : *Documentaliste et bibliothécaires Regard croisé sur leurs formations* « <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0037-005> » Il développe l'idée, que j'approuve ici, que les professions de bibliothécaire et de documentaliste présentent bien plus de points communs que de différences

¹⁵ Bertrand, Anne-Marie, 2005 : *Un métier, des métiers journée d'étude interprofessionnelle*.

parlante de « petite bibliothèque ». Les bibliothèques ne sont pas classées par taille, mais par statut (publique ou privé) par types (universitaire ou généraliste), ou encore, selon leur aire d'influence : bibliothèque nationale, régionale, municipale, de quartier etc. une classification déjà plus proche du critère de la taille. Bertrand Callenge a pu justifier l'utilisation de l'expression « petite bibliothèque » mais pour désigner une structure particulière, la bibliothèque publique exerçant sa mission de service vers un public limité en taille : « bibliothèque des communes de moins de 10 000 habitants »¹⁶ or je me trouve ici dans une institution privée avec un public potentiel réduit à quelques milliers de personnes au plus : les étudiants et professeurs / employés, une structure qu'il m'est difficile de catégoriser. De plus, fixer moi-même un chiffre, même approximatif de ce que je pense être la limite entre une petite et une grande bibliothèque, selon un critère particulier n'aurait aucun sens. Je ne peux pas savoir si la taille de la structure influe sur la manière dont cette dernière gère ses problématiques informatiques. Du fait de cette impossibilité à tracer une limite justifiable entre les différentes structures, je choisis de ne pas limiter le sujet à une taille de bibliothèque particulière. C'est dans mon développement que la question de l'influence de la taille de la structure sur l'enjeu de maîtrise de compétences informatiques pourra potentiellement apparaître. À noter que les services documentaires des centres de documentation sont souvent de taille réduite d'une à deux personnes¹⁷.

La question de la compétence

La compétence peut se définir comme la « mise en œuvre, en situation professionnelle de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité. »¹⁸ C'est un terme que l'on peut préférer utiliser aujourd'hui au terme de « qualification » plus commun dans les années 80. En effet, contrairement à ce dernier, le terme de compétence est plus souple, il ne suppose pas forcément une formation, un diplôme ou quelque chose qui puisse l'officialiser. Le terme compétence permet de contextualiser le poste là où le terme qualification permet de désigner des caractères généraux définissant le métier¹⁹. Une qualification suppose une formation, elle suppose une rigidité, une limite entre celui qui est qualifié, possédant une habilitation à exercer et celui qui ne l'est pas. La montée en compétence est un enjeu véritable car, dans un environnement métier mouvant ou l'adaptation devient partie intégrante du travail, elle permet au professionnel d'évoluer. Lorsque la compétence est absente, l'adaptation est plus difficile voire impossible. Si le professionnel ne peut pas effectuer une tâche qui lui incombe par manque de compétence, ou si une compétence nouvelle lui permettrait de faire

¹⁶ Bertrand Callenge, 2006, Paris éd du cercle de la librairie : *Les petites bibliothèques publiques*

¹⁷J-P Accart, éd 2008 : *Le métier de documentaliste* p137 « les services de documentation sont le plus souvent composés d'équipes réduites (1 à 2 personnes) ou moyenne (3 à 5 personnes) »

¹⁸ Selon la norme AFNOR 1996 NF W 50-750

¹⁹ Oiry Ewan, 2005 : *Qualification et compétence, deux sœurs jumelles ?* « [La qualification] est aussi très fortement décontextualisée, éloignée des situations réelles de travail puisque les critères retenus sont communs à l'ensemble des postes de travail dans tous les métiers et dans toutes les entreprises. Elle est de plus particulièrement statique puisque ces critères de définition sont considérés comme stables dans le temps »

évoluer son métier mais qu'il ne souhaite pas l'acquérir, cela peut lui porter préjudice. D'autant plus dans le cadre d'une bibliothèque où l'adaptation au public est une nécessité. Les enjeux de la maîtrise de compétences informatiques sont au moins celles de la maîtrise de compétences en général. Si la compétence n'est pas objectivable comme l'est un diplôme, cela ne veut pas dire qu'elle est moins nécessaire, elle peut faire l'objet de formation. Elle peut être liée à la formation continue voir à la validation d'expérience. Elle forme souvent ce qui fait la particularité d'un poste : une expérience sur un programme particulier, une tâche particulière. Une compétence qu'un professionnel estime essentielle à acquérir peut faire l'objet d'une formation.

Ce qu'il faut comprendre de la compétence, c'est qu'elle est souvent de l'ordre du subjectif et du personnel. Son absence ou sa présence est jugée avant tout par le professionnel lui-même qui, dans le cadre de son travail pourra déterminer si ce manque lui est préjudiciable ou non. Si tel est le cas, il pourra alors se former, seul ou non, dans l'objectif soit de ne plus se sentir limité par l'absence de cette compétence soit de faire évoluer le service. La fiche de poste « officialise » souvent les compétences les plus essentielles.

ANNONCE DU PLAN

Dans une première partie je décrirai précisément la structure, le contexte dans lequel j'effectue actuellement mon stage. Je dois préciser ici que mon stage se finissant fin septembre, la durée effective à l'heure du rendu de ce travail est de quatre mois sur une durée totale de six. Dans cette partie je décrirai également, les missions et le travail effectué de manière concise.

Dans une deuxième partie sera développé de manière plus théorique et étendue ce que j'entends par « compétences informatiques » dans le cadre dans lequel j'ai exercé et quels sont les enjeux de leur maîtrise. Cette partie sera précédée d'un retour historique de l'informatique en bibliothèque, avant de traiter la question des enjeux.

Enfin dans une troisième partie je reviendrais sur le travail et les problématiques pratiques auxquelles j'ai été confronté pour voir jusqu'à quel point les réflexions théoriques peuvent être appliquées ou, du moins, permettent de progresser dans la compréhension de mon travail.

PARTIE 1 RETOUR SUR LE STAGE

MISE EN CONTEXTE

Description des services

Présentation générale de l'école

École catholique d'art et métier de Lyon, l'Écam est une école d'ingénieurs avec classes préparatoires intégrées. L'école a été créée en 1900 à Reims par les frères des écoles chrétiennes et s'est installée en 1946 à Lyon sur les pentes de Fourvière. Le cursus comprend de trois à cinq années de formation selon si l'on intègre l'école dès la classe préparatoire ou à partir de la troisième année pour l'une des cinq formations d'ingénieur proposées. Deux formations distinctes sont présentes : une formation arts et métier et une formation en alternance. L'école comprend six pôles qui désignent autant de grands domaines d'études : le pôle énergétique, le pôle numérique, le pôle matériaux et structures, le pôle management industriel, le pôle formation humaine et langues ainsi que le pôle entrepreneuriat. L'école comprend un effectif de 1200 étudiants à la rentrée 2015, et une centaine de personnes travaillent sur le site. L'école a l'ambition d'augmenter chaque année ses effectifs étudiants pour un objectif horizon 2025 de plus de 2000 étudiants selon le *plan stratégique* « ECAM 2025 » démarré en 2015. Cette augmentation continue du nombre d'étudiants doit se faire en parallèle à de grands travaux de rénovation et de constructions de nouveaux locaux, qui obligent aussi de nombreux services à déménager pour quelques années dans des locaux provisoires. Ces changements demandent beaucoup d'organisation logistique. À mon arrivée, la bibliothèque n'était pas concernée par un déménagement proche, mais il fut décidé fin juin de son déplacement provisoire dans un autre bâtiment pour Toussaint de cette année 2016.

Description de la bibliothèque spécialisée.

La bibliothèque de l'Écam est située au centre du campus, elle fait 266.7 m². Son espace est divisé en quatre parties. La plus grande, au centre de la pièce comprend un espace de travail et des ordinateurs (dix au total) ainsi qu'une imprimante. La deuxième partie comprend des espaces réservés aux bibliothécaires : bureaux et point accueil, la troisième partie comprend la réserve et la quatrième la collection, qui se concentre en majorité dans un espace dédié²⁰.

La collection présente à la bibliothèque couvre dans sa grande majorité les sciences de l'ingénieur, il ne fait donc aucun doute que la bibliothèque est « spécialisée ». Cela étant, la bibliothèque propose aussi d'autres livres dans des thèmes divers tels que l'économie, la sociologie et la philosophie permettant d'élargir quelque peu le champ des domaines traités. De plus, une dizaine de revues généralistes permettent aussi aux étudiants ingénieurs de s'intéresser à

²⁰ Voir annexe plan de repérage des collections

d'autres sujets. Enfin, dans le cadre d'un partenariat avec la bibliothèque municipale et son service « bibliobus »²¹, des ouvrages divers de divertissement : bandes dessinées et romans sont aussi disponibles. La bibliothèque est aussi abonnée à quelques services en ligne, la base de données *Techniques de l'ingénieur* est certainement la plus utilisée par les étudiants, un moteur de recherche de norme ISO, *Sagaweb*, est aussi disponible. La collection spécialisée couvre des sujets variés abordés lors du cursus et se divise principalement en six thématiques : Les mathématiques, la physique, la gestion, le génie, la production industrielle et l'informatique. La collection comptabilise à mon arrivé 20 000 notices bibliographiques dont près de 10 000 ouvrages. Elle comprend 372 titres de revues. La collection est en partie obsolète et la priorité est déjà, avant même de discuter du déménagement dont la date estimée était au départ fixé à 2017, de faire du désherbage pour actualiser le fond.

La composition de l'équipe

Lucie Delhomme a pris la charge du service dès la fin avril lorsque l'ancienne responsable de la bibliothèque avec qui elle travaillait jusqu'ici, Maude Guillot, quitte ce poste officiellement pour un autre service. Mme Guillot a travaillé quinze années à la bibliothèque de l'Ecarn au côté du responsable de l'époque. Après le départ de ce responsable il y a deux ans, Maude devient responsable et Lucie rejoint l'équipe en temps partiel. Mme Delhomme ne travaille à la bibliothèque que depuis deux années, c'est pourquoi la raison pour laquelle une chose est faite d'une manière plutôt qu'une autre peut être inconnue pour elle autant que pour moi. L'équipe ayant totalement changé en deux ans, les pratiques ne sont également plus les mêmes et cela explique de nombreuses évolutions et modernisations. À partir de début mai, Lucie Delhomme se voit confier la charge de la bibliothèque. Elle a toutes les chances de devoir gérer le service seule, accompagné potentiellement de stagiaires ou d'alternants pour une durée indéterminée.

Mme Delhomme n'est pas officiellement « responsable de la bibliothèque » puisque la bibliothèque est rattachée au pôle logistique. C'est donc Mme Delphine Picaud, responsable de ce pôle, qui est supérieure hiérarchique directe de Mme Delhomme et qui peut décider de lui confier des missions pas forcément en lien direct avec la gestion de la bibliothèque. Mme Delhomme a également un lien privilégié avec l'équipe pédagogique de l'école. Les professeurs sont pour certains de bons utilisateurs de la bibliothèque, certains faisant régulièrement des propositions d'achat. Des travaux dirigés de classes préparatoires ont aussi régulièrement lieu au sein de la bibliothèque. Enfin le lien avec l'équipe informatique est important, en particulier avec Louis Lepeigneux, à l'Ecarn depuis trois ans en tant qu'alternant pour ses études d'ingénieur informatique et référent informatique pour le projet de migration du catalogue. Il m'a consacré un peu de son temps pour m'apprendre des bases variées en informatique. La majorité de mes contacts se limitaient donc à Lucie et dans une moindre mesure à Louis. Toutefois, la bibliothèque étant également un lieu de socialisation, j'ai pu aussi beaucoup dialoguer avec de nombreux enseignants et quelques utilisateurs.

²¹ Le bibliobus permet à des institutions d'emprunter des lots d'ouvrages pour en faire profiter ses propres utilisateurs. C'est utilisé par des maisons de retraite ou des hôpitaux par exemple. Dans notre cas c'est utile pour permettre de proposer des ouvrages de loisir à la bibliothèque sans pour autant devoir acheter des centaines de références non prioritaires.

Les missions de la bibliothèque

Mme Delhomme est chargée de la gestion de la bibliothèque. Cela consiste à assumer tout ce qui fait encore dans notre cas le cœur de métier d'un bibliothécaire, c'est-à-dire la gestion de la collection, le catalogage, le service au public, la communication. Elle peut être chargée épisodiquement d'élaborer des synthèses bibliographiques. Elle va également devoir prendre en charge des cours de formations à la recherche documentaire et à la gestion d'une bibliographie pour la rentrée 2016-2017.

Des travaux de construction et de modernisation de l'école ont commencé lors de l'été. Ils permettront à terme à la bibliothèque de profiter de nouveaux locaux dédiés mais oblige à court terme la bibliothèque à organiser en quelques mois un déménagement dans des espaces provisoires. En effet l'annonce du déménagement du service a été actée fin juin pour la Toussaint. Cela laisse trois mois travaillés pour organiser le déménagement vers des locaux plus petits, ce qui oblige Lucie Delhomme et indirectement moi-même à réviser le sens des priorités pour se concentrer en grande partie sur le désherbage, le tri des documents et l'organisation des espaces dans les futurs locaux.

De manière générale, la bibliothèque ne comporte pas un seul point ou des changements de politiques importants ne sont pas en prévision ou en cours. Outre le désherbage, la bibliothèque doit s'occuper de nombreux ouvrages dans les réserves, en faire le tri, Mme Delhomme actualise aussi sa liste d'abonnement périodique, d'abonnement à certains services en lignes, le Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) est en remplacement, le thésaurus, doit être changé et le plan de classement retravaillé.

Ma présence en tant que stagiaire est donc aussi l'occasion de faire cette transition dans cette baisse d'effectif et ces nombreuses évolutions. Ce déménagement tombe au moment où la bibliothèque se dote d'un nouveau SIGB et d'un nouveau portail internet. Ce dernier permettra d'améliorer la visibilité des services, point essentiel compte tenu du fait que les locaux provisoires se trouveront quelque peu excentrés par rapport au reste des lieux d'études et de vie. Or une bibliothèque excentrée c'est une bibliothèque qui risque de perdre les utilisateurs qui profitent d'un intercoups pour réviser ou se servir d'un ordinateur.

Gestion du fond Ecam

Le fond de la bibliothèque est très ancien. Cela est dû au fait que le budget d'acquisition ne permet qu'un faible renouvellement de la collection (de l'ordre de deux ou trois pourcents par an). Peut-être aussi que l'activité de désherbage était moins systématique par le passé. On peut supposer que le service n'avait jusqu'ici pas saisi l'importance que revêt le désherbage pour garder à jour et attractif les collections, ou bien qu'il estimait devoir assumer un rôle d'archivage au sein de l'Ecam. Ce qui est certain, c'est qu'il n'était pas dans les pratiques de la bibliothèque de jeter des documents jusqu'à aujourd'hui ce qui a forcément abouti à des difficultés quant au contenu et à l'état de la collection. Le stockage des documents sortis des collections ou non inventoriés pose aussi question.

Il semblerait que l'usage a abouti à considérer la bibliothèque comme responsable d'un "fond Ecam"²² qui regroupe les livres de la bibliothèque, tous ceux mis de côté depuis des dizaines d'années par le service et les anciens documents appartenant à l'école et non gérés par les autres services. C'est peut-être le fait d'utiliser ce terme de « fond » même si ce fond n'est ni géré, ni classé ni même stocké de manière satisfaisante qui peut avoir justifié à lui seul la volonté de garder autant de documents de valeurs incertaines. La bibliothèque manque de place et n'a pas les moyens de gérer ce fond pour lui permettre d'être valorisé. De plus, puisque la bibliothèque en est bien une et non un centre de documentation, ou un service d'archive, Lucie Delhomme considère que ce n'est pas à la bibliothèque de gérer ce fond. L'idée de constituer un musée Ecam a pu être émise, permettant de gérer, entre autres, cette question, mais cela n'est pas encore à l'ordre du jour. Après un tri sommaire des collections, les ouvrages et documents qui semblaient présenter une potentielle valeur patrimoniale ont été mis de côté et des employés des archives départementales sont venus évaluer le fond. Ils ne l'ont pas considéré comme pouvant leur être attribué. Une solution proposée, plus simple à mettre en place qu'un musée, serait d'engager un nouveau stagiaire pour constituer un véritable fond et être capable d'y voir plus clair. Ne resterait ensuite qu'à le proposer à ceux potentiellement intéressés. En attendant les problématiques de stockage restent posées.

Description des logiciels de gestion utilisés

Kentika

Un SIGB permet de regrouper dans un même programme la gestion de toutes les activités exigées pour la bonne marche d'une bibliothèque : gestion des prêts et retours, gestion des usagers, du catalogue, des acquisitions. Lors de mon arrivée, la Bibliothèque est en pleine évolution de ce côté. En avril 2016, date du début de mon stage, elle est encore sur une version ancienne du logiciel Kentika, la version 1.5.4 r4 datant de 2011, qui remplaçait alors Alexandrie et qui est criblée de bugs et pour le moins délicat à manipuler. En effet, le contrat de suivi de Kentika n'a couru que jusqu'en 2013 et quelques années auront suffi pour que l'absence d'assistance et de mise à jour oblige la bibliothèque à souscrire à une nouvelle offre. La version de Kentika est ancienne, les limitations techniques sont importantes, les web services sont obsolètes. La recherche dans le logiciel tout comme le catalogage, est difficile. Le portail public du catalogue est accessible uniquement sur place ce qui ne facilite pas la consultation des ressources, de plus il est peu engageant. Dans les faits très peu de personnes utilisent le portail de recherche, la majorité de ceux souhaitant un ouvrage s'adressent directement à la bibliothécaire ou bien parcourent les rayons.

²² La justification du terme fond Ecam n'est pas certaine, je nomme ici fond Ecam les ouvrages des collections de la bibliothèque ainsi que les ouvrages non référencés présent dans les réserves. Les réserves sont composées d'une part non négligeable de document à valeur historique importante au moins pour l'Ecam en particulier des cahiers et des cours du début du siècle dernier, mais aussi de nombreux ouvrages scientifiques théoriques dont la valeur historique est difficile à estimer.

Le changement de logiciel

La migration vers la version 4.2 de PMB effectuée avec l'aide du prestataire PMB service va permettre de moderniser la gestion de la bibliothèque sur de multiples aspects. PMB service est un prestataire qui se charge de la migration des collections de l'ancien SIGB au nouveau ainsi que du paramétrage, de la formation, de la mise en place du portail et du suivi. Le choix de PMB est réfléchi. L'équipe informatique souhaitait un logiciel libre, pour éviter la situation rencontrée avec Kentika et sa logique propriétaire dans laquelle le non-renouvellement d'un contrat conduit de manière certaine une rapide déliquescence du service. Dans le même temps, le service informatique (SI) de l'Ecam ne souhaitait pas gérer elle-même toute la mise en place et la configuration. Elle n'avait d'ailleurs pas forcément la compétence pour configurer au mieux un logiciel de SIGB. Le service informatique n'étant pas spécialiste dans ce domaine, l'appel à un prestataire était donc indispensable, ce projet demandant énormément de temps et de ressource même pour une bibliothèque de taille réduite. L'appel à PMB service permet donc d'avoir une installation et un suivi sans avoir les inconvénients relatifs aux logiciels professionnels.

De manière générale, l'interface du logiciel PMB est plus agréable et fonctionnelle²³ : le SIGB passe enfin en fonctionnement sur navigateur (application web), un standard indispensable aujourd'hui qui permet l'accès au catalogue partout sur n'importe quel poste. L'ergonomie est largement améliorée permettant une meilleure accessibilité. L'outil est plus performant : plus rapide, proposant plus de fonctionnalités, nous allons développer ce point plus loin dans ce rapport.

Lors de mon arrivée à la bibliothèque, la mise en place de PMB est déjà dans sa phase de test, le calendrier du projet est bien avancé et il ne reste plus qu'à relever les erreurs encore présentes, avant de définitivement abandonner Kentika. C'est vers la fin avril, lors de notre formation sur le logiciel avec Julie Hery de PMB service, que le transfert final sur le serveur de la dernière version des données se met en place. La base de données reste gérée par le SI de l'Ecam, puisqu'elle se trouve sur place, sur les serveurs de l'Ecam. Le rôle de PMB service après la migration est le paramétrage et le suivi logiciel, pas la maintenance technique.

Les apports du logiciel PMB

Le logiciel PMB est une évolution importante tant pour le côté administratif qu'utilisateur. En effet, toutes les fonctions redondantes de gestion du bibliothécaire vont être simplifiées et dans le même temps un nouveau portail documentaire va se mettre en place permettant enfin aux étudiants et enseignants de rechercher facilement sur le catalogue. Ce portail permettra également d'améliorer la communication du service avec pour objectif d'étendre les services rendus, dont fait partie le projet de faire de la communication / veille dans des domaines intéressants les étudiants, ainsi que de regrouper dans un même espace toute les informations de la bibliothèque, pour en faire la référence. PMB est une évolution logicielle qui était indispensable à la bibliothèque pour lui permettre de

²³ Voir annexe : captures d'écrans du SIGB PMB

moderniser ses services utilisateurs. L'un des problèmes principaux était l'absence d'un catalogue performant et l'impossibilité d'y accéder autre part qu'à l'école.

La partie technique du logiciel

L'étape de migration du catalogue de Kentika vers PMB a été effectué par PMB service et lors de mon arrivé en avril, la procédure était déjà entamée depuis plusieurs mois. Le passage effectif de Kentika à PMB s'est fait fin avril lors de trois jours de configuration et de formation, dispensées par PMB service à l'école même. Le paramétrage effectué, la formation nous à permise, à Lucie Delhomme ainsi que Louis Lepeigneux, du pôle numérique et moi-même de prendre en mains ce SIGB. Ces trois jours m'ont permis de faire un retour sur les activités traditionnelles du bibliothécaire mais aussi de me rendre compte de ce qu'il sera effectivement possible de faire avec le logiciel : à peu près toutes les activités qui peuvent toucher de près ou de loin le métier de gestionnaire de l'information.

Le logiciel se présente dans une interface navigateur, il est construit à base de modules, chacun permettant de remplir une fonction particulière.²⁴ Par exemple, sans tous les citer, il y a un module « circulation » qui permet de gérer les emprunts ou retour de documents. Chaque module est subdivisé en menus précisant l'action que l'on souhaite effectuer. Par exemple le module catalogue est divisé en menus permettant de faire des recherches, d'ajouter des notices, de faire du bulletinage. La recherche de notices sur des serveurs en ligne est possible sur le SIGB grâce à différentes techniques dont la plus courante est l'interrogation au travers de la norme z39-50. Dans les faits nous verrons que ce n'est pas ce service qui sera vraiment utilisé. Le logiciel permet également de faire de la veille et c'est ce service, pour plus de facilité que je choisirais d'utiliser pour organiser certaines sources pour la mission de communication. Enfin, le service permet l'alimentation du site internet. L'utilisation de ce module fut enseignée lors d'une formation d'une journée fin juin.

MON TRAVAIL A LA BIBLIOTHEQUE

Mise en place de l'import de notice dans le nouveau logiciel

L'objectif de ce travail

Sous cette formulation, il ne faut pas entendre la question de la migration : l'export-import des données de notices de l'ancien SIGB Kentika à PMB qui est une mission confiée à PMB service. Sous cette formulation, il faut comprendre la mission comme désignant la mise en place d'un processus normé d'import de notice

²⁴ Voir annexe : captures d'écrans du SIGB PMB

en ligne sur le logiciel SIGB de l'Écam, c'est-à-dire la simplification du travail de catalogage par l'utilisation de bases de données de notices préexistantes et leurs téléchargements ou imports sur le SIGB. C'est une pratique aujourd'hui très courante²⁵ qui peut se faire sous deux formes. Une forme « hors ligne » où l'on importe un fichier de notices directement dans le SIGB à partir d'un ordinateur. Une forme en ligne par connexion directe appelée la dérivation de notice. L'objectif est de gagner en efficacité en évitant d'effectuer un travail qui a déjà été accompli. Précisons qu'il existe aussi une technique plus avancée d'automatisation de cet import, qui permet la mise à jour des notices présentes dans la base lorsqu'une nouvelle version de ces dernières apparaît sur la base de données liée en ligne.

Situation initiale

A mon arrivée, l'importation de notices catalographiques n'est pas pratiquée par le service. La bibliothèque ne fait pas partie d'un réseau doté d'un catalogue collectif, le catalogage est fait totalement à la main avec l'aide d'internet pour la recherche d'information. Le catalogue général de la bibliothèque Nationale de France (BNF) ou encore les sites éditeurs permettent de trouver ces informations pour faciliter la tâche. Je suppose que c'est une pratique qui n'a pas été remise en cause jusqu'à maintenant du fait d'un volume raisonnable à cataloguer ce qui n'a pas incité l'équipe à se renseigner sur des pratiques plus efficaces. En effet, la bibliothèque de l'Écam commande relativement peu d'ouvrages. Il est rare d'avoir plus d'une dizaine de nouvelles références par mois. De plus le service comptait jusqu'ici deux personnes. Au moment de mon arrivée, dans un contexte de baisse d'effectif et une volonté de gagner en efficacité cette évolution est logique et ne comporte que des avantages : gain de temps et amélioration de la qualité de l'information par une réduction des potentielles erreurs humaines et par la normalisation des informations présentes. De plus rien empêche la bibliothèque de modifier des éléments, d'enrichir la notice si cela s'avère utile. Le catalogage ne doit toutefois pas être une partie bâclée si l'on souhaite que la recherche dans le catalogue soit aisée. Si le traitement intellectuel du document se réduit presque complètement par cette technique, les informations doivent toujours être vérifiées et potentiellement corrigées²⁶, des mots clefs ajoutés, selon les critères particuliers de la bibliothèque. Ajoutons que, malgré l'import de notices, il y aura toujours besoin d'un traitement matériel tant que la bibliothèque acquerra des documents physiques. De ce fait, une automatisation totale n'est jamais possible sans passage au support numérique.

²⁵Le catalogage par dérivation de notice est une pratique qui est entrée dans les mœurs au moins des bibliothèques publiques depuis quelque temps puisque dans un rapport de juin 2008, Daniel Renoult rapporte déjà que « le fonctionnement en réseau » permet la « dérivation d'informations bibliographiques » et que le temps « consacré au catalogage originale » est maintenant consacré au « catalogage par dérivation (page 16)

Dans une fiche pratique intitulée : *La récupération des données pour le catalogue*, Le ministère de la culture donne le chiffre suivant : « en 2010 35,5 % des BM (taux moyen de notices entrées par dérivation 70,4 %) » 35,5 % des Bibliothèques municipale catalogue en moyenne 70.4% de leurs notices par dérivation. <file:///C:/Users/pierre.laurent/Downloads/Boite%20C3%A0%20outils%20du%20num%C3%A9rique%20-%20Fiche%20pratique%201%20Recup%C3%A9ration%20donn%C3%A9es%20catalographiques.pdf>

²⁶Berthier Sandrine, 2012, p93 Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ? « si la dérivation est toujours très attractive en terme de gain de temps, elle peut aussi être synonyme de perte de qualité. »

La réflexion sur la dérivation de notices.

Comme dit plus haut, la dérivation de notice est aujourd'hui une pratique courante au sein des bibliothèques publiques françaises. Il est toutefois plus difficile de savoir ce qu'il en est dans les centres de documentations ou les bibliothèques privées²⁷. Cette technique consiste à télécharger directement à partir d'un catalogue en ligne des notices pour les ajouter à un autre catalogue. On peut par exemple penser au catalogue collectif du Système universitaire de documentation (Sudoc) qui permet à ses membres (universités, écoles, etc) la mise en commun du travail de catalogage. Lorsqu'un nouveau document entre dans la collection, on recherche si sa notice existe dans le catalogue collectif, si ce n'est pas le cas ou bien si la qualité des informations peut être amélioré on met à jour le catalogue en ligne. Si la notice est de bonne qualité il n'y a alors qu'à la télécharger sur sa propre base de données. Les premiers temps de mon stage ont consisté à en apprendre davantage sur le catalogage, première étape avant de pouvoir saisir plus en avant les questions relatives à la normalisation de cette activité. Travailler sur Kentika n'ayant pas de sens puisque ce SIGB devait disparaître de mes outils de travail un mois seulement après mon arrivé, il a fallu se poser la question des possibilités offertes par le SIGB PMB avec l'aide d'une base de test et la documentation en ligne. Mes connaissances assemblées, j'ai pu commencer à peser le pour et le contre des différentes solutions s'offrant à moi pour faciliter le catalogage. PMB disponible début mai, j'ai pu alors expérimenter les différentes formes d'imports de notices. Jusqu'à présent (jusqu'à la migration effective de la base sur le nouveau SIGB vers la fin avril) la bibliothèque tournait sur une version du logiciel Kentika qui ne permettait pas l'import de notices par connexion directe à des serveurs en ligne. PMB permet l'import de notice par dérivation. Cela peut se faire de plusieurs façons.

La norme z39-50

On peut faire une recherche sur PMB, dans le module dédié z39-50 en se connectant à des serveurs en ligne proposant des notices et une navigation libre de leur catalogue. De base, il existe déjà trois sources différentes configurées : les serveurs de la BNF, du SUDOC et de la *Library of Congress*, la plus grande bibliothèque du monde équivalente américaine de la BNF. Il est possible d'en ajouter d'autres si besoin. L'interrogation et l'import des notices se fait alors par utilisation de la norme z 39-50. Relativement simple à configurer, cette norme a toutefois des limites du fait de son ancienneté²⁸. Elle ne permet pas le croisement de plusieurs notices pour combler les manques (en général l'absence de résumé, de sommaire, de photo de couverture et d'autres information intéressante pour l'utilisateur.) De plus, l'import est exclusivement possible à l'unité. Dans le cas de la bibliothèque de l'Ecam qui importe relativement peu de notice cette fonction pourrait sembler encore suffisante pour être utilisé de manière systématique.

²⁷ Cela est dû au fait qu'il est plus difficile de faire des recherches sur des organismes qui ne sont pas forcément référencés.

²⁸Le développement de cette norme remonte aux années 80. Voir l'introduction du travail de Sandrine Berthier

La norme OAI-PMH

On peut également utiliser la norme OAI-PMH, plus récente et mieux adaptée aux besoins d'aujourd'hui. Elle permet un dialogue bien plus poussé et la gestion des métadonnées des documents. En théorie la technique est la même : l'interrogation de serveurs contenant des données pour importer des informations. Dans les faits la norme OAI-PMH, par une amélioration des techniques informatique d'interrogation permet une meilleure vitesse d'interrogation. Lors de l'import en ligne via connexion à serveur directe, PMB gère les notices au format UNIMARC qui est le standard le plus utilisé. Pour éviter les conflits, c'est toujours mieux d'importer les notices d'une seule base, toutefois pour permettre de compléter les informations il peut être intéressant de « moissonner » différents champs UNIMARC provenant « d'entrepôts » contenant des informations différentes sur un même document. Cela est possible avec le standard OAI-PMH. Par exemple il est courant d'importer les champs essentiels d'une notice du serveur BNF ou SUDOC et d'ensuite importer le sommaire et le résumé d'une autre base. Le problème étant que les informations de ce type ne se trouvent rarement sur des entrepôts de notice mais plutôt sur les sites éditeurs ou de librairie. Le récolteur, si bien configuré pourrait permettre un catalogage très rapide et surtout, très complet, en réduisant au minimum les informations à entrer à la main dans les notices. Il me semblait au départ que le mieux était de : garder le serveur BNF comme principale source, puis d'ajouter le site de l'éditeur pour récolter les informations manquantes tel que le résumé, le sommaire. Pour l'image de couverture, pas besoins de lier quoique ce soit car PMB s'en occupe automatiquement.

Import de notices hors ligne

En dehors de l'appui de PMB, si l'on souhaite importer de multiples notices en même temps, cela est possible par l'import direct dans le logiciel de fichier « panier » de notices. Les paniers sont constitués par la récolte de notices lors de navigation sur des catalogues en lignes. Par exemple à partir du site de la BNF après inscription en tant que professionnel, on peut constituer des paniers de notices. Après constitution du panier il reste à télécharger le fichier puis à ouvrir PMB et importer le fichier. La limite à cette technique c'est que les notices disponibles à la BNF ne sont pas parfaites. Si l'on veut améliorer ces dernières il semble qu'il faille rechercher le résumé du livre ou le sommaire, ajouter de potentiels mots-clefs etc. Le site de l'éditeur peut parfois nous aider ainsi que les sites de librairie en ligne : *Amazon*, *Decitre*, pour récolter les informations manquantes, mais cette technique est limitée car elle ne simplifie pas vraiment le travail puisqu'elle demande à enrichir les notices importées, à la main.

Le choix de l'utilisation d'un service de récupération de notices

C'est pour ces raisons que l'intérêt d'un service de récupération de notices payant peut alors se faire ressentir. Le service se charge d'élaborer une notice complète par la collecte des informations de sources différentes et évite à la bibliothèque de faire ce travail d'enrichissement. Les services payants les plus connus et utilisées s'appellent *Electre* et *Zebriis*. Ils ne se limitent pas seulement à la constitution de notices et permettent d'autres services (gestion de la politique

d'acquisition, du budget lié aux paniers etc.). Automatiser complètement le catalogage par l'import des notices est possible et intéressant pour de grosses structures, mais à partir du moment où le temps économisé ne justifie plus le coût du service, les services payants ne sont plus une option. Il m'a semblé que compte tenu du nombre de documents catalogués à l'Écam, un service payant n'était pas intéressant par rapport à l'utilisation de base bibliographique en ligne en libre accès même moins riche en informations. Pour de l'enrichissement de notices, puisque l'on ne veut pas payer une certaine somme²⁹ pour référencer quelques centaines de livres par an on peut utiliser des services gratuits tel le service MoCCAM-en-ligne³⁰. MoCCAM se charge de récolter les informations du serveur de la BNF, d'Amazon et aussi des bibliothèques de son réseau pour constituer son catalogue de notices. C'est cette solution que j'ai choisi de mettre en place pour la bibliothèque.

L'automatisation du catalogage des revues

Le logiciel PMB permet d'automatiser le catalogage des revues en créant des modèles prévisionnels. Cela permet ensuite de surveiller, dans un onglet bulletinage, sorte de tableau de bord, l'état de chaque revue : le numéro à recevoir, le numéro en retard, un abonnement à renouveler. Si ce service est efficace avec les revues à date d'édition fixe, pour lesquelles il n'y plus qu'à valider la réception dans le catalogue, ce service est peu efficace dès lors que la revue n'a pas une parution fixe. Dans les faits les mises à jour des modèles prévisionnels sont couteux en temps. Il n'est pas sûr que ce service facilite toujours l'activité. De plus, ce qui prend le plus de temps lors du catalogage des revues c'est l'équipement des documents, étape que l'on ne peut pas simplifier.

La veille

En ce qui concerne la mission de « veille » il a été décidé de me laisser carte blanche, à moi de voir ce que je souhaitais faire. Avec l'avancement du projet, la confrontation de mes observations à ce que Lucie Delhomme souhaite faire, permet alors de progresser dans la réflexion. L'objectif pour cette mission n'a pas encore été atteint, la pratique de veille n'étant pas en place.

Si l'objectif de cette mission n'était pas décidé lors de mon arrivée, l'élaboration d'un questionnaire à l'attention des étudiants avait permis de dégager un besoin de veille, parmi les étudiants, dans le domaine de l'ingénierie et des événements culturels. C'est donc naturellement que la bibliothèque s'est posé la question de la mise en place d'une pratique de veille.

²⁹Les prix dépendent bien entendu de multiple paramètre : type de prestation, taille de la bibliothèque, etc.

³⁰Ce service en ligne, créé en 2006, se charge de récupérer les notices en libre accès de la BNF et du site libraire.fr puis de les enrichir lorsque cela est possible avec un résumé. De plus elle prend en compte la gestion des notices d'autorités.

Il m'a fallu du temps avant de comprendre que ce point se rapprochait plus d'un travail de communication que d'un travail de veille en tant que tel. En effet, faute de délimitation du sujet, d'une nécessité de suivi permanent ou de critères de sélection de l'information vérifiés par l'équipe pédagogique, l'établissement d'une « veille » proprement dite n'a pas lieu d'être. L'absence de systématisation dans la surveillance ou la récolte d'information m'a amené à reconsidérer cette mission et à la requalifier. Je l'ai replacé dans un ensemble plus global reliant communication et informatique du fait du passage à l'outil PMB et à la mise en place du nouveau site.

Dans un premier temps, j'ai considéré que le but de cette mission pouvait être d'accompagner les étudiants dans leur parcours en leur fournissant des informations importantes concernant certains sujets étudiés en cours. À cela s'ajoute une partie communication culturelle, car non effectuée par le service communication. La partie scientifique se heurtait à mon manque de connaissance en ingénierie et à l'absence de critères de sélections de telle ou telle information. En effet, le travail de sélection d'information pertinente est possible grâce à une connaissance du sujet qui m'est étranger. J'ai donc petit à petit changé d'objectif. Le travail s'est orienté vers l'objectif d'améliorer la communication. L'alimentation du futur portail par des publications régulières concernant des sujets d'intérêts pour les étudiants dans les domaines de l'ingénierie et des événements culturels de Lyon, s'inscrit dans cet objectif. L'idée, lorsque le site internet sera en place, est donc de surveiller les sources que j'ai pu sélectionner avec l'utilisation d'un agrégateur de flux RSS, pour ensuite diffuser les informations qui nous semblent intéressantes en partageant leur url accompagnée d'une rapide synthèse ou descriptif des contenus.

Etant donné la fin de l'année, les changements importants dans le service, et l'absence de portail (le nouveau portail PMB étant toujours en phase de test lors de ces mois d'été) l'alimentation du site en information sera effective seulement à la rentrée de septembre. Reste alors à déterminer la forme que l'on veut faire prendre à ces brèves partagées sur le site ; si Mme Delhomme veut en faire quelque chose de périodique ou non, si elle pense avoir le temps d'alimenter le site régulièrement. Faute de pratique et de recul temporel cette mission n'en est encore qu'à ses débuts.

Ressources en ligne

La responsable de la bibliothèque ayant conscience des difficultés de ce travail, elle m'a aussi proposé de travailler à la sélection de ressources présentes sur le site <licencenational.fr> Ce travail a évolué jusqu'à devenir un projet de constitution d'un index de ressources en ligne à mettre en place sur le portail, regroupant des ressources utilisables par les étudiants. J'ai effectué le tri des ressources et travaillé sur la question de la présentation des ressources récoltées et de leur mise en lignes sur le futur site de la bibliothèque. Cette étape a demandé également un travail de rédaction web, en particulier sur la rédaction de page en html et css³¹.

³¹La bibliothèque a souscrit à l'offre Pagéo de PMB qui permet une personnalisation de base du site internet, toutefois comme nous le verrons en partie 3, le travail de mise en forme fut également important du côté de l'équipe en interne.

Les autres travaux

L'organisation du classement de la bibliothèque

La bibliothèque utilise le Dewey comme système de classification. Aujourd'hui, ce n'est pas un système apprécié par la responsable du service qui souhaiterait un changement de ce côté. En effet, compte tenu de la composition du fond documentaire de la bibliothèque : des ouvrages scientifiques parfois très spécialisés, mais souvent en quantité limitée dans leur domaine, les cotes se sont multipliés. Beaucoup de ces cotes regroupent toutefois moins d'une dizaine de documents et quelquefois moins de quelques unités. Les bibliothécaires travaillant jusqu'ici à l'Écam ont souvent préféré multiplier les cotes pour décrire au mieux les collections. Si cette manière de faire se justifie par une volonté de rigueur, elle n'est pas idéale. En effet, ce système aboutit à la multiplication de dénominations proche et parfois obscures pour les utilisateurs ce qui ne justifie pas le développement de sous catégories. De plus, cela amène à la création de numéros de cotes à rallonge qui compliquent la compréhension et rendent difficile l'accès à la collection pour les étudiants. Enfin, cela multiplie les sections dans les rayons là où on pourrait regrouper les deux ou trois ouvrages composant ses différentes sections, en une section d'un niveau hiérarchique supérieur. Une simplification est donc menée pour l'instant, en regroupant certaines sous sections réduites à leur famille supérieure. Cela permet de simplifier le classement tout en facilitant le rangement et de rendre les collections plus simples à parcourir.

Le thésaurus

À ce niveau également un changement est souhaité par Mme Delhomme. Celui-ci n'est pas aux normes. Le thésaurus a été mis à plat en 2006 car sa hiérarchie n'était pas satisfaisante. Aujourd'hui on continue de l'utiliser tel quel. Des thésaurus spécialisés proposés par l'Institut de l'information scientifique et technique (INIST) pourraient le remplacer et il a été décidé lors du mois de juin de prendre contact avec cet organisme dans l'optique de pouvoir bénéficier du fruit de leur travail. Malheureusement, le thésaurus consacré à « l'ingénierie et système » qui aurait permis de recouvrir quasiment toute la collection de la bibliothèque est toujours en cours d'élaboration. Mon travail a surtout consisté à comprendre techniquement quel format de fichier utiliser pour une bonne intégration dans PMB et comment manipuler ces données. L'import de ressources existante est vraiment au centre des enjeux dans la gestion de collection de bibliothèque puisque l'intérêt de créer son propre contenu, peu importe le domaine est souvent à questionner³².

Le thésaurus de l'INIST est disponible en ligne et librement utilisable³³. Il est créé par des professionnels spécialistes de la discipline traité, par exemple des ingénieurs pour le thésaurus « ingénierie et système ». Il permet l'accès à des contenus contrôlés, complets et potentiellement amenés à évoluer grâce au suivi de l'organisme. Ces arguments vont dans le sens d'une normalisation de deux grandes activités du monde de la documentation : le catalogage et l'élaboration de

³²En effet, la question de l'utilisation de processus ou ressource extérieur touche tous les niveaux : le classement avec Dewey, le thésaurus comme vu ici, les notices comme nous allons le voir.

³³ Voir le site dédié de l'INIST en ligne : < <http://terminologies.inist.fr/fr/>>

thésaurus. Cela permet au bibliothécaire de consacrer plus de temps à d'autres tâches.

Le désherbage

Une grande partie du désherbage que j'ai pu effectuer les premiers mois, a permis d'alimenter une vente de livre événement : "la braderie de la bibliothèque".

Si théoriquement il faudrait désherber autant de livres que l'on en achète, c'est une politique qui doit être menée de manière continue, dans un souci d'actualisation permanente de la collection. La responsable et moi-même avons estimé que le travail d'actualisation était trop urgent et de ce fait la collection va perdre inévitablement beaucoup de volumes du fait de son ancienneté. Au mois de juillet, la collection a déjà commencé à se réduire de manière importante, au risque de voir certains domaines très précis être réduit à l'essentiel. Ce risque est pris en compte dans les critères de désherbages et les livres théoriques en science de l'ingénierie qui présentent encore un état correct sont gardés sans se soucier de leur ancienneté. De manière générale, le but est d'essayer de fournir à l'étudiant une collection qu'il pourra exploiter. Si les livres spécialisés représentent la majorité du fond, la réalité montre que la majorité des utilisateurs n'empruntent que les livres les plus récents dans des domaines relevant de leur niveau d'étude. Ce sont les livres de cours spécifiques à leur formation, les livres de préparation avec exercices etc. C'est essentiellement certains doctorants et quelques enseignants qui profitent des livres les plus spécialisés. Les statistiques d'emprunt suivent ici le principe de Pareto. Plus le sujet du livre est spécifique, moins il est emprunté et demandé par les étudiants et donc moins il est intéressant pour la bibliothèque d'acquérir un livre plus récent sur le sujet, d'autant plus lorsque des domaines importants méritent de voir leurs volumes remplacés ou s'étoffer³⁴. Faute d'être remplacés, les livres sont alors conservés ce qui explique le vieillissement du fond.

Le fond d'une bibliothèque doit être en évolution, active, elle est vivante et tournée vers le futur. « La bibliothèque (la collection) est un organisme qui vit et évolue »³⁵ Une bibliothèque doit être capable d'adapter ses acquisitions et la gestion de son fond par rapport aux demandes et aux besoins de ses utilisateurs. Comme noté précédemment le fond est vieillissant et un désherbage des collections est une priorité. Des critères ont été définis par Mme Delhomme comme suit : Les critères sont divisés en deux niveaux. Un critère de premier niveau rempli, il faut qu'un critère de deuxième niveau le soit également pour désherber l'ouvrage. Les critères de premier niveau sont ceux liés à l'usage et à l'état de l'ouvrage. Les critères d'obsolescence, du sujet et de l'âge viennent ensuite. D'autres critères de deuxième rang ont dû être mis en place. Ce sont les critères : d'existence d'une « édition plus récente présente » et celui de « domaine

³⁴ C'est une caractéristique de la collection que j'ai observé lors du travail sur le désherbage. Les livres les plus empruntés étaient en majorité récents. Les livres anciens, qui sont aussi en grande partie des livres plus spécialisés, n'étaient que plus rarement empruntés. A noté que l'usage d'un livre est difficile à tracer, puisque la vérification ne peut être parfaite. En effet les emprunts indiqués sur Kentika ne remontent qu'à quelques années. En plus de Kentika, les livres empruntés ont normalement une fiche à l'intérieur qui indique lors d'un emprunt la date retour du document ce qui permet donc de supposer le nombre d'emprunts.

³⁵ Callenge, Bertrand, 1998, *Peut-on définir la bibliothéconomie* <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001>>

non couvert par la bibliothèque ». Ces deux critères, dans l'idéal, ne devraient pas être à vérifier. Ils étaient d'ailleurs rarement remplis. Le critère de l'usage (qui désigne l'emprunt), est rempli lorsqu'un ouvrage n'a jamais été emprunté ou que l'emprunt est trop ancien pour apparaître dans Kentika. Le critère de l'ancienneté de l'ouvrage varie selon le sujet. Les ouvrages de sciences dure, en particulier d'algèbre et de physique ne sont que peu sensible à l'augmentation des connaissances scientifiques ce qui n'encourage pas au désherbage. En effet le critère de l'obsolescence est moins fréquemment rempli pour ces derniers. Dans ce cas, le critère de la forme, de la présentation des connaissances (les pratiques pédagogiques ayant évolué), peuvent être pris en compte, mais le risque est alors de faire un tri selon sont ressenti. Ce risque ne peut pas toujours être évité. Il fut aussi décider de garder les ouvrages en anglais en étant plus flexible sur les critères pour garder un fond accessible aux étudiants étrangers. Au total j'ai trié près de deux milles ouvrages en quatre mois, 885 exemplaires ont été pilonnés.

PARTIE 2 L'INFORMATIQUE, OUTIL DE TRAVAIL DU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION

RETOUR HISTORIQUE

L'informatique professionnelle.

L'informatisation des services de bibliothèque est ancienne. Les bibliothèques ont des besoins très particuliers en matière technique³⁶ et cela explique pourquoi l'informatique documentaire a pu se développer à la marge, presque en autonomie par rapport au reste du monde informatique³⁷. C'est dès le milieu des années 60 c'est-à-dire à une époque où l'on parle encore plutôt d'automatisation des tâches que d'informatique³⁸ que les bibliothèques commencent à s'équiper. Cette première automatisation est locale et sert le professionnel uniquement, en particulier pour faciliter la gestion des prêts. Dans les années 70 l'informatique en tant que telle se développe avec le traitement des données. C'est une véritable révolution en termes d'organisation du travail de pouvoir gérer une collection à partir d'un terminal plutôt qu'à partir de fiches cartonnées. Ce développement technique fait petit à petit évoluer le métier. On passe à l'automatisation dans la recherche catalogue. Les missions traditionnelles restent les mêmes mais, si elles ne sont pas menacées tant que l'informatique reste l'apanage des professionnels, le bibliothécaire voit son travail s'orienter vers toujours plus de technique, du fait de la rationalisation de la gestion permise par l'informatisation³⁹. L'informatique de l'époque n'est pas le numérique d'aujourd'hui, l'utilisation de machines a pour but la facilitation du travail, on n'est pas encore au développement de nouveaux services. Dans les années 80 en France, l'informatique réseau se développe permettant le partage en masse d'informations entre bibliothèques. C'est le début des catalogues communs.

Lors de la démocratisation des micro-ordinateurs dans les années 90 puis du web, la révolution technique qui pouvait encore, jusqu'à alors, se réduire à une technique permettant des gains de performance, se transforme en une véritable

³⁶ Le terme technique est souvent préféré à celui d'informatique dans la littérature de la profession, même encore aujourd'hui car le terme est plus large et plus juste.

³⁷ Lahary Dominique, 2002, *BBF Informatique et bibliothèques Vers la banalisation des outils ?* Dans cet article, l'auteur considère que trois types d'approches à l'informatique se sont développés séparément dans les bibliothèques : l'approche catalographique avec le développement des bases de données, l'approche gestionnaire avec l'informatisation des emprunts, l'approche plus commune des outils bureautiques. Les premiers outils informatiques dédiés à la gestion des bibliothèques ont contribué à l'émergence d'un marché de niche de progiciel SIGB encore d'actualité aujourd'hui.

³⁸ C'est l'époque des systèmes à carte perforées, la gestion de l'information secondaire est encore au format papier, le but est alors d'accélérer les saisies d'information et les duplications.

³⁹ Voir ici la série articles titré : *l'évolution des métiers de la bibliothèque et de la documentation* sur le site de l'Enssib. Vers la fin des années 80, le cœur de métier des bibliothécaires « correspond à des compétences techniques : gestion de l'information (catalogage, indexation, méthode de recherche documentaire), analyse de l'information et de ses supports (chaîne du livre), informatique » les objectifs se rationalise donc en grands ensembles.

révolution de notre mode de pensée. Cela est dû à l'immédiateté d'accès à l'information que permet la technologie. Jusqu'ici simple moyen technique de simplification, d'amélioration de la gestion du fond documentaire, l'informatique devient un acteur central, nécessaire au bibliothécaire (le catalogue informatique devient la norme) et maintenant aussi à l'utilisateur, à qui l'on fournit des postes d'accès. Le rapport de force va alors être renversé⁴⁰. L'outil n'en est plus seulement un. C'est un savoir complexe qui demande toujours plus d'investissement, qui prend toujours plus de place.

Dans les années 2000, l'informatique devenue « numérique » oblige une remise en question quant à place des bibliothèques dans la société. Internet se généralise et influence les pratiques professionnelles et culturelles. C'est un changement de perspective, car toute information devient théoriquement accessible tout le temps, partout, pour tous (désintermédiation). Si la bibliothèque n'est plus le seul point d'accès à la connaissance, le bibliothécaire n'est plus le seul maître de la bibliothèque⁴¹. En effet, les métiers de l'informatique deviennent partie intégrante des équipes en bibliothèque⁴². Leur rôle est d'assister le bibliothécaire sur ses outils mais aussi de développer des services nouveaux. Le service informatique est de plus en plus intégré aux décisions politiques⁴³.

Côté documentation l'évolution est plus facile car les problématiques culturelles, l'animation, le rapport au public sont des points moins critiques, ce qui permet aux documentalistes de se concentrer pleinement sur l'outil informatique et de faire évoluer leur métier petit à petit vers un hybride entre informatique et documentation. Cela est illustré par le foisonnement de nouveaux intitulés de métiers dans la documentation. En bibliothèque, le croisement des deux disciplines (informatique et documentation) est plus complexe du fait d'une culture métier qui amène parfois à opposer l'informaticien au bibliothécaire⁴⁴. Cela peut amener les spécialités déjà existantes (bibliothécaire technicien, bibliothécaire culture etc.) à s'éloigner encore plus.

Internet comme vecteur principal de diffusion des savoir

Dans les années 90, alors que l'informatique se complexifiait grâce à la multiplication de la puissance de calcul et la miniaturisation, les bibliothèques ont fait le choix de continuer à considérer l'informatique comme un moyen de

⁴⁰ L'utilisateur peut mener ses recherches seul. Avec l'arrivée d'internet, la bibliothèque perd son exclusivité sur l'information, elle doit donc à ce moment se réinventer car sa mission historique de mise à disposition d'une collection n'est plus forcément suffisante pour justifier son existence.

⁴¹ Le nombre des métiers de la bibliothèque s'accroissent, suivant le mouvement de complexification amené par la rationalisation de la gestion des structures voire la partie posséder ou non des compétences informatiques.

⁴² Enssib, série d'articles *Évolution des métiers des bibliothèques et de la documentation* : « En 2001, on recherche en bibliothèque universitaire des responsables du système d'information : administration du SIGB, développement du site web en relation avec le webmestre, mise en œuvre et suivi du projet de numérisation. En bibliothèque municipale, des responsables du système informatique et du développement des nouvelles technologies de l'information » Comme on le voit, les métiers de l'informatique, devenue nombreux, entre véritablement en bibliothèque. Au début de l'informatique, les techniciens informatiques sont extérieurs à la bibliothèque. Ils gèrent souvent des machines qui sont utilisés par de multiples organismes à la fois.

⁴³ Voir le mémoire de Marc Scherer en annexe, ainsi que le mémoire de Laurence Rey.

⁴⁴ Voir à ce propos le travail de Marc Scherer, en particulier la partie : Les relations entre bibliothécaires et informaticiens.

simplifier leur travail. Elle permettait de réduire les besoins de gestion physique et ont virtualisé l'accès à l'information de gestion. Il restait encore le livre, bien réel qui devait toujours être trié et indexé et bénéficier d'une gestion physique, jusqu'à ce que l'étape du tout numérique rende possible techniquement la numérisation des ouvrages et que l'on réfléchisse petit à petit au transfert des collections sur des serveurs. Internet conduit à se poser la question de la place de la bibliothèque en ligne. Sur internet, le partage de documents, légal ou non⁴⁵, devenant une réalité dans les pratiques numériques, les bibliothèques ont alors commencées à proposer des accès à distance, fermant enfin la boucle de l'informatique, tout devenant virtuel. L'informatique, en se démocratisant a entraîné un changement profond de notre rapport au monde. La lecture passe progressivement du papier à l'écran⁴⁶, le livre et la bibliothèque ne possède plus d'hégémonie sur le savoir⁴⁷. Concrètement certaines bibliothèques ont sauté le pas et fonctionnent sans aucun livre physique⁴⁸. Bien que la forme papier soit encore la forme privilégiée au sein de la bibliothèque de l'Ecam⁴⁹, force est de constater qu'il devient de plus en plus difficile de justifier de sa présence lorsque le taux d'étudiant empruntant des documents ne représente plus qu'une petite minorité⁵⁰. Tout cela a forcément des conséquences sur le métier du professionnel de l'information qui devient aussi de plus en plus un gestionnaire de ressources numériques, même en bibliothèque. Ici on peut donc déjà discerner un enjeu : l'accès aux collections.

POSSEDER OU NON DES COMPETENCES INFORMATIQUES.

L'intérêt ou non de posséder des compétences informatiques peut être débattu. Des arguments peuvent être développés pour défendre les deux points de vue. Je ne présume pas que posséder des compétences informatiques, au-delà d'un certain point (à définir par la suite) soit une bonne chose pour le bibliothécaire. Si l'on se place du point de vue du bibliothécaire, le service public, la politique documentaire la gestion des équipes sont des tâches suffisamment importantes pour que la maîtrise de compétences informatiques ne soit pas forcément une évidence. Pour le documentaliste, la spécialisation est souvent une question de survie et se pose différemment, lui qui a souvent eu une formation déjà très

⁴⁵ Richard, Clair, dernière modification mai 2016 article sur rue89 Dans « les bibliothèques clandestines » du Net <<http://rue89.nouvelobs.com/rue89-culture/2016/05/16/les-bibliotheques-clandestines-net-264014>>

⁴⁶ Bélisle Claire, octobre 2011 intervention filmé, Enssib Du papier à l'écran : lire se transforme.

⁴⁷ Guerrin Michel et Herzberg Nathaniel, 2009, le monde : *Internet bouscule les choix culturels des français* « La part de visiteurs réguliers est passée de 9% à 7 % dans les bibliothèques et médiathèques » <www.lemonde.fr/culture/article/2009/10/14/internet-bouscule-les-choix-culturels-des-francais_1253838_3246.html#UpdvU8XdkKEexp3R.99>

⁴⁸ On peut citer évidemment toutes les bibliothèques présentent uniquement en ligne mais il existe aussi des bibliothèques avec pignon sur rue, ouverte à tous mais qui ne proposent tout simplement plus de document papier et son passé au tout digital tel que la *Bexar county digital library au Texas*.

⁴⁹ La bibliothèque n'a pas encore aujourd'hui de fond numérique à disposition des étudiants. Les seuls documents numériques gérés sont les travaux des élèves.

⁵⁰ Lors de mon stage, le nombre de documents emprunté à un instant T tourne autour de 70 à mettre en perspective avec le nombre de personnes ayant accès à la bibliothèque qui est de près de 2000.

informatique⁵¹. De ce fait, la suite du développement pose cette question surtout aux bibliothécaires.

Bibliothécaire, futur métier de la galaxie informatique ?

Les bibliothèques n'ont pas, dans leur majorité, suivi jusqu'au bout la logique de virtualisation totale du métier⁵². Pour Christophe Pavlidès, directeur de *Médiadix* (centre de formation de bibliothécaire à Paris 10) : « Il semble que l'essence du (des) métier(s) des bibliothèques soit l'hyper-polyvalence »⁵³. En bibliothèque, notamment de lecture publique, tout ne tourne pas autour de l'informatique qui n'est bien sûr qu'une composante des compétences présentes à côté d'autres compétences en gestion documentaire, en service au public, en formation. De plus, face au numérique, la bibliothèque affirme sa présence physique avec la théorie du 3^{ème} lieu. Si le titre peut paraître un peu exagéré il a le mérite de poser clairement la question de la place qu'occupe véritablement l'informatique dans le métier et il présuppose que cette place est importante. Il est vrai que le bibliothécaire n'est pas formé pour accomplir des missions d'informaticiens, on ne lui demande pas de savoir mettre en place, paramétrer et faire la maintenance d'outils informatiques. Toutefois, il ne fait aucun doute que sa profession, ainsi que toutes celles liées à la gestion documentaire sont aujourd'hui « conditionné par la technologie et les réseaux »⁵⁴ comme l'affirme Jean-Phillipe Accart. Hors, un conditionnement dans ce sens c'est une dépendance. Elle peut être moins visible pour un profil bibliothécaire du fait du poids important de la médiation dans le métier. Mon propos ne présuppose pas que les bibliothécaires devraient avoir une double casquette, puisque dans la majorité des cas un service informatique est présent pour leur permettre d'exercer leur cœur de métier⁵⁵. De plus, le besoin d'informaticien est, en tout cas jusqu'à maintenant, essentiel même en présence de bibliothécaire à l'aise avec la technique⁵⁶ mais ce cœur de métier est justement amené à évoluer.

Aujourd'hui le lien avec l'informatique des professionnels de l'information est une réalité. On peut le voir sur la carte métier de l'ADBS ou apparaît deux galaxies véritablement informatiques : celle de l'édition numérique et celle de l'architecture de l'information. Dans cette carte, des métiers purement informatiques sont cités : webmaster, web designer ou directeur des systèmes d'information. Cela montre au minimum que l'ADBS considère les problématiques auxquelles sont confrontés ces

⁵¹ Dans l'article *documentalistes technophiles et fiers de l'être* Marion Vacher insiste sur le fait que les formations information documentation insistent souvent sur la maîtrise de langage informatique.

⁵²La bibliothèque garde ici sa particularité face au centre documentaire, elle se voit elle-même comme un lieu avant d'être une collection. Elle a développé, en parallèle du développement informatique, des services de médiations culturelles et d'animation qui la force à rester dans le réel.

⁵³ Cité par Laurence Rey, 2010, conférence à l'université de Genève : *Bibliothécaire, une profession en pleine évolution*. < <https://www.unige.ch/biblio/files/9214/1174/7148/Texte-conference.pdf>>

⁵⁴J-P Accart billet de blog de 2003, *Les défis de demain pour la profession* <<http://www.jpaccart.ch/la-profession/2003-les-defis-de-demain-pour-la-profession.html>>

⁵⁵Du moins dans les structures publiques de taille importante.

⁵⁶Rey Laurence, 2010, *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* p49 « Alain Caraco remarque que certains bibliothécaires se sont spécialisés en informatique, mais que les ingénieurs informatiques demeurent indispensables. »

métiers comme relativement proches de problématiques pouvant survenir dans les métiers traditionnels de la documentation, ou du moins qu'il y a relation étroite entre ces métiers. Des compétences en web design sont très utiles pour améliorer un service en ligne, tout comme des compétences en base de données sont une richesse pour celui qui manipule des données tous les jours. De ce fait la formation en information-documentation insiste souvent sur ces compétences. Pourtant, le bibliothécaire aussi est en relation étroite avec les métiers du numérique comme nous allons le voir.

D'une obligation : La maîtrise des outils, au choix : la montée en compétences

La compétence des interfaces

Il y a plusieurs niveaux de compétences. Bien sûr en premier il y a celle « de bureautique » qui va regrouper des pratiques aujourd'hui obligatoires en bibliothèque. Dans le cadre de son travail, le bibliothécaire est amené comme une majorité de personne à travailler devant un écran. Avoir des compétences informatiques minimum est donc obligatoire pour un bibliothécaire effectuant le travail traditionnel lui incombant. Catalogage, désherbage, gestion des prêts sont gérés par le bibliothécaire par l'intermédiaire du SIGB. De plus, en bibliothèque, l'informatique est partie intégrante du service offert du fait de l'enjeu de l'accès et cette partie occupe une grande place. De ce fait la « formation en informatique doit être suffisante pour qu'ils [les bibliothécaires] puissent maîtriser ses applications bibliothéconomiques et informationnelles »⁵⁷ selon Laurence Rey. Ces compétences ne forment toutefois que la première pierre d'un savoir informatique.

Les compétences de bureautiques et de maîtrise du SIGB sont très souvent indiquées sur les fiches de poste, mais c'est aussi souvent les seules compétences informatiques exigées. En effet, si je regarde dans le référentiel emploi compétence de la BNF en date de 2012, les compétences informatiques autres que de bureautique des métiers des bibliothèques sont concentrées dans les mains de spécialistes. Les métiers non expressément tournés vers l'informatique n'ont que l'expression « Utiliser les applications informatiques propre à sa spécialité » qui revient comme savoir-faire, (ce qui semble logique) ainsi que « participer à l'évolution » de ces applications. Ce référentiel permet d'avoir une idée de la place qu'occupent les compétences informatiques dans les métiers des bibliothèques de la fonction publique. Ces compétences se concentrent sur la capacité à utiliser son logiciel mais malgré tout à avoir un œil critique sur ce dernier.

Une culture théorique du numérique

C'est la partie émergée de l'iceberg. C'est ce qui est visible à toutes les personnes utilisant aujourd'hui les services numériques d'une bibliothèque : souvent au moins un site internet et un catalogue en ligne. La culture numérique c'est l'adaptation des

⁵⁷ Meyriat J, 1996 *Documentaliste et bibliothécaires Regard croisé sur leurs formations*
<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0037-005>>

bibliothèques à la prédominance croissante d'internet⁵⁸, le bibliothécaire a dû faire évoluer ses supports et sa manière de communiquer, de proposer du contenu. Le professionnel doit comprendre les pratiques (numériques) de son public. Malgré tout, ce choix d'orientation reste politique. On peut questionner le choix de la numérisation. Ce n'est pas forcément le futur de la bibliothèque⁵⁹. On peut se poser la question de la valeur ajoutée réel d'une course technologique. Un écueil possible est de tomber dans le piège d'adopter des technologies ou bien des pratiques par effet de mode alors qu'elles ne tiennent pas leur promesse ou qu'elles se succèdent à une vitesse qui empêche un recul suffisant sur leur véritable apport. On peut penser par exemple à la question des supports et de leurs lisibilités sur le long terme ou de la question plus théorique du type de lecture que l'on souhaite pour les bibliothèques. La lecture sur écran n'est pas du même type que celle sur papier. Cette adaptation actuelle aux enjeux du numérique, éminemment politique a des répercussions sur les pratiques métiers au travers des outils utilisés.

Une culture technique du numérique

Une prise de conscience, l'informatique comme stratégie.

La prise de conscience, c'est la capacité pour le bibliothécaire à comprendre que l'informatique peut lui apporter plus que l'accomplissement d'une fonction. J'entends par là que si l'outil est un moyen lui permettant d'exercer son métier, le métier est aussi influencé par l'outil. S'il ne peut rien faire sans l'outil, il doit donc au moins développer un esprit critique vis-à-vis de celui-ci pour comprendre les enjeux que pose l'informatique en tant que nouveau service et non comme seul moyen. L'informatique doit être intégré et pensé comme stratégie. Cela permet de se poser la question de ce qu'elle peut apporter dans la pratique et pas seulement dans sa forme d'outil de support. « Ainsi la collection numérique est-elle toujours pensée, intellectuellement, à partir des schémas qui valent pour l'imprimé. »⁶⁰ nous dit par exemple Anne Boraud, directrice adjointe du SCD de l'université de technologie de Troyes. C'est cela qu'il faut éviter. Ne pas coller des pratiques existantes telles quelles à l'outil numérique mais prendre en compte ses spécificités dans la manière de mettre en place les services.

Un vocabulaire

Les contextes métier obligent toujours à l'utilisation de termes particuliers. Pour l'informatique, la compétence technique, c'est en premier lieu une compétence dans la maîtrise d'un vocabulaire très spécifique. Ce vocabulaire permet le dialogue avec les informaticiens. Cela représente aussi la première étape avant de maîtriser des compétences pratiques. Dans le mémoire de Marc Scherer déjà cité, l'informaticien bénéficie d'un pouvoir, car le rapport de force décisionnel

⁵⁸ Baromètre du numérique, 2015 « 83% des personnes interrogées disposent d'une connexion fixe à internet à domicile »

⁵⁹ Voir par exemple le livre : *Les « bibliothèques numériques » peuvent-elles être des bibliothèques ?* Coordinée par Fabrice Papy, qui s'interroge sur cette évolution numérique de la bibliothèque qui rend floue les frontières dans la société de l'information.

⁶⁰Voir le dossier métier et compétence de la revue Bibliothèques(s), liens en bibliographie

penche de son côté lorsqu'il y a impossibilité pour le bibliothécaire de comprendre les questions techniques justifiant un choix. Le bibliothécaire ne peut pas discuter ces décisions du fait d'un manque de connaissance avant tout théorique. Comprendre les termes, parler la langue, c'est une étape essentielle pour ensuite être apte à discerner les enjeux et accroître son pouvoir sans changer son métier. Cela ne peut se faire que s'il y a volonté de la part du gestionnaire de l'information, car maîtriser la langue c'est maîtriser des concepts donc vouloir apprendre quelque chose de nouveau. Cette connaissance de la langue c'est déjà un premier enjeu pour améliorer le dialogue, mais aussi pour améliorer la connaissance de ses outils. Cela peut démystifier la technologie ou le rôle de l'informaticien. Cela amène aussi paradoxalement à mieux se rendre compte des frontières qui séparent les tâches de la compétence des informaticiens et celles de la compétence des documentalistes/bibliothécaires. Cette compétence de la langue est selon moi essentielle, car une meilleure compréhension de l'outil, c'est une prise de conscience dans ses capacités à effectuer une tâche, à évoluer. C'est aussi une meilleure adéquation entre les besoins et les possibilités de la technologie.

Des compétences parfois technique

L'évolution rapide et continue des pratiques de travail, qui suit l'évolution technologique, amène l'apparition de nouvelles compétences. Le nombre des dénominations, de spécialisations, augmente. Cela peut faire croire que certains métiers n'évolueraient pas pendant que d'autres apparaîtraient⁶¹. Or ce n'est pas le cas, au contraire, les métiers évoluent donnant naissance à de nouvelles dénominations lorsque la spécialisation se fait forte. La création de ces spécialités suggère le besoin d'une montée en compétences informatiques.

La compétence informatique est à distinguer de la culture numérique car elle suppose des capacités à effectuer des tâches techniques, non pas d'avoir un usage passif de l'outil. Ces compétences désignent les capacités techniques que l'on doit déployer en amont pour pouvoir proposer aux utilisateurs les services que l'on a en charge, ou que l'on imagine pouvoir mettre en place. On voit que la maîtrise de compétences informatiques de base permettant au professionnel l'usage d'outils de gestion documentaire est aujourd'hui obligatoire. Si en plus il est conscient de l'importance de suivre l'actualité sur les évolutions dans les pratiques métiers, alors le professionnel va souhaiter étendre ces compétences à des techniques qui lui sont directement utiles pour valider ses objectifs.

Dans le mémoire de Laurence Rey⁶², les compétences mises en avant comme les plus demandées par les personnes interrogées sont documentaires mais aussi très techniques comme celles en numérisation. Cela pourra aussi être des compétences en indexation numérique avec l'importance croissante du web des données. Des compétences en recherches documentaire et en création de base de

⁶¹Un point qui nous ramène ici à la définition et l'identité du bibliothécaire. Puisque ce terme est insuffisant pour permettre d'embrasser toutes les réalités que la fonction couvre, on parle des métiers de la bibliothèque. Ces derniers évoluent avec la technologie et de nouveaux intitulés apparaissent tel que celui de bibliothécaire système, qui sert avant tout à préciser un domaine de spécialisation (pour Laurence Rey, des spécialisations importantes dans la gestion de documents électronique) et non un nouveau métier en tant que tel.

⁶² Rey Laurence, 2010 : *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* p44 A la question des thèmes de stages les plus demandés, Philippe Marcerou répond : « les thèmes technique » Angélique Bellec parle de stage sur « la maîtrise de base de données, les outils numériques, la numérisation de l'image »

données sont aussi des compétences informatiques que veulent acquérir certains bibliothécaires⁶³. Outre des compétences d'informatiques documentaires, il est des compétences peut-être moins typés documentation, en gestion de contenu web ou en médiation numérique par exemple, qui peuvent bénéficier au professionnel de l'information. Celles-ci dépendent vraiment des besoins, de la présence ou non d'un spécialiste, cela explique pourquoi elles ne peuvent pas être mises en avant comme étant essentielle où comme pouvant forcément améliorer le travail du documentaliste. Cela dépend du contexte. Ces compétences deviennent essentielles lorsqu'elles répondent à un besoin qui n'est pas satisfait, ou de manière insuffisante, par un spécialiste.

Petits et grands services

Plus un service est réduit plus les profils qui le compose sont amenés à devoir remplir différentes activités. Les profils doivent être généralistes. Au contraire, les grands services penchent souvent vers la plus grande spécialisation⁶⁴. Si l'on est une petite équipe alors tout le monde participe au magasinage, au catalogage ou à l'évolution de la politique documentaire. On a de se fait plus de responsabilités⁶⁵. Dans le même ordre d'idée, si le service est réduit alors on se doit d'en connaître un minimum en ce qui concerne le SIGB ou la gestion du site internet car ils sont au centre du travail documentaire. Toutefois, même dans des bibliothèques plus importantes, dans des structures publiques, posséder des compétences techniques peut être recherché⁶⁶ ou très utile à développer, ne serait-ce qu'en raison du coût important d'un recourt systématique à des prestataires extérieures spécialistes. L'évolution des pratiques et des techniques n'est donc pas la seule explication au développement de compétences informatiques chez les non spécialistes. La volonté de rationaliser et de réduire les dépenses en est également une raison. L'enjeu est aussi économique.

L'autonomie

L'évolution des termes, ainsi que celle des référentiels métiers est importante dans les métiers de l'information comme on l'a vu. Cela montre l'influence que la technologie fait peser sur eux. L'enjeu de la maîtrise de compétences informatiques c'est aussi l'autonomie dans l'exercice du travail. Le professionnel de

⁶³Rey Laurence, 2010 : *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*. Parmi les compétences liées aux NTIC, on note que les sous- domaines nommés dans les plans de formation portent surtout sur les documents électroniques ou numérisés d'une manière générale (13 citations), mais aussi leur recherche (11 citations) et la création de bases de données (7 citations)" p63

⁶⁴On parle des « métiers de la bibliothèque ». Pour ce qui est des bibliothèques publiques, ce référer au rapport de Anne Kupiec de 1995, premier recensement des métiers de la bibliothèque, commandé par le ministère de la culture qui définit 31 fiche métiers

⁶⁵Dans le rapport de 2008 de l'Inspection générale des bibliothèques est par exemple affirmé que « dans une bibliothèque de dimension moyenne, à faible effectif, les responsabilités individuelles sont en général plus étendues, les tâches plus variées, et la polyvalence est requise. » Notons que pour de telles observations, il est toujours difficile d'en faire une règle générale

⁶⁶Voir ici les exemples nombreux dans le travail de Laurence Rey, par exemple : « Raphaëlle Bats, chargée de communication et de valorisation à l'université de Lyon I a ainsi dû apprendre à maîtriser divers logiciels de communication (Photoshop, Gump) pour assurer ses missions, en particulier celles qui ont trait aux expositions virtuelles. »

l'information possède des compétences documentaires qui lui permettent de mener à bien ses missions de catalogage, de recherche d'information, de gestion d'une collection ou d'une potentielle équipe. De plus en plus, il va posséder d'autres compétences plus orientées vers l'animation, la médiation culturelle, la relation avec le public ou bien la formation, pour les institutions qui orientent leur politique vers une plus grande proximité avec les lecteurs. L'informatique reste quant à lui en retrait car moins visible et vu comme avant tout un problème d'informaticien. Pourtant, à défaut d'une maîtrise suffisante des outils, l'informatique rend le bibliothécaire dépendant. Il y a dépendance vis-à-vis de l'outil, le risque est donc une dépendance au technicien. Il est certain que les bibliothécaires « ont besoin des informaticiens »⁶⁷ comme le dit simplement Marc Scherer. Ceux-ci détiennent des compétences essentielles pour faire tourner une bibliothèque que n'ont pas vocation à avoir les bibliothécaires. Bien que cela soit vrai, on peut aussi questionner cette dépendance. L'hyperspécialisation des métiers et de l'organisation du travail rend aussi les systèmes plus fragiles. Développer ses compétences dans des directions qui ne sont pas purement documentaires peut être utile pour une meilleure résilience de l'institution. L'autonomie c'est peut-être aussi pouvoir faire sans la présence systématique d'une équipe informatique, au moins pour les tâches les plus courantes.

La compétence informatique c'est donc cela, être capable de comprendre et d'utiliser les outils classiques du centre de documentation ou d'une bibliothèque : le SIGB, le *content management system* (CMS) servant à gérer le portail, les outils bureautiques etc. La compétence informatique, c'est se rendre compte des difficultés ou des facilités que l'outil amène fatalement. C'est pouvoir se mettre à la place des informaticiens pour pouvoir tirer le mieux parti de leurs compétences lorsque ceux-ci sont présents ou bien être capable de nous-même nous débrouiller si le SI n'existe pas. Dans tous les cas la maîtrise des compétences informatiques doit être suffisante pour que le bibliothécaire isolé soit capable de négocier ses besoins au mieux face au spécialiste, c'est d'éviter le danger toujours présent de ne pas s'y connaître suffisamment pour pouvoir confronter ses ambitions à la réalité de l'informatique.

UN MONDE OPPOSE AU CŒUR DE METIER ?

Des spécialités empruntant des compétences des deux mondes

Nous le voyons, il est en fin de compte difficile de savoir si l'on se dirige plutôt vers des postes spécialisés ou vers des postes « couteau suisse » qui cumuleraient de nombreuses compétences. Si pour le professionnel de l'information quelques compétences informatiques seront souvent utiles il doit garder à l'esprit le rôle des postes présents dans sa structure pour éviter le bricolage qui risque de compliquer la tâche des spécialistes. Dans le cas de petites structures où les missions d'aide au public sont moins importantes et où l'effectif

⁶⁷Marc Scherer, 2014 : Bibliothécaires et informaticiens : convergence ou chocs des cultures ? p22.

réduit oblige à un plus large répertoire de compétences, il semble que la maîtrise de compétences informatiques devient essentielle pour améliorer l'efficacité du service. On peut imaginer le développement de profils possédant des compétences mixtes chez les documentalistes et même chez les bibliothécaires. On peut citer l'exemple des bibliothécaires système⁶⁸. Chez les documentalistes, le terme de cyber documentaliste est quant à lui assez courant⁶⁹.

Des profils spécialisés ou généralistes.

Dans des structures plus importantes, il semble difficile de pouvoir cumuler toute ces nombreuses compétences. Il y a l'informatique, mais aussi le service public et la communication, la documentation à gérer. Toutefois, un point de vue général, capable de prendre en compte tous ces aspects est obligatoire pour le chef de service par exemple s'il veut pouvoir gérer au mieux les projets communs. Alors, polyvalence ou spécialisation ? Les « métiers [de la bibliothèque] se sont-ils éloignés, spécialisés ou, au contraire, sont-ils restés proches, voire globalement similaires »⁷⁰ ? On peut considérer qu'à partir d'un certain degré de compétence, il faudra toujours faire appel à des spécialistes⁷¹. On peut aussi considérer qu'il est préférable d'utiliser au mieux les compétences de chacun et qu'il est impensable de forcer la montée en compétences si celle-ci n'est pas souhaitée par le professionnel lui-même. La maîtrise de compétence informatique devient alors un plus et non une obligation. Dans les structures dans lesquels bibliothécaires et informaticiens cohabitent, la présence de personnes tampon, dialoguant avec les deux mondes, donc possédant une double culture est souhaité par certains, cités dans le travail de Marc Scherer, par exemple.

Biblio-informaticien ? Bien qu'étant un terme assez peu utilisé et non officiel, le biblio-informaticien, dans les recherches que j'ai effectuées est ce qui peut le plus ressembler à un profil ayant assimilé l'enjeu de la maîtrise des compétences informatiques. Dans le cadre d'institution d'importance, ces dénominations non officielles peuvent recouvrir le cas de certains « bibliothécaire », qui du fait de l'importance du travail informatique dédié à la bibliothèque, sont spécialisés dans la gestion informatique de la ou des bibliothèques du réseau. Par exemple en charge du portail, du système SIGB. La limite ici c'est que l'on tombe encore dans un profil spécialisé.

⁶⁸ Rey Laurence, 2010 : *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* p23 Le bibliothécaire système y est décrit comme étant formé aux questions numériques d'aujourd'hui : la gestion des collections numériques, l'indexation de contenus en ligne, le droit d'auteur des documents numérique, allié à la polyvalence du bibliothécaire. Ce n'est pas un nouveau métier, le terme permet surtout de mettre en avant des compétences particulières présentes chez un bibliothécaire.

⁶⁹ Vacher Marion, Archimag n°241 février 2011 p24 : *Documentalistes technophiles et fiers de l'être*

⁷⁰ Bertrand, Anne-Marie, 2009 : *Quel modèle de bibliothèque ?*

⁷¹ Rey Laurence, 2010 : *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* p49

Des compétences opposées au cœur de métier ?

Le métier possède une culture, il y a ce qui est de sa compétence et ce qui ne l'est pas. Cette façon de catégoriser les compétences, de considérer qu'une activité n'est pas de "notre compétence" peut rendre difficile la spécialisation d'un bibliothécaire. En effet, se spécialiser c'est s'écarter du cœur de métier traditionnel et donc prendre le risque de basculer dans une autre culture métier. En l'occurrence informatique. Il faut aussi prendre en compte le parcours. Il y a des bibliothécaires qui ne veulent tout simplement pas faire de l'informatique. Parfois car leur vision est négative, ou bien seulement qu'ils considèrent l'informatique comme étranger à leur métier⁷².

Si l'on développe des termes particuliers pour désigner des missions plus spécialisées en informatique, on peut aussi penser que cela est dû au fait que les compétences métier sont suffisamment différentes pour ne pas confondre le documentaliste avec le cyber documentaliste. Mais quels sont vraiment ces compétences 'cœur de métier' ? D'après Marion Vacher⁷³ et d'après la majorité des ressources que j'ai pu consulter, cela ne me semble pas justifiable de mettre des barrières entre les différentes activités présentes en bibliothèque seulement à cause de spécialisations différentes. La difficulté est plutôt que l'image que l'on peut avoir d'un documentaliste ou d'un bibliothécaire ne change pas aussi rapidement que les métiers eux même et que l'on croit alors utile de créer de nouvelles dénominations au lieu de simplement revoir les définitions. Le cœur de ces métiers est forcément influencé par le numérique, les compétences informatiques ne peuvent s'opposer aux compétences documentaires puisqu'elles les accompagnent.

Une dépendance consubstantielle au métier.

En plus de la rationalisation du métier que permet l'informatisation, l'outil informatique en le fait qu'il est incommensurablement plus complexe technologiquement que la feuille de papier, dépossède le professionnel de l'information d'une certaine maîtrise sur sa collection car il devient tributaire de connaissances essentielles à la gestion de la collection, qui lui échappe pourtant. C'est une des constantes du développement de la technologie : notre volonté de simplifier nos activités nous rend dépendant d'outils qui deviennent peu à peu indispensable à l'exécution de ces activités. La bibliothèque n'échappe pas à cette évolution d'autant plus qu'elle comprend dans son essence même une part importante d'activités extrêmement bien gérées par l'informatique : ranger, classer, trouver et gérer des informations écrites, répéter automatiquement des actions redondantes. Comme on l'a vu précédemment, l'autonomie par rapport à l'informaticien peut être acquise, du moins améliorée, l'indépendance par rapport à l'outil est par contre, pas à l'ordre du jour.

⁷² Voir le travail de Marc Scherer plus particulièrement les passages sur la vision des bibliothécaires sur l'informatique.

⁷³ Vacher Marion, Archimag n°241 février 2011 p24 : *Documentalistes technophiles et fiers de l'être* « doc et informatique ne vont pas l'un sans l'autre, il s'agit d'une double compétence qui imprègne notre quotidien ».

TROISIEME PARTIE : CONFRONTATION DE LA THEORIE ET DE LA PRATIQUE

COMPETENCES INFORMATIQUES GENERALES

L'informatique et ses limitations effectives.

Lorsque l'on comprend que la raison invoquée par Christophe Matthieu, enseignant et directeur des systèmes d'information à l'Ecarn, de ne pas permettre l'accès au catalogue aux personnes non connectées au service, c'est car chaque droit accordé à un utilisateur non connecté est une nouvelle porte à surveiller pour l'équipe informatique⁷⁴, alors on comprend que l'informatique ce n'est effectivement pas simplement une compétence pratique, mais un paramètre essentiel à prendre en compte dans le processus décisionnel d'une bibliothèque. De manière générale, dans la pratique métier de bibliothécaire à l'Ecarn, le dialogue avec les référents informatiques m'a souvent servi à mettre en lumière des difficultés potentielles que telle ou telle technologie pouvaient apporter. Des difficultés d'ordre sécuritaire (protection des données), d'ordre technique (difficulté de mise en place), d'ordre de coût général (en temps ou en argent). Autre exemple : les interactions possibles entre les usagers de la bibliothèque et le futur site. Les informaticiens vont nous indiquer ce que la connexion sur le site permet ou non comme personnalisation. Car il n'est pas dynamique le site ne va pas pouvoir s'adapter aux profils de chacun. Dans le travail de tous les jours j'ai donc vu l'informatique comme un paramètre parfois frustrant : du fait des limites qu'elle trace, quelquefois excitant : du fait des choses qu'elle permet, mais toujours à prendre en compte.

Des compétences de bases nécessaires :

Pour améliorer ma capacité à maîtriser mon environnement logiciel

La connaissance du SIGB de travail est, comme on l'a vu dans la partie deux, une obligation. C'est une compétence informatique qu'il a bien fallu acquérir, dans mon cas, au travers de 28 heures de formation. Cela montre, si besoin était, que cette compétence informatique nécessaire pour le bon exercice de son métier

⁷⁴ Information obtenue lors des discussions sur la mise en place de Pagéo en juin. Dans les faits c'est seulement l'action directe sur le catalogue qui pose question (réserver un ouvrage par exemple). L'accès publique ne pose en fin de compte pas de problème.

mérite plus qu'une autoformation et demande un accompagnement. Toutefois, comme les SIGB sont des outils complexes, il m'a semblé important de continuer à creuser plus en profondeur les possibilités pour pouvoir les utiliser au mieux. J'ai bien dû aussi essayer, pour passer outre certaines difficultés, de développer mes connaissances moi-même. En effet, PMB est une application WEB et en cela est basé sur une architecture client-serveur. De ce fait, maîtriser les notions de base du fonctionnement de cette relation m'a été utile pour comprendre la logique du logiciel en lui-même. Louis Lepeigneux a pu m'aider de ce côté. Cela fut utile pour mieux comprendre la relation entre PMB et les serveurs distants, avec le site web, etc.

Pour aider l'utilisateur

Une part des compétences web à ne pas négliger qui m'ont été nécessaires dans ce travail c'est la part aide à l'utilisateur. Celui-ci n'est pas forcément habitué à l'outil informatique, il peut avoir des besoins particuliers et le challenge est alors d'être capable de mobiliser au mieux des connaissances multiples. Par exemple régler des problèmes de connexion internet, de connexion à des sessions utilisateurs. Si l'on ne veut pas déranger le service informatique toutes les cinq minutes, il faut bien acquérir au mieux une connaissance sur l'organisation du réseau numérique interne de l'école (chemin d'accès à certaines ressources, des possibilités des équipements de la bibliothèque : logiciel, imprimantes, connaissances des droits ou limite utilisateurs).

COMPETENCES INFORMATIQUES SPECIFIQUES

Pour permettre la gestion des notices en ligne

Pour l'import de notice il m'a fallu réfléchir sur les différentes possibilités offertes par le logiciel et ce qu'il ne permet pas, pour paramétrer la communication du SIGB avec des serveurs au travers du z39-50. La norme z39-50 semble encore utilisée, surtout en bibliothèques. L'accès à d'autres serveur que ceux proposant des ressource notice est aussi possible. Leur utilisation demandait cependant des compétences plus importantes ne serait-ce que dans les termes que je ne possédais pas. D'autres bases informatiques devaient être acquises en amont : les différences entre les normes, la disponibilité des moyens à employer, la maîtrise du logiciel pour le paramétrage. Ce n'est que plus tard que ce vocabulaire a pu commencer à faire sens pour moi. Des connaissances en UNIMARC, XML, et autre format ou norme de catalogages étaient aussi utile pour s'y retrouver. La maîtrise du module z39-50 fut assez facile. A savoir que la mise en place du « récolteur », permettant l'interrogation multiple pour personnaliser les sources selon les champs UNIMARC à remplir, reste une option à ne pas exclure pour potentiellement utiliser autre chose que MoCCAM. Je travaille encore dessus.

Les compétences informatiques et la dérivation de notices.

Cette partie de mon travail n'a pas été la plus facile à comprendre au départ, bien qu'après quelques jours à étudier les concepts et à mettre en pratique, la

solution choisie ne fut pas très difficile à mettre en place. Ici l'informatique documentaire était au centre de mon attention. Les connaissances qu'il m'a fallu acquérir sont celles des différentes techniques d'interrogation de base de données possible avec PMB (z39-50, OAI-PMH, ou d'autres connecteurs) et leurs logiques. Il a aussi fallu se pencher sur la question de la relation entre norme informatique et norme de catalogage [UNIMARC- XML] et en quoi l'interrogation OAI améliore les compatibilités. En pratique il m'a fallu tenter de configurer ces relations clients serveur.

Comme vu dans la partie un, la norme z39-50 m'a semblée vraiment limité. L'interrogation est lente, les serveurs souvent indisponibles ou inaccessibles. Les messages d'erreur envoyés ne permettent pas de cerner de quel côté (client ou serveur), se trouve le problème. Toutefois la plus grande limitation de cette technique tient surtout à sa rigidité : j'ai peu d'option disponible autre que la simple recherche, elle-même limité aux critères essentiels (ISBD, titre, auteur, mots clefs) mais c'est peut-être le module de PMB qui montre ses limites. D'autres limitations posaient des difficultés telles que l'impossibilité de visualiser la notice dans PMB avant l'import dans la base, la difficulté à trouver des serveurs disponibles, la plupart que j'ai pu tester ne répondant tout simplement pas. D'autres limites tiennent plus à l'utilité même de la connexion directe comme vu dans la partie un. De manière générale, j'ai eu beaucoup de mal à tirer parti de cette technique d'interrogation z39-50 et j'ai donc cherché à utiliser d'autres techniques.

Des compétences à acquérir dans la gestion d'information web.

Des compétences informatiques dans le SIGB me sont déjà bénéfiques pour une utilisation plus poussé permettant une meilleure interaction avec des ressources en réseau. On assiste à une augmentation de l'importance des technologies du web, les interactions possibles avec des outils en ligne tel que des sites de vidéo, est clairement une étape qui peut devenir intéressante dans le cadre du développement web de la bibliothèque de l'Ecam. En l'état actuel, cette plus grande intégration du SIGB au web demande des compétences informatiques particulières importantes dans le web des données et dans la gestion des catalogues en ligne. Dans la configuration des web services en particulier. On pourrait espérer que l'évolution des outils, en simplifiant cette mise en place encore difficile pourrait éviter ce besoin de spécialisation, mais dans les faits il semble ici difficile pour des étapes aussi lourdes de développer des technologies utilisables pour un non initié. La mission d'import de notice ne rendait pas nécessaires ces connaissances, mais dans le cadre d'un travail dans un temps plus long il serait intéressant de s'y former ne serait-ce que pour pouvoir en saisir les intérêts potentiels pour la bibliothèque et pour pouvoir ensuite formuler ses besoins de manière clair au service informatique.

Encore une fois cet exemple montre qu'il est important de réfléchir en amont à ce que la technologie peut permettre de changer dans les pratiques plutôt que d'adapter les pratiques à une technologie.

Le choix de MoCCAM,

Bien plus simple fut de passer à une recherche de notice par internet sur le site MoCCAM. Le principal défaut est de devoir sortir du SIGB pour importer le fichier constitué (le panier de notice élaboré sur MoCCAN) dans PMB. L'import direct semble possible mais cela demande une configuration logicielle et des droits administrateurs pour le dialogue avec le serveur. Il m'est vite apparu que cette technique était bien plus rapide et facile que l'interrogation z39-50 même en téléchargement non directe.

Le gain obtenu à passer du temps à comprendre et à maîtriser des normes d'interrogations, puis à résoudre les potentiels problèmes pour obtenir des notices de qualité moyenne est à comparer au temps et au gain passé à profiter d'un travail déjà effectué par d'autre et ceci sans la nécessité de maîtriser des compétences informatiques poussé. Aujourd'hui, maintenant que la réflexion sur ces problématiques est bien avancée, je sais que la configuration du connecteur (permettant l'interrogation d'entrepôts OAI) permettrait de faciliter l'import direct de notice en palliant les défauts du z39-50. Mais les notices seraient-elle de bonne qualité ?

En attendant, MoCCAM est la preuve qu'acquérir des compétences informatiques permet aussi de voir quand leur utilisation n'est pas nécessaire. S'informer sur les pratiques des professionnels du secteur et profiter du travail en réseau est ici plus utile. Aller au plus simple ne veut pas dire en faire le minimum mais se concentrer sur l'objectif recherché qui est de faciliter le travail. MoCCAM était ici la solution la mieux adapté, de plus, un futur utilisateur n'aura pas de difficultés à s'en servir. Dans mon cas les connaissances techniques acquise n'ont pas été inutile, elles étaient indispensables pour une meilleure compréhension des enjeux au départ, elles m'ont permis de devenir plus compétent sur le sujet. Enfin elles me permettent maintenant de configurer le récolteur.

La question à se poser ici pourrait être : Est-ce à la technologie de s'adapter à l'utilisateur ou l'utilisateur de s'adapter à la technologie ? La réponse dépend de la démarche entreprise par chacun. Dans mon cas la solution adoptée est adaptée au besoin. L'utilisation de MoCCAM ne demande pas de compétences particulières, c'est aussi son principal intérêt. Dans un autre contexte, avec plus de compétences je pourrais avoir pris la décision d'aller plus loin dans la technique.

Ce choix est aussi porté par la question de la pratique dans le temps. Il faut en effet prendre en compte les potentiels utilisateurs de ce service. Si j'avais choisis de mettre en place une interrogation z39-50, alors il aurait fallu que les personnes me remplaçant, dans le futur et s'occupant du catalogage soit au moins autant compétente que moi dans la compréhensions et l'utilisation de ce service, pour, par exemple, savoir comment configurer le SIGB pour interroger un serveur particulier ou comprendre pourquoi le serveur ne répond pas. Pour qu'une compétence puisse permettre la mise en place de modèle de travail soutenable, elle doit être suffisamment répandue pour qu'elle ne devienne pas un frein dans le futur lors de changement de poste.

Informatique et désherbage.

Le désherbage n'est *a priori* pas le domaine où l'informatique joue le plus grand rôle, pourtant des connaissances dans les capacités logicielles peuvent éviter de perdre du temps dans ce travail. Dans mon cas l'informatique n'a pas pu m'aider.

Lors du désherbage, plutôt que de vérifier tous les livres physiquement un par un, l'idéal est de pouvoir filtrer par critères les documents pour faire ressortir les seuls ouvrages méritant d'être vérifiés. Le problème est ici le critère de l'état des ouvrages qui oblige à vérifier physiquement chaque document.

Etant donné que le critère de l'âge du document change selon le type de document on arrive vite à devoir poser des conditions à nos critères. La recherche multicritère de PMB peut nous permettre ce genre de chose, par exemple en sélectionnant les ouvrages informatiques et en sélectionnant le critère d'ouvrage théorique ou non. Dans les faits, cela demande une collection parfaitement cataloguée pour être efficace et le seul critère « ouvrage théorique » ou « ouvrage pratique » n'existe pas. De même la présence de l'information de la langue d'édition de l'ouvrage n'était pas certaine selon la responsable du service, ce qui compliquait encore l'utilisation du système. Dans ce genre de situation, l'informatique ne peut pas simplifier le travail et risque même de le complexifier. Dans ce cas il est intéressant de voir que pour que l'informatique soit efficace, le travail documentaire doit être réfléchi en amont et exécuté parfaitement. Mieux vaut éviter le changement de pratique. Dans le cas inverse l'informatique ne pourra pas palier au manquement du gestionnaire documentaire, ou bien à la présence de notices cataloguées suivant des modèles différents. J'en déduis aussi que prendre en compte les possibilités qu'offre l'informatique en amont, ici dans sa capacité à simplifier le désherbage grâce à la mise en place d'opérations de recherche avancée, peut permettre au gestionnaire d'information de faire évoluer sa manière de cataloguer selon ses propres besoins. Une bonne connaissance dans les combinaisons de critères de recherche est alors utile. Cela suppose que le bibliothécaire a une connaissance parfaite de son fond pour inclure ou exclure les possibles exceptions. Par exemple j'ai pu perdre du temps en catalogage en omettant de préciser le lieu physique du fond, les notices précisant cette information.

Le désherbage va permettre de se rendre compte du type d'information qu'il peut être intéressant d'inclure dans la notice des ouvrages. En l'occurrence, le fait de savoir si un ouvrage est théorique ou pratique serait utile. L'état du livre pourrait aussi être indiqué sur la notice exemplaire lors de son emprunt ou d'un inventaire. Le bibliothécaire doit ici penser selon les possibilités techniques de son outil. L'utilisation efficace de l'informatique est dans ce cas dépendante d'une bonne maîtrise documentaire.

Dans mon cas, le nombre important d'ouvrages à désherber, l'absence de certains renseignements importants, ajouté au critère de l'état physique qui suppose une vérification manuelle, ne permettait à aucune équation de recherche avancée de simplifier le travail et j'ai simplement vérifié un par un chaque livre sans l'aide d'une présélection informatique.

L'UTILISATION DE COMPETENCES INFORMATIQUES POUR LA GESTION DE LA COMMUNICATION DE LA BIBLIOTHEQUE.

La difficulté d'améliorer la communication de la bibliothèque.

Lors de la mise en place d'un site internet, on doit se poser la question des gains espérés en visibilité par rapport aux coûts en temps. Dans la partie deux, nous avons vu que les bibliothèques développent des services qui touchent autant l'informatique que la documentation. Les enjeux d'une visibilité en ligne pour l'Ecam sont différents de ceux d'une bibliothèque publique. Les utilisateurs cibles, étudiants de l'Ecam, n'auront pas de difficultés pour accéder au nouveau portail. En effet, des liens vers le site seront présents sur d'autres espaces de consultation sur lesquelles les étudiants sont déjà, en particulier l'intranet. Cette question des gains par rapport aux coûts se pose plutôt quant à l'utilisation de Facebook. La volonté d'être plus visible et d'aller vers l'utilisateur en ligne se heurte à la réalité d'internet, un espace concurrentiel où l'utilisateur n'a pas forcément ni l'envie, ni l'idée, ni le réflexe de consulter notre page. Consacrer du temps à la mise en place d'outils de communications au dépend d'autres activités doit se faire en ayant conscience des difficultés potentielles pour ne pas perdre de temps. Il peut en effet être difficile d'évaluer le succès de la communication. Ces difficultés à l'esprit, il faut trouver le meilleur moyen de communiquer avec le public. Cela passe ici par la mise en place du portail Pagéo sur lequel seront publiés des informations d'intérêts pour les étudiants.

Participation à la création de la maquette

Une réflexion sur la maquette du site a été menée par l'équipe projet. L'objectif lors de cette étape était de concevoir un site ergonomique, simple et respectant la charte graphique du site de l'école tout en se démarquant de ce dernier. Un site bien étudié est plus agréable à visiter, c'est donc un travail essentiel précédant la communication elle-même. Cette étape fut difficile et quelquefois frustrante, Pagéo ne permettant pas de modifications techniques très poussées du portail et du retard ayant été pris du côté de PMB service. Lors de la mise en place du site test, beaucoup de défauts, en particulier de design, n'auraient pas forcément été observés sans un minimum de conscience de l'équipe dans le domaine de la conception de site internet et des connaissances dans l'ergonomie web⁷⁵.

⁷⁵ Je pense par exemple aux réflexions de Christophe Mathieu sur la meilleure manière d'organiser les menus sur la version mobile du portail pour éviter une navigation difficile.

Informatique et rédaction web.

Le mois de juillet fut en partie consacré à la rédaction web. Après avoir regroupé des ressources utiles pour alimenter la partie ressource en ligne du portail, la difficulté consistait à présenter ces ressources sur le site internet. Dans cette partie, des compétences informatiques d'écriture html et de mise en forme css ont dû être mobilisés.

Une dernière journée de formation a eu lieu fin juin avec notre formatrice PMB service pour apprendre à se servir du module de gestion de contenu du portail Pagéo alors en début de phase de test. Toutefois, les limites techniques de ce module « portail » sorte de Content management system (CMS) intégré dans PMB, se sont avérées importantes. Cela explique la mise en pratique de compétences informatiques web. Un CMS permet en principe d'éviter à avoir à mobiliser une connaissance en écriture web pour permettre à tous de personnaliser un site internet. Le module portail de PMB permet une édition basique du site tel que l'ajout de menu, la réorganisation de la hiérarchie et surtout l'écriture d'article. Pour cela, le CMS permet la mise en forme d'articles avec l'aide d'une interface d'éditeur texte. Cet éditeur d'article respecte normalement le principe du « what you see is what you get » (WYSIWYG) pour se concentrer sur le contenu et ne pas avoir à faire du html.

Malheureusement, l'éditeur laisse à désirer et ne respecte pas le WYSIWYG car sa mise en page est réinterprétée par le code CSS de Pagéo. Cela m'a obligé à bricoler le html pour pouvoir mettre en forme convenablement les articles. Sans entrer dans les détails, cet exemple montre que l'intérêt d'une compétence informatique peut surgir dans des cas où cette dernière était *a priori* inutile. Ici on voit que ce qui fait la compétence, ce n'est pas seulement la capacité à maîtriser un outil ou une écriture informatique, c'est aussi la capacité de savoir quand la mobilisation de d'une compétence est utile. Sans compétences, passer seulement par l'éditeur n'aurait pas permis d'avoir une présentation satisfaisante. Si j'avais eu dès le départ des compétences importantes en langage web, j'aurais très certainement eu la capacité d'obtenir le résultat le plus satisfaisant possible en passant directement par l'édition html. A défaut de bénéficier d'une compétence importante, arrivé à une présentation convenable a pris beaucoup plus de temps que prévu. À l'inverse, sans aucune compétence je n'aurais pas pu obtenir le design désiré et comprendre la raison des difficultés rencontrées.

La question des flux RSS

Pour la mission de mise en place d'une veille de type actualité scientifique et culturel à Lyon, le défaut de compétences informatiques pose problème du fait des questions techniques relatives au partage de l'information. Lucie Delhomme souhaite communiquer l'information produite sur plusieurs supports automatiquement. Sur ces questions, Louis Lepeigneux a pu me renseigner et me permettre de progresser au moins dans la compréhension des pratiques pour mieux cerner les possibilités du SIGB. C'est la gestion des flux RSS qui fut la principale difficulté. En effet, dans l'optique d'améliorer la communication sans y passer trop de temps, l'idée est de pouvoir, à travers une seule interface, publier sur différents supports l'information. La bibliothèque communique déjà au travers de sa page intranet présent sur le réseau Central authentication service (CAS) de l'Ecarn, au

travers d'une page Facebook relativement récente et au travers d'écrans de télévisions présent à des endroits stratégiques de l'école (aux entrées et près des salles de cours). L'idéal est de pouvoir envoyer à tous ces supports la même source pour éviter de gérer la publication sur ces différents vecteurs de communication de manière individuelle. Ce besoin semblait logiquement devoir profiter de la technologie du RSS. ²L'envoi de flux RSS est en effet possible à partir de PMB.

Les questions soulevées par ce besoin sont : comment communiquer avec tous ces sites ? Peut-on regrouper plusieurs flux en un seul pour simplifier la gestion et permettre un meilleur affichage sur le site. Comment envoyer un flux RSS sur Facebook et sur l'intranet ? Les télévisions peuvent-elles recevoir un flux ? Pour répondre à ces questions il faut se pencher sur les droits de communication de chaque programmes / sites internet / objets connectés utilisés. Cela demande des compétences trop avancées pour me permettre de me débrouiller seul. Le dialogue avec le service informatique m'a permis de vérifier ce que j'ai pu théoriquement développer dans la partie deux, une connaissance minimum est essentielle pour exprimer ses besoins et comprendre quelles sont les possibilités ou les limites que la technologie permet. Cette compréhension permet ensuite de voir si une idée est effectivement faisable et utile. Les problèmes de communications entre système sont des questions techniques qui n'ont plus rien de documentaire, on touche là à la limite entre informatique et documentation.

CONCLUSION

L'enjeu de la maîtrise de compétences informatique, découvert lors de mes recherches et expérimenté lors de mon stage revêt de multiples formes :

Ce qu'il y a à gagner de cet enjeu, c'est une meilleure compréhension de son métier par la prise en compte de l'informatique comme facteur critique pesant sur les décisions. Cela veut dire que l'enjeu est dans la conception même de l'informatique comme paramètre majeur dans le processus décisionnel. L'enjeu est ensuite celui de l'autonomie du gestionnaire de l'information. Cela passe par la maîtrise d'une langue. Cette maîtrise permet de comprendre et de se faire comprendre par l'informaticien. Cela permet de désacraliser aussi la technologie. L'autonomie passe enfin par la pratique technique. Les compétences de bases, nécessaires, puis celles que l'on estime utiles à acquérir, toujours dans l'objectif de maîtriser son environnement de travail : de nouveaux outils, de nouveaux services. L'enjeu pèse alors directement sur l'évolution de la bibliothèque. La pratique technique peut aussi permettre d'éviter une hyperspécialisation, un éclatement encore plus important des métiers pouvant aboutir à la perte d'une culture commune. De plus elle peut permettre d'éviter des dépenses en prestation de service et donc de faire des économies.

Quelques risques sont aussi présents. Les métiers de l'informatique et de la documentation restent différents. Il ne faut pas perdre de vue l'objectif principal du métier. L'informatique comme compétence, c'est celle qui est directement utile dans le travail du professionnel de l'information pour mener à bien ses missions. Le risque peut aussi être de compliquer la tâche des informaticiens en bricolant dans des domaines que l'on croit maîtriser. Le gain apporté par la compétence doit être comparé au temps consacré à sa maîtrise (seul ou non) et à l'intérêt sur le long terme. Il faut prendre en compte l'existence de logiciels plus simples à maîtriser. Le contexte, la taille et la configuration du service est à prendre en compte pour déterminer si quelqu'un est mieux placé pour effectuer une tâche que l'on considère comme difficile.

L'enjeu majeur est donc de faire de l'informatique une composante de réflexion globale dans la pratique documentaire et la faire sortir de son unique rôle support. Le gestionnaire de l'information doit être capable de faire rentrer l'informatique dans sa réflexion pour pouvoir en faire une alliée et non un ennemi. Il ne faut pas seulement penser l'informatique comme outil ou support. Elle est partie intégrante de l'offre documentaire et a sa place au sein d'une bibliothèque.

BIBLIOGRAPHIE

Accart J-P, 2008, édition du cercle de la librairie : *Le métier de documentaliste*

Vocabulaire de la documentation in ADBS [en ligne] (dernière mise à jour, 2 juin 2016) http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-archive--156488.htm?RH=OUTILS_VOC&RF=OUTILS_VOC

Bertrand Anne-Marie, 2009, Presse de l'Enssib : Quel modèle de bibliothèque ?

BBF 2012, n° 5, Dossier : *Bibliothèques et techniques*, <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2012/5>

Berthier Sandrine, 2012 : *Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ?* <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60267-le-sigb-pilier-ou-element-desormais-mineur-de-l-informatique-documentaire.pdf>

Callenge Bertrand 1998 : *Peut-on définir la bibliothéconomie* <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001>

Callenge Bertrand, 2006, Paris éd du cercle de la librairie : *Les petites bibliothèques publique*

Chaintreau Anne-Marie (sous la direction de), juin 2012, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche : *Bibliothèque universitaires, Learning centres Guide pour un projet de construction*

Danis Sophie, 2015, BBF *Fraternité chérie, le rôle des bibliothèques après les attentats de janvier 2015* http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/fraternite-cherie-le-role-des-bibliotheques-apres-les-attentats-de-janvier-2015_65500

Failla Luigi, 2015 *Le devenir de la bibliothèque publique et le rôle de l'architecture : stratégies de conception pour le XXIe siècle* <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01288207>

Gallaup Xavier (sous la direction de), 2016, Association des bibliothécaires de France : *Informatiser la gestion de sa bibliothèque*

Guerrin Michel et Herzberg Nathaniel, 2009, le monde : *Internet bouscule les choix culturels des français*

Lahary Dominique, 2002, BBF : *Informatique et bibliothèques Vers la banalisation des outils ?* <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0060-006>

Leckie Gloria J, Buschman John E., 2009 *Libraries Unlimited: Information technology in Librarianship*

Meyriat J, 1996 *Documentaliste et bibliothécaires Regard croisé sur leurs formations* <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0037-005>

Oiry Ewan, 2005, revue française de gestion : *Qualification et compétence, deux sœurs jumelles ?*

Rey Laurence, 2010 : *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48301-nouvelles-competences-en-bibliotheque-profils-de-poste-et-plans-de-formation-des-personnels-au-regard-de-l-evolution-des-services.pdf>

Scherer Marc, 2014 : *Bibliothécaires et informaticiens : convergences ou choc des cultures ?* <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64119-bibliothecaires-et-informaticiens-convergences-ou-choc-des-cultures.pdf>

Sillard Benoît, 2011, édition Eyrolles : *Maîtres ou esclaves du numérique ?*

Vacher Marion, Archimag n°241 février 2011 p24 *documentalistes technophiles et fiers de l'être*

Verneuil Anne, 2014, Bibliothèque(s) n°73 dossier : *Métiers et compétences* <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65139-73-metiers-et-competences.pdf>

ANNEXES

Table des annexes

PLAN DU SITE DE LA BIBLIOTHEQUE	58
PLAN DE REPERAGE DES COLLECTIONS	58
CAPTURES D'ECRANS DU SIGB KENTIKA	59
CAPTURES D'ECRANS DU SIGB PMB.....	60

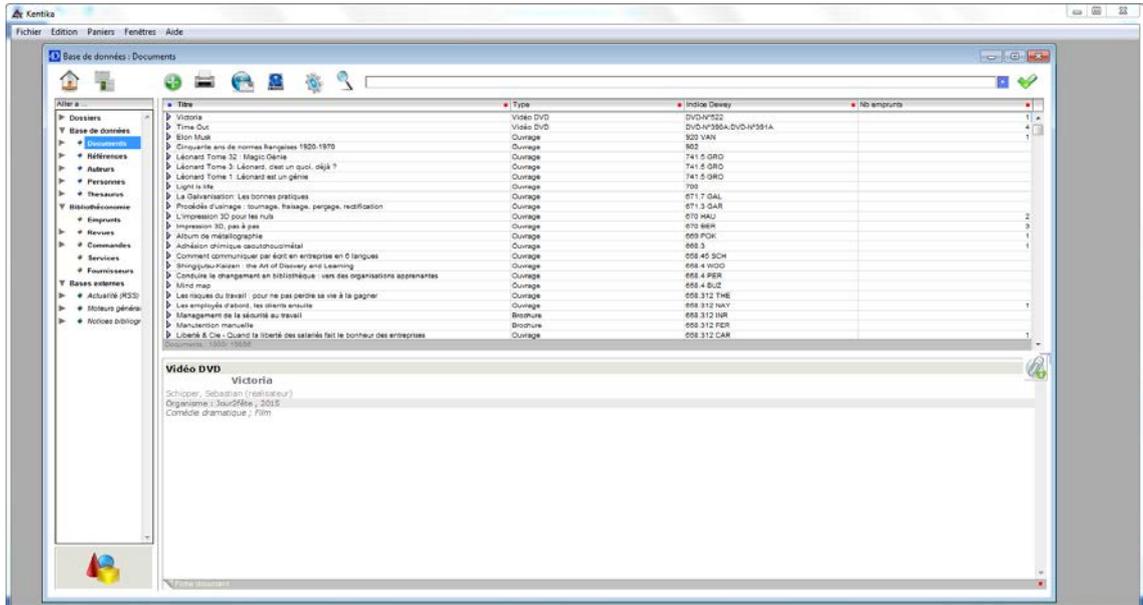
PLAN DU SITE DE LA BIBLIOTHEQUE



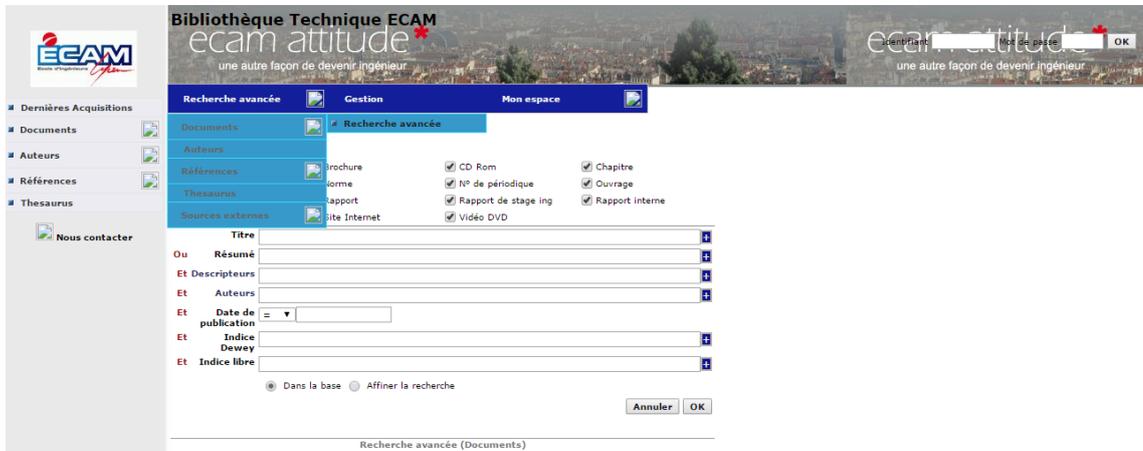
PLAN DE REPERAGE DES COLLECTIONS



CAPTURES D'ECRANS DU SIGB KENTIKA



Interface de gestion



Catalogue public

CAPTURES D'ECRANS DU SIGB PMB

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://bibliotheque.ecam.fr/gestion/catalog.php>. The page title is "Recherche : Auteur/titre". The navigation menu includes "Circulation", "Catalogue", "Autorités", "Éditions", "D.S.I.", "Acquisitions", and "Administration". The search form is titled "Recherche : Auteur/titre" and includes the following fields and options:

- Navigation: Auteurs/titre, Catégories/Index. décimale, Termes des catégories, Éditeur/collection, Titre uniforme, Paniers, Multi-critères
- Exemple: Exemple, Externe
- Form fields: "Tous les champs" (with a checkbox for "Documents Numériques"), "Titre", "Auteur", "Catégorie".
- Help text: "Votre saisie peut aussi être une [expression booléenne](#)."
- Filters: "Types de document" (dropdown: "Tous les types de documents"), "Statut de notice" (dropdown: "Tous les statuts"), "No. d'exemplaire, ISBN, numéro commercial", "Identifiant de la notice".
- Buttons: "Rechercher"

A sidebar on the left contains various menu items under categories like "Recherche", "Documents", "Périodiques", "Paniers", "Etagères", "Externe", and "Suggestions".

Partie gestionnaire

The screenshot shows the homepage of the library, titled "Bibliothèque". The header features the ECAM logo and the text "Bibliothèque". Below the header is a banner image of students in a library. The main navigation menu includes "Recherche documentaire", "Services", and "Infos pratiques". A user profile for "Louis LEPEIGNEUX" is visible, showing "Accès Rapide", "Se déconnecter", "Panier (9)", and "Historique". The "Actualités" section features a "Déménagement à la Toussaint" announcement. The search bar is prominently displayed with the text "Rechercher" and "Votre recherche".

Page d'accueil du portail Pagéo (26/08/2016 serveur test)

ECAM
Lyon

Bibliothèque

Recherche documentaire Services Infos pratiques

Louis LEPEIGNEUX
Accès Rapide Se déconnecter
Panier (0) Historique

A la bibliothèque

Retrouvez ici le catalogue en ligne de la bibliothèque, dans lequel sont référencés les documents disponibles sur place et pour le prêt. Si vous êtes un lecteur identifié, vous avez la possibilité de réserver un document pour que nous vous le mettions de côté.

Recherche simple Plus de critères Périodiques

Ajouter un critère de recherche sur

choisissez un champ...

Tous les champs Expression booléenne Documents Numériques

Et Titre Expression booléenne

Et Auteur Expression booléenne

Et Date de publication ou année d'édition

Et Langue de publication

AAAA, MM/AAAA, JJMM/AAV

Allermand
Américain
Anglais
Arabe
Chinois

Rechercher

Nouveautés

Algèbre - Géométrie et applications à l'analyse vectorielle: 2e année PC-PC*-PSI-PSI*

Algèbre & géométrie euclidienne: 1re année MPSI

Algèbre et géométrie, MP 2e année

Voir la notice

Voir la notice

Voir la notice

Catalogue public (26/08/2016 serveur t

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
Problématisation du sujet.....	11
Délimitation du sujet :	12
<i>Informatique en bibliothèque ou en centre de documentation, deux</i> <i>réalités proches.....</i>	<i>12</i>
<i>Pourquoi utiliser le terme de bibliothécaire.....</i>	<i>14</i>
<i>La question de la taille du service.</i>	<i>15</i>
<i>La question de la compétence.....</i>	<i>16</i>
Annonce du plan.....	18
PARTIE 1 RETOUR SUR LE STAGE.....	19
Mise en contexte	19
<i>Description des services.....</i>	<i>19</i>
Présentation générale de l'école.....	19
Description de la bibliothèque spécialisée.....	19
La composition de l'équipe.....	20
Les missions de la bibliothèque	21
Gestion du fond Ecam.....	21
<i>Description des logiciels de gestion utilisées</i>	<i>22</i>
Kentika	22
Le changement de logiciel	23
Les apports du logiciel PMB.....	23
La partie technique du logiciel.....	24
Mon travail à la bibliothèque	24
<i>Mise en place de l'import de notice dans le nouveau logiciel.....</i>	<i>24</i>
L'objectif de ce travail	24
Situation initiale	25
La réflexion sur la dérivation de notices.	26
La norme z39-50.....	26
La norme OAI-PMH	27
Import de notices hors ligne	27
Le choix de l'utilisation d'un service de récupération de notices	27
L'automatisation du catalogage des revues	28
<i>La veille</i>	<i>28</i>
Ressources en ligne	29

<i>Les autres travaux</i>	30
L'organisation du classement de la bibliothèque	30
Le thésaurus	30
Le désherbage	31
PARTIE 2 L'INFORMATIQUE, OUTIL DE TRAVAIL DU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION	33
Retour historique	33
<i>L'informatique professionnelle</i>	33
<i>Internet comme vecteur principal de diffusion des savoir</i>	34
Posséder ou non des compétences informatiques.	35
<i>Bibliothécaire, futur métier de la galaxie informatique ?</i>	36
<i>D'une obligation : La maîtrise des outils, au choix : la montée en compétences</i>	37
La compétence des interfaces	37
Une culture théorique du numérique.....	37
Une culture technique du numérique	38
Une prise de conscience, l'informatique comme stratégie.....	38
Un vocabulaire.....	38
Des compétences parfois technique.....	39
<i>Petits et grands services</i>	40
<i>L'autonomie</i>	40
Un monde opposé au cœur de métier ?	41
<i>Des spécialités empruntant des compétences des deux mondes</i>	41
Des profils spécialisés ou généralistes.	42
Des compétences opposées au cœur de métier ?	43
Une dépendance consubstantielle au métier.	43
TROISIEME PARTIE : CONFRONTATION DE LA THEORIE ET DE LA PRATIQUE	44
Compétences informatiques générales	44
<i>L'informatique et ses limitations effectives.</i>	44
<i>Des compétences de bases nécessaires :</i>	44
Pour améliorer ma capacité à maîtriser mon environnement logiciel	44
Pour aider l'utilisateur	45
Compétences informatiques spécifiques	45
<i>Pour permettre la gestion des notices en ligne</i>	45
<i>Les compétences informatiques et la dérivation de notices.</i>	45
<i>Des compétences à acquérir dans la gestion d'information web.</i>	46
Le choix de MoCCAM,	47

<i>Informatique et désherbage</i>	48
L'utilisation de compétences informatiques pour la gestion de la communication de la bibliothèque	49
<i>La difficulté d'améliorer la communication de la bibliothèque</i>	49
<i>Participation à la création de la maquette</i>	49
<i>Informatique et rédaction web</i>	50
<i>La question des flux RSS</i>	50
CONCLUSION	53
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXES	57
TABLE DES MATIERES	65