

Impressions d'une première conférence

par Laurence Fioux*

Pour ma première participation à une conférence de l'IFLA (j'avais toutefois fait partie des équipes d'accueil de l'IFLA 1989 à Paris), j'ai souhaité suivre les travaux de la section « Marketing et management », pour des raisons professionnelles et par intérêt personnel. J'ai été surtout observatrice et j'ai été tentée d'assister à plusieurs séances, ateliers, réunions de travail concernant la section choisie mais aussi d'autres sections (Acquisitions, Bibliothèques universitaires), et certaines sections dont les préoccupations étaient très proches de celles de la section Marketing et management : Technologies de l'information, Bibliothèques scientifiques et techniques.

Le risque principal d'une première participation est celui de la dispersion. En effet, pendant près d'une semaine à Jérusalem, 1 800 participants (dont 400 collègues israéliens et 88 Français) ont assisté à plus de 100 réunions de travail, 30 ateliers et 14 groupes de discussion, en plus des nombreuses réunions publiques, et ont entendu des centaines d'interventions. Le programme est donc si fourni et si varié que les tentations sont multiples. Après une séance d'information sur la structure complexe de l'IFLA et ses diverses activités, le « nouvel arrivant » doit apprendre très vite à gérer son emploi du temps et à définir ses priorités.

Je ne relaterai donc ici que ce qui m'a semblé essentiel dans ma découverte de la réalité de l'IFLA telle que j'ai pu l'appréhender au moment du congrès, sans avoir bien sûr toute l'expérience des membres élus depuis quelques années : travaux des comités permanents de section, « élément de base du travail de la Fédération pour un type particulier d'institution ou d'activité professionnelle » ; interventions et débats de la séance plénière de la section Marketing et management ; visite de deux bibliothèques de droit et de sciences sociales de l'université de Tel-Aviv, au cœur du système universitaire israélien.

Le premier comité permanent de la section Marketing et management, présidé par Réjean Savard

(École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de Montréal), a d'abord fait le point sur les rencontres importantes qui ont précédé la conférence de Jérusalem :

- La rencontre de Paris en mars 2000 organisée par Marielle de Miribel et Thierry Giappiconi, au cours de laquelle la nouvelle présentation du bulletin de la section a été approuvée et le programme de la conférence de Jérusalem finalisé.

- Le séminaire d'Haïfa du 9 au 11 août 2000, « Marketing et communication pour les bibliothèques d'enseignement supérieur, les bibliothèques nationales et autres grandes bibliothèques », une rencontre réussie, fructueuse, qui fera l'objet d'un compte rendu détaillé dans le prochain bulletin de la section.

Si ce séminaire était plus centré sur le marketing (les concepts, la communication, la promotion, la distribution de services), les ateliers et séance de la conférence elle-même ont une ouverture plus grande et se déroulent en collaboration avec d'autres sections : Statistiques pour l'atelier « Évaluation et statistiques comme outils marketing », Technologies de l'information et Bibliothèques de sciences sociales pour la séance plénière.

Le deuxième comité permanent, à la fin de la conférence, a confirmé certaines options envisagées lors du premier comité et mis en place le programme de travail de la section pour les prochaines conférences notamment. À Boston (2001), une séance plénière sera consacrée au « Management de la connaissance ». Pour les prochains congrès seront prises en compte des propositions d'interventions concernant le management des ressources humaines, le marketing des associations de bibliothécaires auprès de jeunes collègues.

D'autres idées sont émises pour de futurs thèmes : par exemple, comment améliorer le marketing des bibliothèques publiques auprès des hommes politiques ; l'utilisation du Web comme outil marketing serait à étudier lors de la conférence de Glasgow (2002), et un atelier au cours duquel les participants pourraient évaluer leur site Web comme outil marketing a semblé une excellente idée.

En dehors de ces discussions très nourries et de ces nombreux projets qui prendront corps peu à peu suivant un calendrier et des formes à préciser, deux manifestations sont programmées :

*SCD de Paris-I Panthéon-Sorbonne

- La réunion du milieu de l'année qui se tiendra en mars 2001 au Ghana, pour impliquer davantage les pays en voie de développement dans les activités de la section.

- La réunion satellite de la conférence de Boston, à Québec, en août 2001, « La formation et la recherche sur le marketing et la gestion de la qualité en bibliothèque », organisée avec la section Éducation et formation.

Une information apportée par John Berry, président élu de l'ALA, a suscité intérêt et espoir : en juillet 2000, le sommet du G8 a approuvé la charte d'Okinawa sur la société globale de l'information, qui reconnaît le rôle important des bibliothèques dans la réduction de la fracture numérique. Pour M. Berry, cela pourrait être l'occasion d'une grande réflexion politique à mener à Boston, et la section pourrait s'investir dans cette préparation. Par ailleurs, le conseil exécutif de l'IFLA a approuvé la proposition d'installer un « G8 fantôme » pour s'assurer que la reconnaissance du rôle potentiel des bibliothèques sera suivie d'effets.

Claudia Lux (Zentral-und Landesbibliothek, Berlin), membre du bureau exécutif, a présenté une bibliographie sur « La gestion du changement dans les bibliothèques depuis les dix dernières années ».

Beaucoup d'autres thèmes et axes de travail ont été évoqués, et l'activité de la section est riche. Il en est de même de celle de la section des Bibliothèques universitaires, présidée par Kirsten Engelstad (National Office for Research Documentation, Academic and Special Libraries, Oslo), dont j'ai suivi le dernier comité permanent. Certaines préoccupations m'ont semblé communes : utilisation des outils marketing dans les bibliothèques universitaires, rôle des statistiques, importance et développement d'un nouveau partenariat au sein des universités... A été présentée la traduction française du manuel sur « L'évaluation des performances », dont une traduction en langue russe est en cours de réalisation.

La séance plénière organisée par la section Marketing et management avec les sections Technologies de l'information et Bibliothèques de sciences sociales comportait plusieurs interventions autour des thèmes : « Compétences pour construire le changement, en management et marketing, pour l'ère de l'information » et « Changements de structures et de procédures de travail en bibliothéconomie ». Certaines interventions d'autres sections (Bibliothèques scientifiques et techniques, Acquisitions, Technologies de l'information) ont révélé des préoccupations voisines, mais avec des éclairages différents.

L'interrogation dominante qui s'est dégagée de toutes ces interventions riches de contenus divers, et des débats qui les ont suivies, pourrait se formuler ainsi : quels sont les défis et les directions nouvelles auxquels

doivent se confronter et que doivent suivre les bibliothèques et leurs personnels, quelles peuvent être les réponses adaptées et les compétences requises pour conduire le changement, évolution ou révolution ?

Les interventions se sont organisées autour de deux axes :

- Appréciation du contexte nouveau dans lequel évoluent les bibliothèques, défis, directions, contenus nouveaux.

- Réponses apportées par les gestionnaires au niveau tant de l'utilisation de nouvelles technologies que de l'introduction de nouvelles procédures de travail ou de gestion des ressources humaines.

Le compte rendu plus détaillé de ces interventions pourra être trouvé sur le site du comité français IFLA, mais en voici une rapide synthèse.

Dans le contexte actuel de migration vers la bibliothèque numérique, qualifié d'« hybride », où il s'agit d'organiser l'interface entre ressources traditionnelles et ressources électroniques, de nombreux intervenants ont tout d'abord relevé les défis et obstacles qu'affrontent les bibliothèques dans leur processus de changement tant technique que socioculturel : défis techniques de diversité des accès, mais aussi défis économiques, juridiques, défis liés à l'explosion documentaire, au repérage et à l'évaluation d'une information de qualité, défis d'ordre organisationnel.

Des réponses concrètes ou des pistes de réflexion ont été apportées ou tracées dans la plupart des interventions : programmes mis en œuvre pour fournir des accès intégrés et des interfaces normalisées ; introduction de technologies novatrices pour améliorer la gestion des bibliothèques en affinant des données statistiques, notamment sur l'utilisation interne de la bibliothèque et la consultation (identification par radiofréquence, logiciel de gestion des systèmes d'informations géographiques, assistants numériques).

D'autres orientations et d'autres directions ont été définies : gestion stratégique et création de nouveaux services en partenariat avec d'autres institutions ; réexamen des méthodes de travail et nouvelle approche de la gestion des ressources humaines ; souhait de plus de flexibilité et de formation ; motivation des personnels et travail d'équipe.

Au cours de cette semaine à Jérusalem, chaque participant qui le souhaitait et s'était inscrit au préalable a pu visiter une bibliothèque ou un ensemble de bibliothèques appartenant à différentes catégories : nationales et administratives (telle la bibliothèque du Mémorial Yad Vashem), spécialisées (art juif), universitaires, d'institutions religieuses..., à Jérusalem même ou

dans d'autres villes (Haïfa, Tel-Aviv, Beer Sheva, Netanya). J'ai pu visiter deux bibliothèques du campus de Tel-Aviv.

L'université de Tel-Aviv, la plus importante du pays, comprend 9 facultés, 106 départements et 90 instituts de recherche. Cinq bibliothèques appartiennent à l'université, dont la Light Law Library et la Brender Moss Bibliothèque.

La Light Law Library est la bibliothèque de droit la plus importante du pays. Elle possède plus de 40 bases de données en sciences juridiques. La Brender Moss, bibliothèque de sciences sociales et de gestion, est récente (1990). Elle s'étend sur trois niveaux de 5 000 mètres carrés et possède plus de 250 000 volumes et 1 900 périodiques. Ses collections de périodiques électroniques sont importantes (1 000) et ses fournisseurs de documentation électronique nombreux (Academic Press, Blackwell, Elsevier, Springer, Wiley, Proquest...).

Il n'y a pas de gestion centrale de ces bibliothèques, mais une coopération régulière s'effectue entre elles par un forum des directeurs et par la réunion de comités professionnels.

Ces bibliothèques appartiennent au consortium Malmad, créé en 1998, consortium pour les acquisitions,

les licences, les services d'information bibliographique et qui gère la coopération universitaire et la mutualisation des ressources. Elles utilisent le système de gestion Aleph et ont accès au catalogue collectif ULI et à ses 4 millions de notices, ainsi qu'à l'Israel Union List of Serials. On peut interroger ces deux catalogues par le Web ou par Telnet pour avoir les caractères latins, hébraïques ou arabes.

Ces bibliothèques sont financées par le gouvernement pour leurs collections et leur fonctionnement, mais des financements privés existent pour les bâtiments.

À la suite de ce premier contact avec quelques-unes des instances de travail ou de décision de l'IFLA (comité permanent, mais aussi Caucus France, conseil au cours duquel ont été votés les nouveaux statuts et où il a été débattu du problème de la division des activités régionales), j'ai pu découvrir toute la richesse et la diversité de l'institution, parfois sa complexité.

Ce furent la richesse et la diversité des travaux entrepris dans les comités : élaboration de documents et de guides (normes, manuels, instructions) à l'usage de tous les professionnels, organisation de rencontres interna-

tionales, etc. Ce furent la richesse et la diversité d'interventions parfois très techniques mais aussi d'exposés ouvrant des perspectives plus générales et passionnantes d'évolution de la bibliothèque du XXI^e siècle. Ce fut aussi la diversité des pays et des types de bibliothèques représentés.

Même si les sections sont bien différenciées et leurs travaux ciblés, les cloisons ne sont pas étanches et la coopération qui s'établit entre elles ainsi que la collaboration entre des intervenants de différents continents

donnent une dimension universelle et interactive aux séances plénières.

Un regret cependant : même si l'anglais est pratiquement la seule langue utilisée pour d'évidentes raisons de compréhension générale, j'aurais néanmoins souhaité d'une part qu'il y ait plus de conférences de collègues français, pourtant souvent experts dans leur domaine, et d'autre part qu'elles puissent éventuellement se faire en français, avec des supports en anglais bien sûr. Ce sera peut-être un objectif futur !