

Mémoire d'étude / décembre 2009

Diplôme de conservateur de bibliothèque

**Les bibliothécaires face aux  
techniques non-identitaires :  
discours et représentations**

**Anne Boraud-Membrède**

Sous la direction de Anne-Marie Bertrand  
Directrice de l'Esssib

## **Remerciements**

*Mes remerciements vont d'abord à tous ceux dont la parole a fourni la matière première de ce travail. En me livrant leurs réflexions avec simplicité, sincérité, conviction, passion, ils m'ont ouvert les portes d'un champ d'interrogation nouveau pour moi, celui d'un métier étrange et que d'aucuns disent introuvable.*

*Ils vont ensuite à mon entourage : qu'il soit sincèrement remercié pour avoir accompagné avec tolérance, constance, et solidarité chacune des étapes de ce travail. C'est à mes proches que je dois les lignes qui suivent, à eux qui ont fait leur possible pour me libérer un temps si rare et si précieux cette année.*

*Ils vont enfin à ma directrice qui m'a fait confiance, m'a encouragé dans mes intuitions et m'a fait bénéficier de ses conseils avisés.*

## **Résumé :**

*Fortement ancrée dans les principes posés par la modernité, l'identité professionnelle des bibliothécaires, a consacré, au prix d'ambiguïtés résiduelles, la place des techniques à côté des missions. Occupant les représentations et les discours, la bibliothéconomie a pu un temps être considérée comme une technique identitaire. Depuis une quinzaine d'années, la place croissante des technologies de l'information et de la communication ainsi que du management, techniques non-identitaires, constitue un phénomène susceptible de bouleverser les équilibres établis. Le positionnement des professionnels face à cet événement est mis à jour par le biais d'une enquête qualitative et resitué dans une perspective plus large qui croise sociologie et histoire des idées. L'enjeu est alors de savoir si, à la modernité, qui a permis la genèse de l'identité professionnelle, ne s'ajoute pas un autre paradigme, actif aujourd'hui dans l'imaginaire technique de certains bibliothécaires : celui de l'hypermodernité.*

## *Descripteurs :*

*Bibliothécaires--France*

*Bibliothèques publiques--Sociologie-- France*

*Bibliothéconomie--Innovations*

*Nouvelles technologies de l'information et de la communication*

*Bibliothèques--Administration*

## **Abstract :**

*Strongly rooted in the principles set out by modernity, librarians' professional identity has integrated technical skills to its mission, notwithstanding residual ambiguities. Present in representations and speeches, library science has been considered as an identity-providing technique. These last fifteen years have seen the growing importance of information, communication and management technologies - tools which convey no sense of identity. It has gradually become part of a phenomenon likely to upset generally accepted equilibriums. How the professionals address this event is revealed through a qualitative survey ; we'll adopt a wider viewpoint encompassing sociology and a history of ideas. Therefore, the issue is to know whether modernity, which enabled the development of professional identity, shouldn't be supplemented by another paradigm currently present in the technical representations of some librarians, that of "hypermodernity".*

## *Keywords :*

*Librarians -- France*

*Public Libraries -- Sociology -- France*

*Library science -- Technological innovations*

*Communication -- technological innovations*

*Library -- Administrative agencies*

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

# Table des matières

INTRODUCTION.....	9
<b>I. L'ORDRE DU DISCOURS : UN CHEMINEMENT DANS LA MODERNITÉ .....</b>	<b>15</b>
A) ENTRE TECHNIQUES ET MISSIONS : UNE AMBIGUÏTÉ CONSTITUTIVE DU MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE .....	15
1. <i>Les ferments identitaires : missions et techniques</i> .....	15
2. <i>Une tension inscrite dans la modernité</i> .....	16
3. <i>Une ambiguïté constructive</i> .....	20
B) L'ARRIVÉE DES TECHNIQUES NON-IDENTITAIRES.....	22
1. <i>Les techniques bibliothéconomiques fragilisées</i> .....	22
2. <i>La réception ambivalente des TIC</i> .....	24
3. <i>L'émergence progressive du management public</i> .....	29
C) VERS UNE TECHNICISATION CROISSANTE DU MÉTIER ? .....	34
1. <i>De la crise au malaise</i> .....	34
2. <i>Les raisons du malaise</i> .....	36
3. <i>La tentation du repli ?</i> .....	39
<b>II. LA PLURALITÉ DES VOIX .....</b>	<b>43</b>
A) LE TRIPTYQUE .....	43
1. <i>Le profil politique : les techniques identitaires rejetées</i> .....	43
2. <i>Le profil technicien : les TIC, nouvelles techniques identitaires ?</i> .....	46
3. <i>Le profil socio-anthropologique : un dépassement des techniques identitaires vers des « techniques-usages » ?</i> .....	48
B) CHANGEMENTS ENGENDRÉS PAR LES TECHNIQUES NON-IDENTITAIRES.....	51
1. <i>Les effets sur les tâches bibliothéconomiques</i> .....	51
2. <i>Les effets sur les tâches de gestion et de direction</i> .....	57
C) QUELLE PRISE SUR LES CHANGEMENTS ?.....	61
1. <i>Une position inconfortable</i> .....	62
2. <i>Tentative d'introspection</i> .....	65
3. <i>Portrait du bibliothécaire de demain</i> .....	68
<b>ÉPILOGUE : LE LIEU D'OUÙ L'ON PARLE .....</b>	<b>73</b>
<i>De l'idéologie</i> .....	73
<i>A l'utopie ?</i> .....	76
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>87</b>
<b>TABLE DES ANNEXES.....</b>	<b>97</b>

# Introduction

---

*« il faut faire apparaître dans le discours des fonctions qui ne sont pas simplement celles de l'expression (d'un rapport de forces déjà constitué et stabilisé) ou de la reproduction (d'un système social préexistant). Le discours - le seul fait de parler, d'employer des mots, d'utiliser les mots des autres (quitte à les retourner), des mots que les autres comprennent et acceptent (et, éventuellement, retournent de leur côté) -, ce fait est en lui-même une force. Le discours est pour le rapport de forces non pas seulement une surface d'inscription, mais un opérateur »*

*Michel Foucault, Dits et Écrits, « Le discours ne doit pas être pris comme... » p.124*

« On ne connaît pas de progrès technique qui ait été boudé par la profession ». Ce propos qui vient sous la plume des bibliothécaires américains<sup>1</sup> pourrait-il être attribué à leurs homologues français ? Rien n'est moins sûr. Pourtant, dans la tradition française, les compétences techniques jouent un rôle central dans la définition du cœur de métier. Quand nous disons bibliothécaires, nous ne parlerons pas, selon l'usage générique, de tous ceux qui travaillent dans une bibliothèque. Dans le cadre limité de cette étude, nous nous concentrerons sur les personnels de catégorie A. Au-delà de l'arbitraire d'une délimitation par le statut, et sans préjuger des tâches effectives de chacun, il semble que du fait de la diversité de leurs missions, de leurs activités, ceux-ci sont concernés au premier chef par la place des compétences et des outils techniques : amenés à opérer des choix stratégiques, à fixer les grandes orientations, ce sont eux qui, dans leur pratique professionnelle, délimitent le champ d'usage des techniques pour l'ensemble des acteurs de la bibliothèque. Ce sont aussi ceux dont la voix est la plus audible, ceux dont les discours alimentent pour une large part la littérature professionnelle. Or, c'est d'abord en se plongeant dans celle-ci que se sont données à voir, de la manière la plus flagrante, des attitudes contradictoires à l'égard de la technique. Alternent la défiance, la fascination, l'enthousiasme, parfois chez les mêmes auteurs... Certains brocardent la technique, accusée d'envahir le métier et de recouvrir toute discussion sur les finalités. D'autres la défendent en arguant de la nécessité d'investir les outils qu'elle propose pour construire la bibliothèque de demain. Comment interpréter cette cacophonie ? Qu'en est-il de l'identité du métier dès lors qu'un de ses deux piliers - les compétences techniques - donne lieu à des positions si contradictoires ?

Un premier élément d'explication serait conceptuel. L'ambiguïté de la place des compétences et outils techniques renverrait à la représentation que les bibliothécaires - ne se distinguant là en rien du sens commun - se font de la technique. Le dictionnaire Robert de la Langue Française la définit comme l'« ensemble de procédés employés pour produire une œuvre ou obtenir un résultat déterminé ». Le schéma directeur est ici celui d'une articulation entre moyens et fins, la valeur des premiers restant toujours relative aux orientations fixées par les secondes. Par voie de conséquence, les discours contradictoires sur les outils et compétences techniques sont inévitables : ils nourrissent le débat qui éclaire les choix déterminant les moyens les plus adaptés pour atteindre des objectifs. Le débat sur les

---

<sup>1</sup> BERTRAND, Anne-Marie. « Approche archéologique et généalogique du métier » in CALENGE, Bertrand (dir.) *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Cercle de la Librairie, 2002, p.37

conditions de l'accueil est, à cet égard, révélateur. Les effets de la technologie RFID<sup>2</sup> peuvent, par exemple, être perçus doublement : certains y verront le moyen de favoriser un meilleur accompagnement de l'utilisateur, d'autres l'interpréteront comme un appauvrissement du contact humain, noué lors des opérations de prêt-retour. Les positions contradictoires qui naîtront autour de cette question viendront des conceptions différentes que les uns et les autres se font du sens de l'accueil. Autrement dit, l'imaginaire technique développé ici se fonde tout entier sur un dénivelé entre moyens et fins. Par conséquent, les discours contradictoires tenus sur la technique ne renvoient, en fait, qu'à des divergences de fond sur les finalités.

Un second élément de réponse serait contextuel. Les bibliothèques ne forment pas un monde clos sur lui-même, mais sont un lieu éminemment historique : par nature, c'est un milieu perméable aux évolutions sociales, politiques et techniques. En témoigne la capacité qu'ont eu les bibliothécaires à absorber durant un siècle les innovations techniques qui ont modifié les opérations bibliothéconomiques. Depuis les procédés de classification ou d'indexation jusqu'à l'informatisation, le bibliothécaire, digne enfant de la modernité, a toujours su se saisir du meilleur des techniques pour accroître son efficacité. La diffusion de l'Internet dans le grand public, que nous situerons par convention en 1994<sup>3</sup>, change la donne. Elle marque l'entrée massive en bibliothèque de techniques qui ne sont pas spécifiquement bibliothéconomiques. Les TIC<sup>4</sup>, se diffusant simultanément dans toute la société, viennent concurrencer les bibliothèques sur le terrain du traitement et de la diffusion des contenus. Dans le même temps, la fonction publique connaît des changements de taille. Face à la crise de légitimité que traverse l'État et le service public, le « management public » se présente comme l'outil destiné à organiser un vaste mouvement de rationalisation des politiques publiques. Même si les cadres bibliothécaires sont toujours portés à gérer leurs établissements et à animer leurs équipes, les représentations qui sont associées à ces tâches ont profondément changé. TIC et management peuvent être doublement rapprochés. D'une part, par leur sens : conformément à la définition générique de la technique, rappelée plus haut, il s'agit dans les deux cas de la mise en œuvre rationalisée de moyens en vue d'une fin jugée utile. Contre le réflexe qui consiste à réserver l'usage du mot « technique » aux technologies, et sans négliger les grandes différences qui les séparent, nous nous attacherons à montrer qu'il est légitime de penser ensemble, sous l'égide du terme « technique », TIC et management. Ce parti-pris se révélera même éclairant pour interpréter le positionnement des bibliothécaires. D'autre part, TIC et management peuvent être rapprochés par leur fonction : leur arrivée dans les bibliothèques jouent sur l'identité du métier. Apparaissant comme des techniques partagées, largement banalisées, elles tendent à niveler les spécificités que prétendaient revendiquer les bibliothécaires. C'est à ce titre que nous les avons qualifiées, par commodité, de techniques « non-identitaires ». Ayant colonisé tous les secteurs de l'économie, ayant envahi les pratiques sociales, elles sont, en effet, susceptibles de diluer toute velléité identitaire incarnée autrefois par les techniques bibliothéconomiques qui, elles, apparaissaient comme distinctives, en incarnant une expertise dont il était facile de revendiquer le monopole.

Face à ces modifications, le réflexe identitaire serait de s'accrocher aux missions. Puisque le premier pan - les techniques - semble instable, c'est l'autre, celui des valeurs, qui nous sortirait de l'embarras. La littérature professionnelle est prolixe sur ce point. Derrière les divergences, les discours se révèlent homogènes et s'accordent tous à reconnaître l'importance des missions. Celles-ci fourniraient une boussole qui donnerait le cap à maintenir contre les vents technologiques et les marées sociales. Toutefois, la stratégie de repli sur les valeurs qui a pu, un temps, structurer le métier, se révèle inopérante pour deux raisons. La première est qu'elle s'appuie sur un raisonnement faussé en considérant que la

<sup>2</sup> RFID : *Radio Frequency Identification* : méthode pour récupérer et mémoriser des données à distance

<sup>3</sup> C'est l'essor du World Wide Web, logiciel lancé par Tim Bernes-Lee, qui organise la navigation sur la toile.

<sup>4</sup> Par commodité, nous emploierons l'acronyme en lieu et place de Technologies de l'Information et de la Communication

technique n'a de sens que si elle est subordonnée à des finalités plus hautes. Les missions sont considérées comme des objectifs nobles dont les compétences techniques ne seraient que de (vulgaires) moyens. Nous verrons que cette logique descendante n'a rien d'évident et que la questionner permettra d'examiner à nouveaux frais la question de l'articulation entre compétences et outils techniques, d'une part, et finalités de l'autre. En second lieu, il serait présomptueux d'affirmer que les missions sont stables là où les techniques évoluent très rapidement. Dans ce contexte, il n'est pas sûr que les missions conservent la solidité qu'on leur prête. Si les bibliothécaires s'avouent eux-mêmes désorientés, voire désenchantés, c'est à la conjugaison d'une crise des missions et d'un imaginaire de la technique vacillant qu'on le doit.

L'identité du bibliothécaire, naguère fondé sur un socle cohérent, est donc questionnée par l'arrivée dans le métier de techniques non spécifiquement bibliothéconomiques. Face à la place croissante qu'occupent les TIC et le management dans les bibliothèques, comment se positionnent les professionnels ? Quels déplacements peut-on observer dans l'imaginaire technique qu'ils se sont forgés ? Que nous révèlent les discours sur la manière dont ils vivent ces bouleversements ? Éprouvent-ils un sentiment de perte ou y voient-ils au contraire un renouvellement du métier ? Les discours qui constitueront le terreau de cette étude appartiennent à des registres hétérogènes : celui de la réflexion théorique - qui s'efforcera de décentrer le point de vue en croisant la littérature professionnelle et des analyses sociologiques et philosophiques sur le temps présent - et celui du vécu - qui sera l'occasion de laisser la parole aux bibliothécaires eux-mêmes -. Nous montrerons ainsi comment l'histoire de la modernité a institué un certain ordre du discours. Si les bibliothécaires ont entretenu des liens ambigus avec la technique, c'est parce qu'ils ont développé autour d'elle un imaginaire typiquement moderne. En revanche, si ces relations, d'ambiguës, sont devenues aujourd'hui problématiques, c'est bien sous le poids des changements engagés au cours des quinze dernières années. La confrontation de l'approche théorique avec les paroles des bibliothécaires eux-mêmes permettra de clarifier l'éventail des positionnements vis-à-vis des techniques.

Pour mener à bien notre entreprise, il nous a semblé nécessaire de recueillir, au-delà de la littérature professionnelle, la parole vivante et spontanée de ceux qui font ou ont fait le métier. Étant donné le périmètre restreint de cette étude, l'ambition n'est pas de proposer une étude qualitative dotée d'une quelconque valeur scientifique. Le cadre est circonscrit par le nombre limité d'entretiens qui ont pu être conduits (vingt) et par une représentativité imparfaite de la variété de la profession. Cependant, dans la perspective qui était celle de Anne-Marie Bertrand dans *Bibliothécaires face au public*, ou de celle de Dominique Lahary étudiant les clivages générationnels<sup>5</sup>, le pari est que la matière accumulée au cours de ces entretiens soit suffisamment riche et significative pour dresser des portraits : outre l'effort pour restituer fidèlement la richesse des échanges, l'idée est que ceux-ci se révèlent, sinon représentatifs, au moins illustratifs de postures possibles. C'est donc pour leur valeur heuristique que nous les utilisons ici, pour l'éclairage qu'ils donnent quant à la manière qu'ont les bibliothécaires de vivre et d'interpréter l'arrivée de techniques non identitaires. Les personnes interrogées ont été choisies selon des critères précis qu'il a fallu combiner avec les contraintes matérielles propres à l'entreprise. L'idée était, en tout état de cause, de ne pas perdre de vue le fait que tout discours s'énonce dans un contexte. Il convenait, tout d'abord, de s'inscrire dans les pas de ceux qui, dans la profession, avaient réfléchi au métier, à son sens et à ses évolutions. C'est pour leur expertise, pour leur expérience que certaines voix méritaient d'être entendues. Il arrive que certaines soient celles de figures saillantes de la profession. En parlant pour elles-mêmes, elles se font alors l'écho involontaire de points de vue diffus mais

<sup>5</sup> LAHARY, Dominique. « le fossé des générations. Cinq générations de bibliothécaires ». *Bulletin des Bibliothèques de France* (désormais abrégé *BBF*), Paris : 2005, t.50, n°3, p.30-45

largement partagés dans le monde des bibliothécaires. La diversité des générations, facteur souvent évoqué à propos de la réception de l'innovation, a également été pris en compte. Par ailleurs, et même si l'éventail n'est pas exhaustif, nous avons veillé à une représentativité relative des corps. Bien que la majorité des personnes interrogées aient le statut de conservateur, il convenait d'entendre aussi les bibliothécaires. Dans le même esprit, la fonction publique territoriale devait trouver sa place - même si la fonction publique d'État est sur représentée -. Il semblait important, enfin, de recueillir le propos de professionnels occupant des postes différents - responsable du département informatique, des services aux publics, des collections, directeur,...- dans des établissements variés (service commun de la documentation, bibliothèque municipale, bibliothèque départementale de prêt, et grands établissements: BNF, ABES, ENSSIB, CRFCB<sup>6</sup>). Les échanges ont pris la forme d'entretiens semi-directifs qui ont été enregistrés et retranscrits<sup>7</sup>.

L'élaboration du questionnaire s'est heurtée à une difficulté majeure : il s'agissait de ne pas surdéterminer par avance le terme de « technique » afin de ne pas préjuger de l'interprétation qu'en donnerait la personne interrogée. Notre parti-pris a été de donner une acception large au concept pour ne pas clôturer à l'avance les interprétations. On peut ainsi remarquer que les personnes sollicitées pour un rendez-vous par le biais d'un courriel volontairement allusif - évoquant une étude sur « la place des techniques dans l'évolution du métier » - se sont parfois senties décontenancées par l'intitulé. Qu'elles aient ensuite accepté ou non de répondre ne change pas le ton de certaines réactions : de la surprise, pour l'essentiel, lorsque les personnes affirmaient ne pas avoir grand chose à apporter sur la question ou conseillaient de prendre contact avec le responsable du département informatique... Ces réactions un peu interloquées révèlent le fait que le bibliothécaire se sent rarement investi d'une légitimité suffisante pour parler de la technique. Malgré cela, les paroles recueillies ont toujours été riches de contenus, prouvant que tout le monde a bien quelque chose à dire sur le sujet. Les objectifs qui ont présidé à l'élaboration du questionnaire étaient, en premier chef, de comprendre ce que chacun des professionnels interrogés mettait derrière ce terme générique de « technique ». Il s'agissait, à partir de là, de mettre à jour, d'une part, leur perception subjective des changements produits par l'arrivée des techniques non identitaires et, d'autre part, leur conception, plus raisonnée, plus objective, du métier. Il est frappant, tout d'abord, de constater que tous les interlocuteurs rencontrés ont spontanément vu dans le terme de technique un synonyme de « technologie » ; ce dernier terme connotant, précisément, les TIC. Cette sorte d'évidence technologique mérite d'être questionnée. L'assimilation implicite de la technique aux TIC n'est d'ailleurs pas totalement étrangère aux réticences et hésitations souvent rencontrées à propos du management. Si toute technique est au fond technologie, il paraît incompréhensible que le management relève de la technique... donc de la technologie ! Cela voudrait dire qu'il pourrait s'assimiler à une discipline théorique constituée de savoirs qu'il suffirait ensuite de mettre en pratique. Une telle conception est exclue par tous. Il ne saurait y avoir, dans un domaine qui touche à l'humain, de recettes ; on refuse que ce champ donne lieu à des applications mécaniques d'une science théorique. Le management apparaît donc comme un objet étrange, dont le sens reste confus. Dans le souci de lui ménager une place aux côtés des TIC, nous nous en tiendrons au terme générique de « technique » qui parcourt notre réflexion.

Au cours de nos échanges, aucune position extrême n'a été rencontrée sur la technique : des variations, bien sûr, dont certaines sont notables, mais aucune radicalité. Il n'y a pas plus de technophile inconditionnel, que de technophobe résolu. Le discours bibliothécaire est modéré, et malgré des nuances que nous nous attacherons à repérer, il est

<sup>6</sup> Dans l'ordre : Bibliothèque Nationale de France, Agence Bibliographique pour l'Enseignement Supérieur, École Nationale Supérieure des Sciences de l'information et des bibliothèques, Centres Régionaux de Formation aux Carrières des Bibliothèques)

<sup>7</sup> Voir en annexe pour la liste des personnes interrogées.

soucieux de s'inscrire dans une distance prudente. Le regard porté sur la technique est souvent lucide : on ne nie pas les progrès qu'elle apporte, mais on considère qu'ils sont indissociables d'inconvénients de taille qu'il convient d'envisager avec recul et prudence. Cette posture a une conséquence majeure : la tendance largement dominante à défendre l'idée que les changements techniques n'affectent pas en profondeur le cœur de métier. Tous attestent d'une évolution plus que d'une révolution technologique. Pour la majorité des personnes interrogées, aucun saut qualitatif n'est franchi. Ce point pose question à double titre. Il interroge, tout d'abord, sur le positionnement des bibliothécaires face au discours ambiant. Les représentations sociales, à la fois miroirs et actrices du discours médiatique sont souvent exagérément technophiles. Il peut, ensuite, paraître surprenant au regard du concept même d'identité : comment celle-ci peut-elle rester stable si elle est composée par du mouvant? A l'occasion de son étude portant sur les rapports des bibliothécaires à leurs publics, Anne-Marie Bertrand s'étonnait que la « complexité des pièces composant le puzzle de l'identité » conduise à « l'homogénéité et la permanence des discours tenus »<sup>8</sup>. Sur la question de la technique, les propos des bibliothécaires laissent voir des divergences notables. Si tous s'accordent à reconnaître une évolution du métier, les positions se distinguent quant à la nature, aux vecteurs et à l'ampleur du changement. Les écarts sont particulièrement manifestes dès lors que l'on se penche, en particulier, sur le positionnement de chacun face aux techniques identitaires. Ce point de cristallisation permet de dessiner des frontières qui marquent, sinon des territoires clairement délimités, au moins des familles qu'il est éclairant de différencier. Chacune permet, en effet, de remonter à une conception philosophique de la technique cohérente et identifiable. En l'explicitant, on disposera d'un instrument pour organiser la diversité, mais aussi pour comprendre le positionnement des bibliothécaires par rapport à leur héritage de modernes. La distinction entre les postures sera un outil de réflexion, une sorte de feuille de route proposant un ensemble de repères. La perspective adoptée consistera donc à partir d'une vue surplombante pour ensuite adopter une approche plus transversale. En d'autres termes, les tendances que nous dégageons ne présagent en rien de la possibilité de croisements, de rencontres, de points de convergence entre des opinions appartenant à des familles de discours en principe antinomiques. Nous verrons, ce faisant, que les tensions relevées - qu'elles soient assumées explicitement ou non - seront elles-aussi riches d'enseignement.

Ces stratégies de croisement que nous venons de décrire s'inscrivent dans le souci de donner tout leur sens aux discours, d'en dégager l'originalité et l'intelligibilité, sans étouffer ni la richesse des paroles, ni même ses contradictions. Les propos recueillis superposent d'eux-mêmes les couches de sens et se chargent de présupposés qu'il reste périlleux de mettre à jour sans préjuger ni surinterpréter. Notre analyse discursive se situera dans les pas de Michel Foucault, indiquant combien il est vain de chercher l'implicite d'un discours. Ce serait prétendre adopter une position de surplomb d'où l'on serait capable de détecter et d'énoncer la vérité derrière les mots. Notre démarche reprend donc un des principes que le philosophe assigne à l'analyse discursive : « ne pas aller du discours vers son noyau intérieur et caché, vers le cœur d'une pensée ou d'une signification qui se manifesterait en lui ; mais, à partir du discours lui-même, de son apparition et de sa régularité, aller vers ses conditions externes de possibilité, vers ce qui donne lieu à la série aléatoire de ces événements et qui en fixe les bornes »<sup>9</sup>. Loin de voir dans le discours la surface à partir de laquelle se lisent des vérités, il est plus fécond d'en faire un moyen pour comprendre que ce dont on parle est indissociable du lieu d'où l'on parle. C'est d'un lieu au sens propre auquel nous pensons d'abord. Il serait, en effet, vain et même déplacé de nier combien la diversité des fonctions, des postes occupés, des établissements d'exercice, ajoutés à la complexion de chacun, constituent autant de

<sup>8</sup> BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Paris : BPI. 1995. Études et Recherches. p.214

<sup>9</sup> FOUCAULT, Michel. *L'ordre du discours*. Paris : Gallimard, 1971. p. 55

variables fondamentales. Mais nous désignons aussi un lieu idéal : cet espace de représentation dans lequel se déploie un imaginaire technique déjà sédimenté. En envisageant la genèse et le devenir de ce dernier, nous tenterons de montrer qu'il ne saurait rester un point aveugle de la réflexion des bibliothécaires sur leur propre métier. Il joue un rôle dans le groupe professionnel, si tant est que le technique est étroitement pris dans les mailles du social. L'enjeu sera dès lors de s'interroger sur la nature de ce rôle en examinant non seulement ses incidences sur l'identité professionnelle mais également les perspectives d'avenir qu'il ouvre.

# I. L'ordre du discours : un cheminement dans la modernité

---

## A) ENTRE TECHNIQUES ET MISSIONS : UNE AMBIGUÏTÉ CONSTITUTIVE DU MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE

### 1. Les ferments identitaires : missions et techniques

Les bibliothécaires parlent plus volontiers de leur « métier » que de leur « profession ». Peut-être participent-ils de ce mouvement, décrit par Françoise Piotet, caractérisé par la « résurgence, depuis une quinzaine d'années, du mot de métier [qui] envahit le vocabulaire courant du travail ». Se rapportant aux enquêtes menées sur le sujet, elle remarque que les français y voient une « référence identitaire majeure »<sup>1</sup>. Les bibliothécaires auraient peut-être moins de raisons que d'autres de faire exception à cet engouement pour le métier tant le questionnement identitaire est omniprésent dans la littérature professionnelle. A la question de savoir ce qu'est un bibliothécaire, les réponses se veulent modestes, ouvertes comme si clore le questionnement reviendrait à perdre, justement, une part identitaire. Ainsi, Anne Kupiec renonce-t-elle à toute « prétention » à « apporter une réponse définitive et péremptoire »<sup>2</sup> à la question. De même, Anne-Marie Bertrand évoque un « métier introuvable » en soulignant que les réponses avancées par les professionnels sont soit des fins de non-recevoir, soit des définitions somme toute conventionnelles.<sup>3</sup> Ces postures n'ont rien d'aporétique car loin de nier l'existence d'un lieu identitaire, elles en attestent la présence au travers de cette insistance à parler de « métier ». Là où le terme de profession renvoie à une identité sociale, donnant l'image d'un corps institué et unifié, apparenté à une corporation dotée de rites d'affiliation et de signes de reconnaissance, celui de métier est le creuset d'une identité plus subjective, vécue de l'intérieur. Jacqueline Deschamps évoque la double étymologie du mot « métier » (à la fois *mysterium* : mystère et *ministerium* : ministère) pour montrer qu'il « est l'interface de l'imaginaire propre à chacun et du technique propre à la culture. Lieu de tension et de conflits entre imaginaire et technique, entre principe de plaisir et principe de réalité, mais aussi de leur articulation »<sup>10</sup>. Ainsi, alors que la profession fait clairement signe vers un collectif, adopte un point de vue plus distancié, le métier, lui, se trouve pris dans plusieurs étau : il est point de rencontre entre l'individu et la collectivité, entre l'héritage du passé et l'état présent. Surtout, il se construit sur une opposition entre le formalisme des compétences techniques, d'une part, et l'atmosphère plus diffuse qui préside à l'imprégnation par les valeurs et les convictions, d'autre part. On s'accordera cependant sur le fait que le métier de bibliothécaire se définit comme « un ensemble de compétences

---

<sup>1</sup> PIOTET, Françoise. *La révolution des métiers*. Paris: PUF, 2002. Le lien social. p.3

<sup>2</sup> KUPIEC, Anne, « qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *BBF*. Paris: 2003, t.48, n°1. p.5-9

<sup>3</sup> BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, *op. cit.* p.89 sq

<sup>10</sup> DESCHAMPS, Jacqueline, *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires, analyse de travaux de diplôme de 1922 à 1997*. Genève: Nouveaux Cahiers de l'IES, 2000. p.6

techniques et un projet culturel »<sup>11</sup>. En somme, l'insistance des bibliothécaires à parler de leur « métier » a directement à voir avec une identité sans cesse questionnée : c'est bien dans le positionnement du curseur - entre la place respective des compétences techniques et des valeurs - que l'ouverture est possible et que les écarts se lisent.

Ainsi, la tension présente dans tout métier, se trouve-t-elle exacerbée chez le bibliothécaire. Elle est ressentie doublement. En interne, tout d'abord, dans la mesure où elle s'enracine dans une ambiguïté native. Bernadette Seibel, relatant l'histoire de la constitution de la profession de bibliothécaire, signale que son autonomisation ne sera jamais que « relative » car elle occupe une position « intermédiaire » : « dans le champ intellectuel, elle doit créer et gérer les instruments du savoir produits par d'autres tandis que dans le champ culturel, elle est amenée à prescrire des biens et des messages, assurant ainsi une fonction de transmission »<sup>12</sup>. La tension apparaît ici constitutive : là où une position médiatrice implique une certaine neutralité, invite à une expertise où interviennent en priorité les compétences techniques, la posture prescriptive met en avant des compétences scientifiques et intellectuelles, porteuses de valeurs. L'ambiguïté est donc identitaire puisqu'elle fonde un métier dont la spécificité est d'« osciller entre la dimension éducative et la valorisation des aspects les plus techniques du métier »<sup>13</sup>. Éprouvée en interne par les bibliothécaires en voie de professionnalisation, elle est entérinée par les éléments qui contribuent à la reconnaissance extérieure de leur existence. Examinant la constitution du cadre juridique et la naissance des statuts, Bernadette Seibel souligne que le recrutement par concours d'État des catégories A s'est fait, à partir des années 1950, sur l'évaluation d'une compétence de culture générale. Les savoir-faire techniques interviennent donc en second, ils sont acquis par l'expérience sur le terrain et la formation post-recrutement. Les collectivités territoriales, initialement portées à valoriser la pratique, se sont finalement alignées sur ce modèle après la refonte des statuts des années 1990. Ce mode de recrutement paradoxal est une des illustrations du redoublement de la tension signalée plus haut. Le vécu du métier génère une représentation intellectuelle de soi qui a comme « corollaire une hiérarchisation effective, bien qu'implicite, des tâches »<sup>14</sup>. Les aspects techniques tout en occupant une large place dans l'activité quotidienne, sont perçus comme les moins valorisants. L'ambiguïté entre les valeurs et les techniques se double donc d'une tension entre la prégnance des techniques et l'imaginaire que celles-ci véhiculent chez les bibliothécaires.

## 2. Une tension inscrite dans la modernité

Nous laissons aux historiens le soin de produire des éclairages sur la genèse du métier. L'histoire des idées nous fournira un point d'appui plus en rapport avec notre projet. Il semble, en effet, que l'imaginaire des bibliothécaires entretienne une proximité troublante avec celui de la modernité. Entendons ce dernier terme moins comme cette période historique inaugurée par l'humanisme du XVII<sup>e</sup> siècle que comme cette posture, comme cette « attitude » dirait Michel Foucault qui trouve sa formulation la plus aboutie dans la philosophie des Lumières. Cette filiation est largement assumée, voire même revendiquée, par les bibliothécaires eux-mêmes. Citons, pour parcourir le siècle, Eugène Morel intitulant les premiers cycles de conférence de l'ABF (1910-1914) « Les bibliothèques modernes »<sup>15</sup> ou Anne-Marie Bertrand affirmant sans ambages que « l'élément fondateur de la bibliothèque publique est le

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> SEIBEL, Bernadette. « Les enjeux d'une profession ». *Histoire des bibliothèques françaises, 1914-1990*, tome IV. Paris : Promodis Cercle de la Librairie. 1992. p.591

<sup>13</sup> *Ibid.* p.602

<sup>14</sup> *Ibid.* p.596

<sup>15</sup> LEBAILLY, Guillaume. *Vers une pensée modernisée du métier de bibliothécaire. Le cas du Manuel de Léo Crozet*. Mémoire d'étude ENSSIB (dir. Raphaëlle Mouren). Villeurbanne, 2008. p. 25

mouvement des Lumières et ses épigones »<sup>16</sup>. Jean-Marie Goulemot analysant la manière dont les idéaux des Lumières ont nourri l'imaginaire des bibliothécaires, montre que le projet de l'*Encyclopédie* et celui de la bibliothèque se croisent lorsque Diderot annonce son ambition de « rassembler les connaissances éparses de la terre ; d'en exposer le système général aux hommes qui viendront après nous, afin que les travaux des siècles passés n'aient pas été des travaux inutiles pour les siècles à venir »<sup>17</sup>. La bibliothèque, au-delà du lieu physique, est ce lieu intellectuel où se constitue une collection cohérente, auto-suffisante, vouée à conserver et à transmettre le savoir humain. Les techniques mises en œuvre pour y parvenir apparaissent secondaires.

Le destin du bibliothécaire est étroitement solidaire de l'édifice construit dans les sociétés occidentales à partir du XVIII<sup>e</sup> siècle : c'est lui qui fonde ses valeurs et sa légitimité. Revenons sur ces principes, tels qu'ils ont pu être définis par la pensée sociologique. La modernité, c'est la manière qu'a eu la société de s'analyser elle-même, le biais par lequel elle s'est dotée de principes constitutifs du lien social. Selon Alain Touraine, sa particularité réside dans le fait « qu'elle donne des fondements non sociaux aux faits sociaux, qu'elle impose la soumission de la société à des principes ou à des valeurs qui, en eux-mêmes, ne sont pas sociaux ».<sup>18</sup> Ces principes sont au nombre de deux : le premier réside dans « la croyance en la raison et en l'action rationnelle. La science et la technologie, le calcul et la prévision, l'application des résultats de la science à des domaines de plus en plus divers de notre vie et de la société, sont pour nous des composantes nécessaires, et quasi évidentes, de la civilisation moderne ».<sup>19</sup> Le second est « la reconnaissance des droits de l'individu, c'est-à-dire d'un universalisme qui donne à tous les individus les mêmes droits, quels que soient leurs attributs économiques, sociaux ou politiques ».<sup>20</sup> Ces principes reposent tous deux sur le même socle qui pose la communauté de destin des hommes. Au-delà des particularismes nationaux ou des préjugés qui divisent, des valeurs communes, issues d'une Raison émancipée de la religion et élevée au rang de nouvelle transcendance, sont les seules instances légitimes pour normer et structurer le réel. Le socle des valeurs qui ont construit l'identité professionnelle des bibliothécaires se nourrit de ces idéaux. Dominique Arot a pu montré cet attachement à la culture républicaine, pur produit de la modernité : « les bibliothécaires (ils n'en ont pas le monopole) sont habités par la conviction que l'écrit, qu'il soit littéraire, documentaire ou informatif - et donc le livre -, est un instrument de construction de soi, d'intelligence et de maîtrise du monde, et donc une source de liberté ».<sup>21</sup> La foi dans la capacité formatrice de la Raison, présidant à l'émancipation de l'homme par le savoir est ici une expression parfaite du credo moderne. On note la vitalité de cette référence à la modernité en ce qu'elle donne une clé de lecture qui reste efficace jusqu'aux évolutions les plus récentes qu'ont connues les bibliothèques. Ainsi, est-ce bien la prééminence de l'universel qui est désignée comme l'origine du « modèle de bibliothèque » à la française, tel qu'il a été décrit par Anne-Marie Bertrand. Longuement mûri depuis le début du XX<sup>e</sup> siècle, porté par la forte volonté de dépasser l'héritage opposant bibliothèques savantes et bibliothèques populaires, ce modèle émerge dans les années 1980 à la faveur du développement de la lecture publique. Anne-Marie Bertrand en résume la matrice : « la bibliothèque est unique, sa collection est unique et son offre de services l'est aussi ».<sup>22</sup> Ce combat pour l'universalité du modèle français est indissociable de la conception moderne qui consiste à penser que l'universel transcende le

<sup>16</sup> BERTRAND, Anne-Marie, *De la librairie publique, petit essai d'histoire culturelle sur les bibliothèques publiques en France et aux États-Unis depuis 1945*. Mémoire présenté pour l'habilitation à diriger des recherches. Sous la direction de Pascal Ory. Paris, 2006. p.66

<sup>17</sup> GOULEMOT, Jean-Marie, « Bibliothèques, encyclopédisme et angoisses de la perte: l'exhaustivité ambiguë des Lumières ». in *Le pouvoir des bibliothèques, la mémoire des livres en Occident*. Dir. Baratin, Marc et Jacob, Christian. Albin Michel Histoire. Paris : 1996. p.285-298

<sup>18</sup> TOURAINE, Alain, *Un nouveau paradigme pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. Paris: Fayard, 2005. p.120

<sup>19</sup> *Ibid.* p.121

<sup>20</sup> *Ibid.* p.122

<sup>21</sup> AROT, Dominique. « les valeurs professionnelles du bibliothécaire », *BBF*. Paris, 2000 t.45, n°1, p.37

<sup>22</sup> BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte. 2007. Repères, p.31

particulier, enjambe l'histoire pour mieux servir les destins individuels. Ici, l'universalisme s'incarne et se justifie par le principe d'égalité. Il s'agit de garantir un accès libre du savoir pour tous les membres d'une société. Dans un esprit typiquement moderne, on éprouve le besoin de proclamer ces valeurs partagées. De multiples chartes, directement inspirées du modèle de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen<sup>23</sup>, sont ainsi élaborées par des instances reconnues qui apparaissent comme autant de guides pour aider le monde professionnel à donner du sens à ses pratiques.

L'imaginaire moderne de la technique est également une des clés de la construction de l'identité professionnelle du bibliothécaire. De ce fait, on retrouve cette attitude ambivalente par laquelle une conscience aiguë des tensions opposant missions et techniques cohabite avec un effort constant pour les concilier. En effet, sous l'égide de la raison, toutes les œuvres accomplies par l'homme sont fédérées : d'une part, les techniques qui orientent efficacement l'activité productrice et fabricatrice en organisant la division du travail en métiers, en assurant de meilleures conditions de vie aux hommes ; d'autre part, les « missions », qui organisent selon des idéaux communs le vivre-ensemble et l'émancipation des individus. En pratique, les tensions restent vives entre ces deux dimensions, même si en théorie, elles sont congruentes : par leur nature rationnelle, comme par leur finalité, elles sont orientées téléologiquement vers le progrès humain. L'écart jalonne les débats cruciaux de l'histoire moderne. La culture scolaire née sous la III<sup>e</sup> République en est une bonne illustration. La construction de l'école républicaine s'est ainsi nourrie des idéaux modernes qui ont ensuite eux-mêmes essaimé chez les premiers militants de la lecture publique. On a porté aux nues une raison que l'on pourrait dire « biface » - scientifique et technicienne, d'un côté, sociale et politique de l'autre -. Certes, des polémiques nourries opposent, jusqu'au XX<sup>e</sup> siècle, les partisans d'une formation technique aux défenseurs de la culture humaniste. Les premiers vantent les mérites de la culture, « instrument universel qui donne à celui qui l'a acquise une avance définitive sur l'homme "non-cultivé", fût-il bon technicien »<sup>24</sup> ; les seconds affirment qu'« un monde dominé par la science et la technique, non seulement est plus apte à recevoir la culture, mais en a besoin plus que tout autre »<sup>25</sup>. Derrière les débats, l'idée d'une complémentarité est parfois avancée pour montrer que la tension entre techniques et missions n'est en rien indépassable mais participe d'une problématique mise en place par les modernes eux-mêmes. Face à la complexité du monde qui est le leur, ils doivent mobiliser toutes leurs facultés rationnelles au service de la société.

Pour étayer encore la complexité de la construction identitaire, nous soulignerons, enfin, combien les bibliothécaires, hérauts de la modernité, sont portés à céder à la fascination qu'exerce la technique dans les sociétés occidentales dans leur ensemble. En effet, guidée par l'espérance d'un avenir meilleur, portée par les avancées indéniables des deux siècles écoulés, la modernité s'en remet à la technique. Daniel Jacques résume la situation : « un grand nombre de citoyens en sont venus à croire que la science et la technique pourront un jour ou l'autre produire toutes les conditions intellectuelles et matérielles nécessaires à l'accomplissement de l'espèce humaine »<sup>26</sup>. La place croissante accordée à l'individu et à son plaisir, la croyance en un vecteur unique, voire universel, de progrès sont des facteurs qui conduisent à faire de la technique une planche de salut. Cette posture se retrouve explicitement dans les propos des bibliothécaires modernistes. Ainsi, Eugène Morel développe un véritable culte de l'efficacité technique, celle-ci étant conçue comme la vertu moderne par excellence. Les métaphores technicistes sont constantes pour qualifier la

<sup>23</sup> La charte du Conseil Supérieur des Bibliothèques date du 7 novembre 1991, le code de déontologie du bibliothécaire rédigé par l'ABF du 23 mars 2003. le manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique (rédigé avec l'Ifla en 1994)

<sup>24</sup> CHARTIER Anne-Marie et HÉBRARD Jean. *Discours sur la lecture, 1880-2000*. Paris: Bibliothèque Publique d'Information / Centre Pompidou Fayard. 2000. p. 453

<sup>25</sup> *Ibid.* p.455 (propos de Louis François, inspecteur général de l'Instruction Publique de l'Éducation Nationale, 2 mai 1958)

<sup>26</sup> JACQUES, Daniel. *La révolution technique. essai sur le devoir d'humanité*. Montréal : Boréal, 2002.p.10

bibliothèque qui « n'est pas une œuvre d'art, c'est un outil... Une bibliothèque n'est pas un palais, c'est une machine »<sup>27</sup>. On retrouve sous la plume de Morel une opposition paradigmatique de la modernité : une science désintéressée, tournée seulement vers l'étude, ne vaut rien face à un savoir orienté vers l'action, c'est-à-dire articulé à la technique : « c'est un danger qui guette les civilisations ayant un long passé, de mesurer l'homme à ce qu'il sait et non à ce qu'il peut faire, et de s'encombrer de savants aussi vains que ces magnifiques bibliothèques de France, qui possèdent tant de livres qu'elle ne peuvent jamais donner ce qu'il faut quand il faut »<sup>28</sup>. Derrière la volonté de rompre avec le modèle traditionnel du bibliothécaire érudit, voué à l'étude, Morel reprend l'idée positiviste selon laquelle le seul savoir valable est celui qui permet l'action. Auguste Comte, quelques années avant, donnait au positivisme sa devise « savoir pour prévoir, prévoir pour agir »<sup>29</sup>. Le pacte moderne scellant l'alliance entre science et technique était signé sur l'autel de l'efficacité. Dès lors, l'évocation du progrès devint synonyme de modernisation, laquelle a pris, bien souvent, une coloration technique. En retraçant la lente pénétration des idées nouvelles dans la bibliothèque de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle par l'examen des premiers manuels professionnels, Guillaume Lebailly insiste sur les tensions vives opposant les tenants de la tradition et le courant moderniste, porté entre autres, par Eugène Morel. Le regard rétrospectif qui est le nôtre ne doit pas nous conduire à dissimuler la lenteur de la professionnalisation du métier et les résistances multiples aux évolutions techniques. À partir des années 1880, la tension est perceptible dans les manuels professionnels qui « s'inscrivent dans une recherche difficile de technicisation du métier de bibliothécaire encore engoncé dans son héritage traditionnel »<sup>30</sup>. L'alchimie opérée en France entre l'héritage révolutionnaire et monarchique donne un tour singulier à la situation hexagonale. Le legs de 1801 représente, en effet, un puissant frein à la modernisation : il situe le métier dans la perspective de la conservation. Or, la technique véhicule l'image même du progrès. Charles Sustrac, critiquant les pesanteurs de la tradition, déplore que « la grande majorité du public n'a pas conscience d'avoir dans les bibliothèques un instrument de progrès de premier ordre »<sup>31</sup>. Ainsi, est-ce pour échapper à l'héritage de la bibliothèque savante que les Morel, Coyecque ou Sustrac ont tant investi la technique, clamant la nécessité de dépasser l'héritage pesant du XIX<sup>e</sup> siècle incapable de sortir de l'alternative entre conservation et démocratisation. Rupture avec la tradition, sentiment de nouveauté sont donc largement valorisés contre le fardeau du passé. Il est remarquable de noter que ce sont les bibliothécaires qui ont le plus contribué à la construction d'un imaginaire identifiant technique, progrès et modernisation qui sont aujourd'hui considérés comme des précurseurs, voire même des figures héroïques par la profession. On retient aujourd'hui volontiers le plaidoyer en faveur des publics - peut-être pour souligner l'urgence qu'il y a encore à se mobiliser sur la question - mais on oublie, parce qu'on l'a assimilé, que le discours moteur durant tout le XX<sup>e</sup> siècle a identifié la modernisation des bibliothèques à sa capacité à investir les évolutions techniques, jusqu'à ce dernier avatar de la modernité qu'est le modèle de la médiathèque. L'apport des techniques s'est avéré d'autant plus indispensable que c'est un impératif de démocratisation qui régit le modèle. L'ampleur du geste architectural destiné à marquer l'insertion urbaine du bâtiment, le souci d'aménagement intérieur, l'intégration des dernières innovations technologiques en matière d'offre et d'accès aux ressources sont autant d'exemples illustrant le souci de mobiliser des techniques pour répondre aux attentes des publics. Ici aussi, l'adhésion aux techniques ne se fait pas sans ambiguïtés puisque le modèle de médiathèque reste pris

<sup>27</sup> Cité par : SEGUIN, Jean-Pierre. *Eugène Morel et la lecture publique. Portrait et choix de textes*. Paris : BPI, 1994. p. 95

<sup>28</sup> *Ibid.* p. 75

<sup>29</sup> COMTE, Auguste. *Cours de philosophie positive*. Paris : Rouen Frères, 1830. [en ligne] <<http://gallica2.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k76267p>> (consulté le 4 juillet 2009). p.67

<sup>30</sup> LEBAILLY, Guillaume. *op.cit.* p. 16

<sup>31</sup> cité par RICHTER, Noë. *La lecture et ses institutions, 1) La lecture populaire. 1700-1918*. Bassac : Ed. Plein chant ; Le Mans : Bibliothèque de l'université du Maine, 1987. p. 274

dans la même alternative<sup>32</sup> : entre la volonté pragmatique, empruntée au monde anglo-saxon, de proposer un savoir utile, et l'attachement à la culture légitime, c'est toujours l'opposition entre une approche privilégiant la technique et une autre se rassurant dans le savoir qui perdure.

### 3. Une ambiguïté constructive

Ces tensions multiples - qui animent autant l'histoire de notre société que celle des bibliothécaires - se sont avérées particulièrement fécondes et nourrissantes. Force est de constater que le modèle forgé par la modernité est suffisamment puissant pour rétablir du lien, pour cimenter, consolider tout ce qui pouvait fissurer l'identité des bibliothécaires. Ainsi, si ambiguïté il y a dans le rapport aux techniques, celle-ci ne s'avère jamais problématique ou paralysante justement parce que la modernité croit en l'universel. La première incarnation de cette croyance, c'est l'État. Dans le même mouvement, l'être humain se pense comme sujet de droit en se dotant d'une institution rationnelle, et il prend conscience de lui-même comme entité indépendante, centrée sur ses désirs et ses aspirations privés. Le tour de force de la modernité est de parvenir à faire tenir ensemble ces deux dimensions en dotant l'institution d'un pouvoir de liaison et de synthèse. Norbert Élias montre en effet que la modernité réussit le miracle qui consiste à harmoniser la socialisation des individus et leur subjectivation. Le travail joue un rôle central dans ce processus. Dans *le Déclin de l'Institution*, François Dubet élabore le concept de « programme institutionnel » qui sert de clé de lecture des processus de socialisation de la modernité. Il s'attache ainsi à montrer que le « travail pour autrui » - tel qu'il s'illustre chez les enseignants, les professionnels de la santé ou les travailleurs sociaux – est un archétype de la modernité. Pour le sociologue, ce modèle met en lumière les deux caractéristiques fondamentales de ces métiers : d'une part, ils sont portés par une vocation -qui constitue un ferment bien plus fort de légitimité que les compétences techniques - d'autre part, leur activité, institutionnelle, est guidée par le souci de socialiser l'individu grâce à des valeurs universelles. Ces deux volets se retrouvent chez les bibliothécaires : même s'il serait réducteur de dire qu'ils exercent un « métier pour autrui », ils s'inscrivent avec évidence dans cette lignée de par leur rôle de médiation.

Transposons donc les deux versants de l'analyse de Dubet aux bibliothécaires : « dans le cadre de la vocation, la légitimité des professionnels n'est pas strictement technique et instrumentale, elle est aussi portée par les valeurs auxquelles les professionnels sont, peu ou prou, identifiés »<sup>33</sup>. Le thème de la vocation, dont l'origine est religieuse, renvoie clairement à l'idée que l'exercice du métier constitue une voie de salut pour celui qui l'exerce. C'est bien le cas chez les bibliothécaires quand ils parlent de leur métier. Le terme de « missions », connoté religieusement, remplace aujourd'hui fréquemment celui de « rôles », ou de « fonctions », plus neutres. Cette implication du bibliothécaire dans sa tâche trouve sans doute une partie de son explication dans un attachement très fort au livre, objet d'une passion ancienne ou d'une révérence particulière, propices, là encore, au recours à une sémantique religieuse. Ainsi, la bibliothèque est-elle présentée comme « le lieu symbolique et sacré du livre », parfois comparée à un « temple »<sup>34</sup>. Plus flagrant encore est l'attachement des bibliothécaires à l'institution. Ils revendiquent fortement la dimension publique, voire étatique, du service qu'ils rendent. Il y a là une attitude militante qui soutient qu'un travail utile à la population n'a de sens que s'il est soutenu et légitimé par l'institution. Selon Dubet, le programme institutionnel

<sup>32</sup> CLÉMENT, Catherine, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes ». in Anne-Marie Bertrand, Émilie Bettega, Catherine Clément... [et.al.] *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2008. p.63

<sup>33</sup> DUBET, François. *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil. 2002. L'épreuve des faits. p.33

<sup>34</sup> DE MIRIBEL, Marielle. « Les plaisirs du métier: la bibliothèque au quotidien » in CALENGE, Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier?* Paris : Cercle de la Librairie, 2004. p. 165

est moderne car il permet de dépasser le paradoxe que nous soulignons plus haut : « dans le même mouvement, il socialise l'individu et prétend le constituer en sujet »<sup>35</sup>. Dans cette logique, on voit le bibliothécaire revendiquer fortement son rôle éducatif, il se définit comme le représentant et l'appui de l'institution publique. Ainsi, le développement de l'État-Providence se traduit-il, dans le monde des bibliothèques, par la création de la DBLP<sup>36</sup> en 1944 dont le projet est clairement résumé par Pierre Lelièvre : « la lecture publique doit être un service public, mais un service où l'État comprend et assume sans réserve, comme sans arrière-pensée, un rôle d'éducateur »<sup>37</sup>. L'intérêt général, compris et assumé par l'État, est donc incarné par l'action formatrice des bibliothécaires. Dans cet esprit, leur rôle dépasse largement celui d'un technicien-gestionnaire chargé de veiller sur un stock documentaire. Bien au-delà, la bibliothèque peut se comprendre comme « une institution qui ne propose pas seulement une offre mais est également un vecteur puissant de socialisation »<sup>38</sup>. Le poids de la notion de service public est fort, l'appartenance à l'institution est revendiquée et fortement souhaitée. Ce registre de la vocation et l'attachement quasi-affectif à la puissance publique ont nourri la construction des bibliothèques françaises modernes dans un processus de sécularisation fondamental. Robert Damien montre que, dès Gabriel Naudé, la bibliothèque se laïcise : « exposition publique des savoirs disponibles sans exclusive ni interdit [elle] est l'espace universel d'une intelligibilité qui arme potentiellement la rationalité de tout homme »<sup>39</sup>.

L'ambiguïté par rapport aux techniques existe mais est restée, finalement, viable et même fortement structurante de l'identité du bibliothécaire. L'adhésion aux idéaux de la modernité permet d'expliquer comment les techniques et les missions se sont ajustées les unes aux autres, chacun définissant son périmètre propre. Construite sur les valeurs de la modernité, l'identité professionnelle induit que missions et techniques sont les deux faces d'une raison progressiste et universelle. Ce tableau est finalement celui qu'adopte la culture républicaine dans son ensemble : « l'idée, le principe de vie qui est dans les sociétés modernes, qui se manifeste dans toutes leurs institutions, c'est l'acte de foi dans l'efficacité morale et sociale de la raison, dans la valeur de la personne humaine raisonnable et éduicable »<sup>40</sup>. La raison technique invite le bibliothécaire à rester en prise avec les évolutions de son temps, la raison politique lui permet de garder le cap sur ses valeurs. Dans cette perspective, les missions constituent l'élément stable, le guide, qui, éventuellement tranche en dernier ressort si une technique s'avérait contradictoire avec les missions. Les techniques se caractérisant par leur temporalité, sont le produit d'une modernisation toujours à faire. Elles sont perçues comme des outils évolutifs dont le bibliothécaire, soucieux d'augmenter son efficacité, doit se saisir comme se défaire. Par contraste, les missions sont intemporelles. Elles apparaissent comme ces valeurs intangibles auxquelles il convient de se référer pour garder le cap dans le flux du changement. En conséquence, les techniques sont interprétées comme des moyens neutres, contrôlés et subordonnés aux missions. C'est donc avec une certaine indifférence, voire même une forme de dédain, qu'elles sont perçues. Ce ne sont *que* des moyens - relatifs, secondaires - au service de fins nobles. Dans l'imaginaire des bibliothécaires, la technique choisie n'a de valeur qu'en vertu de son adéquation avec la fin qu'elle sert. En dernier ressort, ce sont bien les missions qui, dans l'imaginaire collectif, justifient et construisent la légitimité identitaire. Anne-Marie Bertrand le constate : « Il semble pertinent de considérer que les évolutions (endogènes ou exogènes) se produisent à

<sup>35</sup> DUBET, François. *op.cit.* p.35

<sup>36</sup> Direction des Bibliothèques et de la Lecture Publique.

<sup>37</sup> LELIEVRE, Pierre. *Projet d'organisation d'un service public de la lecture publique.* (22.09.1944). cité par BERTRAND Anne-Marie, *De la Librairie Publique, op. cit.* p.72.

<sup>38</sup> CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1999. p. 6

<sup>39</sup> DAMIEN, Robert. « Procès et défense d'un modèle bibliothécaire de la démocratie ». *BBF*, t.45, n°5, 2000 . p.35-36

<sup>40</sup> JAURÈS, Jean. *De l'éducation. Anthologie* (édition établie par Madeleine Rébérioux, Guy Dreux et Christian Laval). Paris : Nouveaux Regards / Syllapses. 2005. p. 53

l'intérieur d'un cercle intangible de convictions, de normes et de valeurs communes. La conviction qu'il existe un métier de bibliothécaire reste très vivace et se manifeste toujours par l'affiliation voulue, explicite, à une communauté professionnelle et à ses valeurs »<sup>41</sup>

Cet aperçu de la construction des représentations de la technique dans le métier s'inscrit fortement dans le cadre de la modernité. Or, si le XX<sup>e</sup> siècle a vu grandir et mûrir le métier, il a aussi été celui où la modernité s'est trouvée menacée : d'aucuns l'ont proclamé morte en prônant l'avènement de la postmodernité, d'autres enfin ont tenté de penser son renouvellement dans l'hypermodernité. Qu'advient-il, dans ces temps troublés, de l'identité du bibliothécaire ? Nous verrons en quoi la tension, jadis féconde entre missions et techniques, se révèle de plus en plus problématique sous le poids de la place sans cesse croissante que prennent des techniques d'un genre nouveau.

## **B) L'ARRIVÉE DES TECHNIQUES NON-IDENTITAIRES**

Une abondante littérature témoigne de l'inquiétude et du besoin de comprendre les évolutions que connaît le monde des bibliothèques. Une atmosphère « fin de siècle » règne parfois : « il ne semble pas exagéré de parler de la fin d'une époque - du moins la fin d'un cycle. Fin de l'État-Providence, de la culture légitime, de la place symbolique du livre : cette rupture semble concomitante de la fin d'une période de développement des bibliothèques »<sup>42</sup>. L'arrivée de techniques que nous avons appelé par défaut non-identitaires n'est pas étrangère au changement de paysage. Laurence Tarin, en retraçant les évolutions du métier, voit dans les TIC et le management deux événements majeurs<sup>43</sup>. Nous nous attacherons à justifier cette analyse en montrant en quoi ces deux techniques perturbent l'imaginaire construit dans la modernité.

### **1. Les techniques bibliothéconomiques fragilisées**

Bibliothéconomie : « nom de la discipline groupant l'ensemble des connaissances et techniques qu'exige la gestion d'une bibliothèque »<sup>44</sup>. Voici la définition donnée en 1845 de ce champ que les bibliothécaires éprouvent tant de mal à circonscrire et à maîtriser. A la difficulté, inhérente à tout métier, de se positionner face à des techniques en perpétuelle évolution, s'ajoute la difficulté pour le bibliothécaire à cerner et à nommer ce champ qui se voudrait identitaire. La définition énoncée plus haut a ceci de remarquable qu'elle allie « connaissances » et « techniques ». L'écart entre les deux n'aura pourtant de cesse de se creuser jusqu'à devenir manifeste avec le développement des Sciences de l'Information et de la Communication. Cette discipline universitaire, constituée en France en 1975<sup>45</sup>, se donne pour objet d'étudier les propriétés générales de l'information. Elle se range elle-même dans le secteur des sciences sociales tout en sollicitant les apports d'autres sciences humaines -psychologie, linguistique - mais aussi de domaines du savoir aussi variés que la philosophie, le droit, l'économie ou même l'informatique. La transformation de l'ENSB en ENSSIB<sup>46</sup> est l'indice le plus flagrant des efforts pour croiser bibliothèques et sciences de l'information.

<sup>41</sup> BERTRAND, Anne-Marie. « Approche archéologique et généalogique du métier ». in CALENGE, Bertrand (dir), *Bibliothécaire, quel métier ? op. cit.* p.35

<sup>42</sup> *Ibid.* p. 34

<sup>43</sup> TARIN, Laurence. « le métier une identité à multiples facettes ». *Regards sur un demi-siècle*. Hors-série pour le cinquantième du BBF. p. 135

<sup>44</sup> *Dictionnaire historique de la langue française*. Cité par SABY, Frédéric. « Faut-il refonder la bibliothéconomie ? ». *BBF*, Paris : 1998. t.43 n°2. p.21-24.

<sup>45</sup> Date de la création de la section 71 ( sciences de l'information et de la communication ) du CNU (conseil national des universités)

<sup>46</sup> L'École Nationale Supérieure des Bibliothèques devient l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques par le décret 92-25 du 9 janvier 1992

Dans le droit fil de ce courant, la bibliothéconomie sera considérée comme une « science de l'information appliquée à l'organisation, à l'administration et aux activités des bibliothèques »<sup>47</sup>. Cette définition fait clairement état d'une annexion de la bibliothéconomie par les sciences de l'information. Le résultat est l'emphase mise sur un objet aux contours redéfinis – l'information – au détriment de considérations sur les méthodes de gestion. Une telle approche est contestée par une large frange des bibliothécaires qui revendiquent l'ancrage de la bibliothéconomie dans le métier. Ainsi Frédéric Saby affirme-t-il que « la bibliothéconomie est un ensemble de techniques » lesquelles « n'existent et ne sont définissables qu'à partir du moment où elles trouvent un terrain d'exercice et de pratique »<sup>48</sup>. Il y a une insistance à ramener à soi la bibliothéconomie en la désignant comme « acte opératoire, savoir-faire, technique »<sup>49</sup> et ceci contre la science ou l'approche universitaire. Cette démarche s'inscrit dans ce conflit typiquement moderne qui oppose la science - dotée d'une légitimité forte - et la technique - souvent dénigrée car ramenée au rang d'outil de second ordre, simple application d'une construction théorique -. Quoiqu'il en soit, la difficulté pour les bibliothécaires à garder la mainmise sur le statut du champ qui est censé être le leur est révélatrice de la fragilité native de la bibliothéconomie.

A ce premier argument, vient s'ajouter un second. L'objet est contesté de l'intérieur. Frédéric Saby, se demandant s'il faut refonder la bibliothéconomie, évoque avec une prudence oratoire appuyée une question « sans cesse reposée, au point de finir par obliger à se demander si cette incessante reprise de la question ne cache pas en fait, de notre part, au moins en partie, une incapacité à dire ce qu'elle est »<sup>50</sup>. Évoquant les différents manuels pratiques - de Gabriel Naudé au *Manuel du bibliothécaire* de l'ABF régulièrement réédité -, il signale que si leur vertu est de marquer l'appartenance à une identité professionnelle, leur faiblesse manifeste réside dans la caducité inévitable, du fait des évolutions techniques, des descriptions de tâches bibliothéconomiques. Ces outils permettent, certes, de dégager un schéma directeur qui distingue, d'une part, ce qui relève de la gestion des contenus de la bibliothèque (bibliographie et recherche documentaire, catalogage et indexation, connaissance du livre, de l'édition et des autres supports) et d'autre part, ce qui ressort de la gestion propre à tout lieu de travail (locaux, personnels). Cette dichotomie entre compétences spécifiques et généralistes est vécue comme un fait troublant, fragilisant, mais quasiment identitaire. Elle revêt même un caractère commode puisqu'elle permet de ranger, par défaut, dans les compétences généralistes tout ce qui ne relève d'aucune tâche liée, de près ou de loin, aux collections. Que la frontière entre les deux s'affaiblisse constitue un événement majeur dans les évolutions de l'identité du métier. Denis Pallier pointe un « élargissement qualitatif et quantitatif des métiers »<sup>51</sup> en se fondant sur une enquête menée en 1996 par la société NOEME. Elle atteste de la place croissante des fonctions dites « support » par rapport aux opérations bibliothéconomiques proprement dites. Il n'est pas inutile d'énumérer les tâches rattachées à chaque ensemble : du côté des huit fonctions bibliothéconomiques opérationnelles, on trouve : « la constitution des collections, le traitement documentaire, la conservation des collections, l'accueil et l'information des usagers, l'assistance documentaire, la communication des documents et les prêts entre bibliothèques ». Les cinq fonctions support sont : « la valorisation des collections, l'informatique documentaire, la direction d'unité documentaire, l'administration générale, les tâches d'intérêt collectif ». Le contraste est frappant entre les deux ensembles. Les notions bibliothéconomiques sont claires et forment un tout cohérent où l'on circonscrit assez bien le cœur du métier autour des collections et des

<sup>47</sup> Source : organisation internationale de normalisation. Norme ISO/ TC 46 [en ligne]. Disponible sur : <<http://med.univ-rennez1.fr/sisrai/dico/1185.html>> (consulté le 15 novembre 2009)

<sup>48</sup> SABY, Frédéric. *op. cit.*

<sup>49</sup> CALENGE, Bertrand. « à quoi former les bibliothécaires et comment ? » *BBF*. Paris : 1995, n°6 p.39-48

<sup>50</sup> SABY, Frédéric. *op. cit.*

<sup>51</sup> PALLIER, Denis. *L'organisation fonctionnelle des Services Communs de la Documentation*. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr>> (consulté le 9 novembre 2009). p.9

publics. Par contre, les « fonctions support » brillent par leur approximation : il y a même une gradation dans l'imprécision puisque les deux premières tâches sont suffisamment évocatrices. On pourrait d'ailleurs les rattacher sans difficulté aux fonctions bibliothéconomiques. Les suivantes recouvrent un champ de plus en plus large et de plus en plus flou. On ne voit guère ce que signifie ici les « tâches d'intérêt collectif » si ce n'est qu'il s'agit d'un terme commode pour englober par défaut tout ce qui ne rentre pas dans les activités successivement énumérées. Si les fonctions support s'accroissent, si leurs différences avec les fonctions bibliothéconomiques s'amenuisent, il y a effectivement de quoi nourrir les questionnements identitaires des bibliothécaires dont les tâches se complexifient et, semble-t-il, en viennent à se dissoudre dans leur généralité même. Denis Pallier concentre son diagnostic sur les évolutions propres aux services communs de documentation au sein des universités, mais les facteurs d'évolution sont bien plus larges.

En définitive, la bibliothéconomie reste un objet mal défini, en quête d'une légitimité disputée de l'extérieur et contestée de l'intérieur. Ce qui compte, c'est moins ce qu'elle est que la fonction qu'elle remplit : elle « évoque une époque heureuse où l'application d'usages professionnels établis semblait aller de soi »<sup>52</sup>. En lui donnant le statut de technique identitaire, les bibliothécaires se sont laissés prendre au rêve d'une certaine stabilité où cohabitaient techniques et missions. Or, si la bibliothéconomie est une technique, elle n'a ni à être fondée, ni à être légitimée. Dans l'esprit insufflé par la modernité, elle n'existe que tant et parce qu'elle est utile, elle n'est mesurée et mesurable qu'à l'aune de son efficacité. Et c'est bien ainsi. En en faisant un lieu identitaire, la profession se dote de bases instables, sablonneuses qui expliquent en partie l'ampleur de l'événement que constitue l'arrivée, en quelques années, de deux techniques d'un genre nouveau. Les tentatives pour les englober dans le champ de la bibliothéconomie paraissent dès lors dérisoires ou décalées : il semble, par exemple, fort improbable de soutenir que les impacts du numérique donnent lieu à une « nouvelle bibliothéconomie »<sup>53</sup> sans vider le terme originel de son sens.

## 2. La réception ambivalente des TIC

Les bibliothécaires ont développé, en s'appuyant sur la bibliothéconomie, un imaginaire de la technique qui reste, finalement relativement sécurisant. Dans l'esprit moderne, leurs pratiques les conduisent à un ajustement fécond entre les techniques de gestion de bibliothèques d'une part et les missions afférentes à ces dernières de l'autre. Les TIC viennent brouiller ce schéma. Le terme donne lieu à des définitions multiples, mais la plus complète englobera le matériel informatique, les services y attendant -télécommunications et informatique- et, enfin, les activités de visualisation, de traitement, de stockage et de transmission d'informations par voie électronique<sup>54</sup>. Les TIC désignent donc selon ces trois axes des objets techniques -pour le premier niveau- et des usages -pour les deux suivants-. Il convient alors de distinguer les TIC de ce qu'on appelle communément les « nouveaux médias » qui regroupent les évolutions liées à l'audiovisuel (télévision par câble, par satellite, VOD,..) car elles constituent un ensemble de techniques dont les usages ne sont ni prescrits, ni circonscrits définitivement. En effet, la télévision par câble constitue une technique à dimension normative : ses usages « normaux » (normés) consistent en la possibilité d'accéder à des programmes télévisuels disponibles selon un modalité technique particulière. A la différence, Internet est une technique dont les usages « normaux » sont extrêmement

<sup>52</sup> GIAPPICONI, Thierry. « De la bibliothéconomie au management ». *BBF*, Paris : 1998. t.43, n°2 p.26-34.

<sup>53</sup> LUPOVICI, Christian. « L'évolution du rôle des bibliothécaires et documentalistes dans le cadre de la bibliothèque numérique ». in PAPY, Fabrice (dir.) *Les bibliothèques numériques*. Paris: Lavoisier / Hermès. 2005. p. 25

<sup>54</sup> FRANCE, COMMISSARIAT GENERAL AU PLAN, *Les métiers face aux nouvelles technologies de l'information*. (Michel Gollac, dir.) Paris : La documentation française. 2003. Qualifications et prospective. p.10

diversifiés (de l'accès à l'information, à la participation à l'élaboration de contenus en passant par la communication...) et par nature dérégulés. Les esprits restent largement empreints de l'imaginaire moderne qui voit dans la technique un outil soit neutre soit modelé par les fins qu'il sert.

En conséquence, l'arrivée des TIC est appréhendée par les bibliothécaires comme un transfert de technologie, simple résultat d'avancées scientifiques. Ce schéma a prévalu au moment de l'informatisation des bibliothèques, entamé dans les années 1960 et s'est accéléré dans les années 1970-1980. Hervé Le Crosnier, retraçant les étapes de cette évolution, signale à titre de bilan qu'à l'aube des années 1990, « plus aucun bibliothécaire ne pense sa profession, son avenir et sa place dans la société en dehors de l'informatique. Il n'y a plus de réticence face à l'inconnu technologique »<sup>55</sup>. Dans ce contexte, l'arrivée des TIC est perçue dans une logique de continuité. Elles améliorent les opérations bibliothéconomiques sans les dénaturer et constituent donc un progrès technique supplémentaire, après tant d'autres dans le siècle. C'est dans ces dispositions que les bibliothécaires accueillent l'arrivée d'Internet dans leurs établissements au début des années 1990. Le site Internet de la bibliothèque n'est d'abord qu'une vitrine : c'est une annexe dont le but principal est de valoriser le lieu physique. La technique est utilisée ici conformément à l'imaginaire qu'elle véhicule : c'est un simple outil qui vaut moins pour lui-même que par l'image innovante de la bibliothèque qu'il véhicule. Dix ans après, on pointe cependant le retard français. En 2006, 71% des sites web ne proposent aucun service à distance<sup>56</sup>, 23 bibliothèques départementales de prêt n'ont toujours pas de sites web<sup>57</sup>. On pourrait voir dans ce souci à pointer « l'éternel retard » français le dernier avatar d'une rhétorique fortement ancrée dans la culture bibliothécaire française<sup>58</sup>. Mais c'est aussi l'indice d'une réticence des bibliothécaires à admettre la nature véritable des TIC. Ces chiffres montrent la difficulté à développer une offre en adéquation avec des usages désormais banalisés : plus de la moitié des français utilisent Internet dans le cadre de leur temps libre, 67 % d'entre eux se connectant même tous les jours<sup>59</sup>. A partir du moment où les TIC basculent du côté des usages, les repères construits dans la modernité se brouillent. Pierre Musso remarque qu'« aux objets techniques et aux pratiques sociales sont associés des imaginaires : c'est l'entremêlement des deux qui structure les usages de la technique. Or les TIC sont les derniers "biens sémiophores", c'est-à-dire surchargés de signes et de significations »<sup>60</sup>. La complexité des TIC s'inscrit précisément dans le fait qu'elles ne sont plus seulement des signes : leur existence ne se résume pas au fait d'indiquer, de renvoyer vers autre chose qu'elles-mêmes. Elles sont devenues des objets autonomes, riches de significations intrinsèques, excédant les bornes étroites qu'a prévu leur concepteur, en ce qu'elles sont investies par leurs utilisateurs au-delà de toute espérance. Deux exemples représentatifs peuvent illustrer l'attitude mesurée, voire ambiguë, des bibliothécaires vis-à-vis des changements.

Le premier point d'observation sera celui offert par la réception d'Internet en bibliothèque. Il est le symbole le plus éclatant de cette interaction nouvelle entre techniques et usages. Certains perçoivent la rupture : là où les transformations apportées par l'informatisation des bibliothèques sont vues de manière quantitative et fonctionnelle - il s'agit d'un « changement aussi marquant que la généralisation de l'eau courante » - celles induites par Internet apparaissent comme un « changement de paradigme fondamental »<sup>61</sup>. Si la technique est, pour la modernité, l'incarnation d'une raison tournée vers le progrès,

<sup>55</sup> LE CROSNIER, Hervé. « Le choc des nouvelles technologies ». *Histoire des bibliothèques françaises* p. 582

<sup>56</sup> CHEVRY, Emmanuelle. « Les sites web des bibliothèques municipales françaises. Vers de nouveaux territoires. ». *BBF* 2006,n°3, p.16-23

<sup>57</sup> LAHARY, Dominique. « Les sites des bibliothèques départementales », *BBF*, 2006, n° 3, p. 25-28

<sup>58</sup> Voir à cet égard l'article de Anne-Marie Bertrand sur « l'éternel retard » dans : *Regards sur un demi-siècle, op. cit.*

<sup>59</sup> DONNAT, Olivier. *Les pratiques culturelles des français à l'heure du numérique*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php>> (consulté le 24 novembre 2009)

<sup>60</sup> MUSSO, Pierre. « usages et imaginaires des TIC ». in LE TEINTURIER, Christine et LE CHAMPION Rémy (dir.) *Médias, information et communication*. Paris: Ellipses, 2009. Transversales. p. 201

l'efficacité d'un outil dépend étroitement des compétences du technicien-concepteur. L'informatisation, bras armé de la rationalisation et de la performance, permettait au catalogue, par exemple, de rester un instrument professionnel. Son rôle pouvait être strictement délimité par sa configuration technique : la gestion en interne de la collection, la diffusion (par l'indexation dans des normes d'échange interopérables) et enfin, l'accès (outil pour la recherche). Il pouvait rester un objet bibliothéconomique. L'arrivée d'Internet change la donne : ni neutre, ni canalisé en amont, c'est une technique modelée par ses usages. Dès son origine avec Arpanet<sup>62</sup>, le circuit de l'information est conçu de manière décentralisée. Les données, transitant directement entre les terminaux, induisent une logique de l'immédiateté, très vite relayée par l'idéal d'une communication fluide et transparente. Personne ne peut plus se placer dans la position d'un grand ordonnateur régulant les pratiques. Cette tendance culmine avec le Web 2.0. Au-delà du sens quelque peu incertain du terme, retenons qu'il incarne cet esprit de collaboration qui a participé au succès de la toile, et qui trouve aujourd'hui un de ses dernières expressions dans la folksonomie. Elle concurrence directement les techniques d'indexation formelles mises en place par les bibliothécaires en ce qu'elle regroupe tous les systèmes de classification collaborative construits par des publics non spécialisés qui choisissent eux-mêmes les mots-clés. Au sein même de techniques éminemment rationnelles, les usages peuvent donc se lire comme des « trajectoires indéterminées », selon le mot de Michel de Certeau, dont les propos sur les usages de la consommation de masse s'appliquent à la lettre à ceux qui sont nés sur le Web. Les moteurs de recherche ont ainsi vu le développement de la sérendipité qui laisse une place aux associations hasardeuses ou irrationnelles, traçant des « trajectoires indéterminées, apparemment insensées, parce qu'elles ne sont pas cohérentes avec l'espace bâti, écrit et préfabriqué où elles se déplacent ». Le site Flickr - qui voit la première apparition des nuages de tags - ou le succès du site del.icio.us - qui organise leur partage - apparaissent bien comme des usages dérégulés ; ce sont comme des « phrases imprévisibles dans un lieu ordonné par les techniques organisatrices de systèmes. Bien qu'elles aient pour matériel les vocabulaires des langues reçues (..) bien qu'elles restent encadrées par des syntaxes prescrites (..), ces "traverses" demeurent hétérogènes aux systèmes où elles s'infiltrèrent et où elles dessinent les ruses d'intérêts et de désirs différents. Elles circulent, vont et viennent, débordent et dérivent dans un relief imposé, mouvances écumeuses d'une mer s'insinuant parmi les rochers et les dédales d'un ordre établi »<sup>63</sup>. Michel de Certeau avait donc déjà repéré le hiatus entre les techniques, par nature rationalisantes, et leurs usages qui, se glissant dans les interstices de cette rationalité, échappent à tout contrôle.

Les bibliothécaires ont conscience de cette césure mais peinent à l'admettre tant elle est lourde de conséquences pour leur identité. Abandonner la régulation des usages alors qu'ils maîtrisent les outils leur semble contre-performant. Ainsi, leur réserve par rapport aux moteurs de recherche grand public s'inscrit toujours dans un schéma d'excellence technique où la qualité de l'information trouvée - adéquation à la demande, exactitude du signalement - est préférée à la quantité de données que rend de manière indifférenciée la machine. Autre illustration, le monde des bibliothèques prend lentement conscience du fait que les usages deviennent les moteurs du changement au même titre - voire même plus encore - que les innovations techniques. Nicolas Morin l'a bien compris lorsqu'il souligne la nécessité de passer du SIGB<sup>64</sup>, désormais inadapté, au SID<sup>65</sup> : « le SID permet aux usagers de découvrir et

<sup>61</sup> JACQUESSON, Alain et RIVIER, *Bibliothèques et documents numériques, concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. 2005. p.17

<sup>62</sup> Arpanet est l'ancêtre d'Internet développé par l'Agence américaine du ministère de la Défense à partir de 1966 (ARPA : *Advanced Research Projects Agency*)

<sup>63</sup> DE CERTEAU, Michel. *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*. Paris : Gallimard. 1980. Éd. Folio Essais. 1990. p. 57

<sup>64</sup> Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

<sup>65</sup> Système d'Information Documentaire

de s'approprier les données que la bibliothèque met à leur disposition sur le web de la façon la plus adaptée possible à leurs attentes. Le SID comprend toutes les données que la bibliothèque possède ou est susceptible de posséder »<sup>66</sup>. L'intégration de la bibliothèque dans un plus vaste ensemble - qui peut être, pour un SCD, celui de l'ENT<sup>67</sup>- s'impose par les pratiques. La difficulté des bibliothécaires à réguler les usages par des outils dédiés s'explique par le fait que son rôle d'« intermédiaire », évoqué comme opérateur identitaire par Bernadette Seibel, devient superfétatoire. L'abolition d'une médiation humaine entre l'utilisateur et l'information constitue une remise en question directe du rôle que s'est construit le bibliothécaire. Si la technique n'est plus le lieu de son expertise, celui par lequel son savoir était le garant de son pouvoir, le bibliothécaire se voit destitué de sa position privilégiée d'expert ou de spécialiste.

Outre ce point, Internet perturbe aussi l'équilibre par lequel missions et techniques s'accordaient dans l'imaginaire moderne. Nous avons montré combien les techniques étaient vues alors comme des outils neutres, subordonnés à des valeurs qui, seules, pouvaient les finaliser. Internet brouille les cartes puisqu'il est, dès ses origines pris dans un « cercle vertueux »<sup>68</sup>. D'abord porté par le monde universitaire, son imaginaire s'est enraciné dans des objectifs pratiques précis. Il s'est donc opéré une sorte d'amalgame entre l'utopie fondatrice, celle d'une communication transparente et fluide, et sa réalisation technique. De ce fait, c'est tout aussi bien la fin qui détermine l'outil que l'outil qui influe en retour sur la fin. Ce processus est parfaitement illustré dans ce que Patrice Flichy considère comme le premier ouvrage de réflexion sur Internet. *The Virtual Community*, écrit en 1994 par Howard Rheingold fait la synthèse entre l'utopie universitaire qui a présidé à la naissance d'Arpanet et l'utopie communautaire des « hackers », influencée par la contre-culture hippie californienne. Le mythe est né : « le Net peut permettre de refonder le lien social qui se délite, de redynamiser le débat public et, plus largement, la vie démocratique »<sup>69</sup>. Le bibliothécaire que la modernité a prédisposé à se présenter comme une incarnation des valeurs démocratiques, se voit concurrencé sur un terrain qui lui est plus précieux encore que celui des techniques. Robert Damien saisit l'importance de cette filiation entre valeurs démocratiques et bibliothèque en parlant même d'un « modèle bibliothécaire de la démocratie » où est défendu un « pluralisme cohérent ». Or, Internet ébranle ce modèle. Non seulement il s'agit de « la plus grande bibliothèque du monde »<sup>70</sup>, mais c'est un système producteur de valeurs, hors de toute institution. Un repli stratégique consisterait à disqualifier l'authenticité des valeurs portées par Internet au prétexte de leur impureté. La polémique sur la numérisation des livres par Google est à cet égard révélatrice. On pointe, au fond, l'incohérence qu'il y a à défendre des fins nobles - l'accès au savoir - par des moyens souillés par des intérêts financiers. Mais ce débat s'inscrit toujours dans un imaginaire de plus en plus décalé où on se refuse à voir la technique autrement que comme un moyen neutre et inerte. Certains bibliothécaires ont pu, face au géant financier qu'est devenu Google, se draper dans leur dignité. Ils ne peuvent plus le faire dès lors que ce sont les usagers eux-mêmes qui se saisissent de l'outil pour inventer de nouvelles valeurs de partage et d'échange via les réseaux sociaux. La contradiction devient alors insurmontable.

Le second point d'observation révélateur de l'impact des TIC est celui offert par le développement des bibliothèques numériques. Le concept, apparu dans les années 1970, n'a connu un réel essor qu'à la fin des années 1980. Joachim Schopfel et Jacques Creusot remarquent qu'il a d'abord s'agit d'un concept informatique, tardivement assimilé par les bibliothécaires. L'examen des revues scientifiques depuis les années 1990 révèle que seuls

<sup>66</sup> <[http://www.i-expo.net/documents/actes\\_2007/-/%20A6\\_morin.pdf](http://www.i-expo.net/documents/actes_2007/-/%20A6_morin.pdf)> [consulté le 21 novembre 2009]

<sup>67</sup> Environnement Numérique de Travail.

<sup>68</sup> FLICHY, Patrice. *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte. 2001. Sciences et Société. p. 83

<sup>69</sup> *Ibid.* p. 115

<sup>70</sup> MELOT, Michel. *La sagesse du bibliothécaire*. op. cit. p.32

5% des articles sur la question sont le fait des bibliothécaires et documentalistes<sup>71</sup>. Que la bibliothèque numérique soit née dans l'informatique explique peut-être pourquoi elle a été investie par le monde de la documentation, à partir de 2002, essentiellement sous un mode technique. Alain Jacquesson et Alexis Rivier s'en étonnent : « il est frappant de relever que les diverses formes (congrès, listes de discussion, séminaires) ne parlent quasiment que de technique »<sup>72</sup>. Il semble en effet que la bibliothèque numérique, tout en questionnant le bibliothécaire, ne l'éloigne pas du centre autour duquel se sont organisées ses compétences techniques identitaires. On pourrait même dire que la dématérialisation du contenu prêche pour un renforcement de l'expertise technique. Là où Internet bouscule le paysage, il semble que les bibliothèques numériques rassurent les professionnels quant à leur maîtrise. Si la bibliothèque est une « collection organisée de documents », la virtualisation de ces derniers n'amointrit pas la nécessité qu'il y a à gérer, trier, organiser un ensemble de données pour les présenter via un accès contrôlé, à un public. La nécessité de développer un véritable plan de développement des collections garde alors toute sa légitimité<sup>73</sup>. Les réflexions, points de vue et autres visions prospectives abondent pour pointer à la fois les écarts entre bibliothèques physiques et numériques, mais aussi la continuité des deux. On évoquera dès lors les déplacements dans la manière de concevoir l'information en s'arrêtant sur la nature particulière du document numérique, « objet hybride », doué d'une « granularité variable » là où les bibliothèques traditionnelles n'avaient affaire qu'à « un seul niveau de granularité »<sup>74</sup> (celle du volume physique, de l'article, du chapitre). On s'interrogera également sur les nouvelles modalités de diffusion des contenus numériques. On s'arrêtera, enfin, sur les programmes de numérisation qui remettent à l'honneur la mission patrimoniale des bibliothèques. Dans tous les cas, la prise de conscience des possibilités ouvertes dans le domaine incite les professionnels à se concentrer sur les modalités fonctionnelles de sa mise en œuvre, qui les renvoie au cadre familier de leurs compétences techniques. Ainsi, Isabelle Weestel, faisant le point sur les programmes de numérisation en cours dans les bibliothèques françaises, insiste-t-elle sur les difficultés organisationnelles : « Ces opérations de conversion de données, désormais parfaitement maîtrisées par un certain nombre de prestataires, restent lourdes pour les établissements □ : préparation et correction préalable des fichiers ou des inventaires papier quand ils existent, mise au point des spécifications particulières de traitement pour intégration dans les logiciels de gestion des bibliothèques, correction d'anomalies et enfin injection dans le catalogue et création des exemplaires »<sup>75</sup>. Des difficultés techniques et organisationnelles sont régulièrement avancées pour justifier la lente avancée des programmes de numérisation. Même si les chiffres avancés par le catalogue des collections numérisées « Patrimoine numérique » recensent plus de 1400 opérations de numérisation, la réalité est plus contrastée puisque la plupart des projets sont conduits sous la houlette d'organismes de coopération nationale - seule une trentaine de projets relevant de l'initiative propre de bibliothèques municipales -<sup>76</sup>. La bibliothèque numérique est donc bien perçue par les bibliothécaires comme un territoire à conquérir. Il s'agit d'un nouvel objet qui invite à combiner les traditionnelles aptitudes bibliothéconomiques à des compétences inédites et plus diversifiées – techniques et juridiques, notamment -.

Une telle perception conforte le schéma identitaire en ce qu'elle préserve les missions. « dans le contexte numérique, (les) missions gardent et garderont leur valeur »<sup>77</sup>. Des voix

<sup>71</sup> SCHOFEL, Joachim et CREUSOT, Jacques. « Le Tao de la bibliothèque numérique : bibliothèque sans bibliothécaires ? » in PAPY, Fabrice (dir.). *op. cit.* p. 35.

<sup>72</sup> JACQUESSON Alain et RIVIER Alexis. *op.cit.* p. 20.

<sup>73</sup> A ce sujet, voir l'introduction de Bertrand. Calenge, dans : *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Cercle de la Librairie. 2008. 9-11

<sup>74</sup> LUPOVICI, Christian. *op. cit.* p. 23

<sup>75</sup> WEESTEL, Isabelle. « le patrimoine passe par le numérique ». *BBF*, 2009, t.54, n°1. p.28-35

<sup>76</sup> Ibidem.

<sup>77</sup> JACQUESSON Alain et RIVIER, Alexis. *op. cit.* p. 509

s'élèvent, cependant, pour critiquer une approche trop techniciste de la bibliothèque numérique. Celle-ci ne saurait être le refuge du bibliothécaire en mal de bibliothéconomie. Il faut prendre conscience du fait que ce nouvel objet, s'il est technique, est aussi en même temps pris dans les usages. Ce point de vue oblige le bibliothécaire à un décentrement qui lui coûte. Il ne faut pas « aller toujours du centre vers la périphérie, du catalogage vers la relation à l'utilisateur, mais à l'inverse, du "front office" vers l'organisation de bases de connaissances »<sup>78</sup>. Le renversement proposé ici par Patrick Bazin s'applique indifféremment aux usages publics d'Internet en bibliothèque et au cas des bibliothèques numériques. Les TIC doivent donc être envisagées dans leur globalité. Malgré leur forte coloration technologique, qui peut générer l'illusion que la voie de salut se trouve dans une appropriation des TIC comme techniques pures, le basculement qui s'opère est remarquable... mais diversement remarqué si l'on s'en tient aux difficultés éprouvées par les bibliothécaires pour en prendre acte. Néanmoins, les efforts d'adaptation se traduisent par des innovations qui, au départ sporadiques ou symboliques, tentent à revêtir une importance croissante. Au final, les bibliothécaires s'avèrent moins hostiles que déçus par les TIC. Il n'en va pas du même de l'intrusion du management public.

### 3. L'émergence progressive du management public

Le management s'apparente à un de ces mots-valises dont l'indétermination conceptuelle ouvre à tous les malentendus. En dénonçant quelques-unes de ces approximations, nous montrerons en quoi le management public n'est pas un nouvel habit terminologique pour désigner des pratiques installées. Tout en étant un dérivé de la modernité, il constitue une nouveauté dans le monde des bibliothèques. Cette approche implique d'en restituer la singularité. On assiste d'abord à un amalgame où la partie, en l'occurrence le management, est prise pour le tout : la gestion. L'emploi du mot lui-même est ainsi soigneusement évité. *Le métier de bibliothécaire*<sup>79</sup> illustre ce glissement en regroupant en son chapitre cinq tout ce qui relève de « la gestion d'une bibliothèque » : on y trouve, mêlé, les aspects administratifs, financiers et techniques. Certains écrits consacrés expressément au management n'échappent pas au même travers, comme en atteste cette sentence, des plus caricaturales : « n'en déplaise aux tenants de la tradition : le management est, selon toute vraisemblance, le plus ancien métier auquel peut se référer l'humanité. Dès qu'il a fallu organiser la chasse, activité dédiée aux hommes dans le même temps que la cueillette des baies, des tubercules ou des fruits est évoluée aux femmes, s'est posée la question de l'organisation et de l'efficacité des activités utiles à la survie du clan »<sup>80</sup>. En nivelant les types d'organisation, les différentes relations de pouvoir, les domaines où celui-ci s'exerce, on relativise l'emprise de la culture dans l'émergence du management. Or, il est contemporain de la société industrielle et, ce faisant, de la modernité<sup>81</sup>. Ce fait sera d'importance pour comprendre le trouble qu'il induit. La deuxième confusion générée par le management concerne sa fonction. On oscille entre une approche pratique – le but étant de donner des conseils, des règles d'action aux dirigeants - et une approche théorique où le management est présenté comme une discipline scientifique. La difficulté n'est pas dans la dualité du point de vue mais dans son défaut, fréquent, d'explicitation. Il n'y a guère que dans les ouvrages de recherche que le point est clarifié : c'est à la fois une « discipline scientifique et un outil de

<sup>78</sup> BAZIN, Patrick. « Internet, c'est la continuité du livre ». *Livres Hebdo* n°649 du 06 / 06 / 09. Entretien avec Daniel Garcia.

<sup>79</sup> MOUREN, Raphaëlle et PEIGNET, Dominique (dir.), *Le métier de bibliothécaire*, Paris : Cercle de la Librairie, 2007. Bibliothèques.

<sup>80</sup> LABRÉGÈRE, Roland. *Le management à la lettre*. Paris: Ellipses, Optimum, 2008. p.11

<sup>81</sup> Certains auteurs, débattant sur les origines du management, en attribuent la paternité à Babbage (voir DUNCAN, W.Jack. *Les grandes idées du management, des classiques aux modernes*. Paris: 1990, Afnor Gestion. p. 19) ou à Fayol ( voir BARTOLI, Annie. *Le management dans les organisations publiques*. Paris: 2005, Dunod. p. 24)

direction des organisations »<sup>82</sup>. Il fait partie de ces champs de savoirs constitué à partir d'une « diaspora scientifique : économistes, gestionnaires, politistes, historiens, sociologues, philosophes... »<sup>83</sup>. Par opposition, certains manuels pratiques, tout en légitimant leur démarche par des fondements scientifiques, font preuve d'un défaut patent de clarification et de recul méthodologique. L'ambiguïté constitutive du management signe, en fait, son appartenance à la modernité. Là où le dictionnaire Robert de la langue française propose de le définir comme un « ensemble de connaissances concernant l'organisation et la gestion d'une entreprise », le Trésor de la Langue Française parle d'un « ensemble de méthodes d'organisation efficace (...) et de gestion rationnelle (...) employées dans la direction d'une affaire, d'une entreprise ». Cette oscillation entre « connaissances » et « méthodes » relève typiquement d'une conception moderne de la technique où le savoir-faire est défini en amont par un savoir théorique dont il est l'application. La chose est ailleurs clairement énoncée : « les savoirs d'action, s'ils ne sont pas couplés à des apports théoriques, méthodologiques et axiologiques sont inopérants »<sup>84</sup>. Les bibliothécaires, pris dans pareille confusion, confondent également les deux dimensions. La troisième source de malentendu est la croyance enracinant le management dans le secteur privé. L'origine anglo-saxonne du terme alimente cette confusion<sup>85</sup>. Son étymologie fait l'objet d'une polémique dont les enjeux dépassent les querelles de linguistes pour toucher aux représentations. Annie Bartoli, par exemple, s'appuie sur ceux qui renvoient le terme à un vieux mot français d'origine latine, de *manus* (main) et insiste sur le lien au verbe italien « *maneggiare* »<sup>86</sup>. L'idée est de contrer la caricature largement répandue d'un management à l'anglo-saxonne entièrement voué au culte du profit. Dans le même esprit, de nombreux auteurs s'attachent à faire du management l'instrument du nivellement des écarts entre privé et public. Outre Annie Bartoli citant Fayol<sup>87</sup> ou Weber, une récente enquête quantitative et quantitative, menée auprès de dirigeants des secteurs privé et public fait ainsi état de « faibles différences entre les rôles et représentations de rôles des managers, qu'ils appartiennent au secteur privé ou public »<sup>88</sup>.

Nous ne nous aventurerons pas à démêler l'écheveau complexe des causes qui expliquent l'apparition du management public dans les bibliothèques - et dans le service public en général -. Nous nous concentrerons plus particulièrement sur la raison majeure qui fait que le management public ne peut être considéré par les bibliothécaires comme une technique identitaire. Les techniques assimilées par la profession au fil des ans étaient considérées comme des outils neutres que les bibliothécaires pouvaient tordre, adapter à leurs pratiques et surtout concilier avec les objectifs politiques qui étaient les leurs. Il se produit ici un phénomène comparable à celui que nous avons décrit pour les TIC. Le management public en effet propose des outils déjà finalisés, il définit donc des usages articulés à des objectifs politiques qui se révèlent parfois incompatibles avec les représentations des bibliothécaires. Parce qu'ils se sont construits dans la modernité, leurs modes de gestion ont longtemps été ceux élaborés dans un modèle bureaucratique. Max Weber est de ceux qui ont montré comment la rationalisation de la politique, émanation directe de la modernité, a été à l'origine de l'État bureaucratique. C'est « avec la victoire du rationalisme juridique formaliste » que l'on a vu « apparaître en Occident, à côté de types déjà existants de domination, le type légal de domination, dont la variété la plus pure, sinon la seule, a été et est encore la domination

<sup>82</sup> SANTO, Viriato-Manuel et VERRIER Pierre-Éric. *Le management public*. Paris : PUF. 2007. p.13

<sup>83</sup> *Ibid.* p. 14

<sup>84</sup> LABRÉGÈRE, Roland. *op. cit.* p. 13

<sup>85</sup> Le dictionnaire Robert renvoie au mot anglais « to manage », désignant la « conduite », la direction d'une entreprise. La prononciation à la française a été admise sur avis de l'Académie Française par un arrêté du 12 janvier 1973.

<sup>86</sup> BARTOLI, Annie. *Le management dans les organisations publiques*. Paris : Dunod, 2005. Fayol parle d'« entreprises sans objectifs monétaires » p. 24

<sup>87</sup> *Ibid.* p. 26

<sup>88</sup> DESMARAIS, Céline et ABORD DE CHATILLON, Emmanuel. « Existe-t-il des différences entre le travail de managers du public et ceux du privé ? » *Revue Française d'Administration Publique*. 2008/4. n°128. p.767-783

bureaucratique »<sup>89</sup>. Ce type de domination dit « rationnel-légal » se caractérise par l'éviction des considérations affectives, relatives aux personnes, à même d'entraver le calcul et la prévision. La règle formelle se présente ici comme la garantie d'une auto-limitation du pouvoir politique qui est elle-même la clé de son efficacité. La rationalité politique moderne est liée à une « pragmatique objective de la Raison d'État »<sup>90</sup> construite par analogie avec la logique économique et technique. Ce sont ici les objectifs politiques - la légitimité d'un pouvoir étatique étant garantie par sa neutralité - qui justifient le recours à des techniques de rationalisation du pouvoir. Dans la fonction publique française, on perçoit bien comment les logiques bureaucratiques se sont appuyées sur la défense des valeurs républicaines. L'énoncé des trois principes régissant la fonction publique par le juriste Louis Rolland<sup>91</sup>, la loi sur les droits et obligations des fonctionnaires<sup>92</sup> participent de cette approche où les techniques de gouvernance sont finalement subordonnées à des valeurs républicaines fondatrices. Les bibliothèques, confiées à des fonctionnaires, appliquent ce même schéma. Elles ont les « caractéristiques d'une institution publique : formalisme endormi avec des règlements et une tarification souvent complexe, horaires d'ouverture le plus souvent insuffisants et plus en relation avec les horaires de travail des fonctionnaires qu'avec ceux des "clients"(...) récurrente opposition entre temps de travail de "service public" et travail interne »<sup>93</sup>

Face aux insuffisances de la gestion bureaucratique, soulignée d'ailleurs bien plus tôt par les chercheurs que par les fonctionnaires eux-mêmes, le management public, né dans les années 1980, s'est présenté, surtout à partir des années 1990, comme une alternative. La pénétration de ses principes s'est fait lentement en France, et n'a fait l'objet d'un volontarisme marqué des autorités publiques que très récemment. Ainsi, la RGPP<sup>94</sup> puis la LOLF<sup>95</sup> ont conduit à mettre en œuvre des méthodes et des techniques régissant l'action des organisations publiques en vue de l'amélioration de leur performance. Pour prendre l'exemple de la LOLF, le souci de maîtriser les dépenses publiques est clairement affiché à côté de la volonté d'améliorer l'efficacité des politiques publiques et du service rendu. La mise en place et l'acceptation de ces changements pourraient faire l'objet d'analyses complexes, croisant une multitude de facteurs aussi bien économiques, sociaux, juridiques, que géopolitiques. Dans l'optique qui est la nôtre, nous nous attacherons aux facteurs culturels pour souligner que la tension entre les techniques prônées par le management public et les missions assignées à l'État dans le modèle bureaucratique se sont exacerbées. Les techniques ne sont plus justifiées par les valeurs mais prennent très insidieusement leur place. *Le Livre blanc de la fonction publique* remis en avril 2008 au Ministre du Budget par Jean-Ludovic Silicani est, à cet égard, révélateur. Il ne faut pas s'y tromper : le texte évoque de manière récurrente la question des valeurs et de la modernité mais en dilue considérablement le sens. Jean-Ludovic Silicani souligne, cependant, l'importance des facteurs culturels qu'il est indispensable de prendre en considération. Il remarque que « le système de valeurs dont se sont dotés le service public et la fonction publique au fil du temps est donc endogène (...). Dominant l'ensemble de la société, l'État n'éprouvait pas la nécessité de rechercher ses valeurs dans d'autres références que les siennes propres »<sup>96</sup>. Le mouvement porté par le management public se veut synthétique et conciliateur : face aux « échecs » de l'État-Providence, il s'agit à présent de

<sup>89</sup> WEBER, Max. *Sociologie des Religions*. Textes réunis, traduits et présentés par Jean-Pierre Grossein. Paris : Gallimard, 2006. 2<sup>e</sup> édition revue et corrigée. p. 374

<sup>90</sup> *Ibid.* p. 425

<sup>91</sup> Louis Rolland a énoncé dans les années 1930 les principes de continuité, de mutabilité et d'égalité.

<sup>92</sup> Droits et obligations des fonctionnaires. Titre 1<sup>er</sup> du statut de la fonction publique. Loi 83-634 du 13 juillet 1983.

<sup>93</sup> PEIGNET, Dominique. « La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? » *BBF* 2005 n°1. p.38-45.

<sup>94</sup> Réforme Générale des Politiques Publiques. Initiée le 10 juillet 2007 sous l'impulsion du Président de la République. Elle organise l'analyse des missions et actions de l'État puis la mise en œuvre de scénarios engageant des réformes structurelles.

<sup>95</sup> Loi d'Orientation sur la Loi de Finances. Promulguée le 1er août 2001. Elle entre en vigueur par étapes et s'applique à toute l'administration depuis 2006.

<sup>96</sup> SILICANI, Jean-Ludovic. *Le livre blanc de la fonction publique*. [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.ensemblefonctionpublique.repository/file/livre\\_blanc/libre\\_blanc\\_complet.pdf](http://www.ensemblefonctionpublique.repository/file/livre_blanc/libre_blanc_complet.pdf)> p. 8. (consulté le 15 octobre 2009)

réaliser la synthèse entre les valeurs traditionnelles qui fondent l'identité de nos services publics et de notre fonction publique, et qu'il serait absurde de remettre en cause, et les valeurs caractéristiques de la modernité »<sup>97</sup>. Il est frappant de noter ici que « les valeurs traditionnelles » visent les principes républicains fondés par la modernité issue des Lumières alors que les valeurs dites « caractéristiques de la modernité » - c'est-à-dire de la modernisation - sont celles de l'efficacité, de la performance et de la qualité. Une telle confusion rend impossible toute appropriation identitaire du management public par les bibliothécaires. Deux acceptions du mot « valeur » sont en effet confondues. Rappelons que la valeur est économique quand elle renvoie à une valeur d'usage, fondée de manière subjective et relative, eu égard à l'utilité attribuée à cette chose. Par contre, elle est morale quand elle désigne des normes de la conduite, en référence à une axiologie prescriptive. En rabattant le sens éthique sur le sens économique, la confusion entre moyens et fins est portée à son maximum. Le management public, tel qu'il est présenté dans *le Livre Blanc*, crée un divorce dans l'équilibre moderne entre moyens et fins. Là où le modèle bureaucratique, digne héritier de la modernité, subordonnait les moyens (techniques) aux fins (politiques), le management public entretient savamment la confusion des genres : « le sens définit clairement où une organisation doit aller, les valeurs sont la manière dont elle compte procéder pour y parvenir » ou encore : « lorsqu'on aborde la culture du résultat, la question des valeurs apparaît aussitôt »<sup>98</sup>.

En conséquence, le management public participe d'un choc culturel qui touche tous les fonctionnaires du secteur public en France. Un mouvement relativement consensuel veut que le service public « à la française » soit le fruit d'une histoire. Ceci mériterait d'être nuancé. La notion ne désigne-t-elle finalement pas autre chose que l'idée que l'on se fait, en France, du service public : objet d'une défense consensuelle, d'ordre symbolique, vissé dans cet attachement viscéral à des valeurs tout à la fois morales, sociales et politiques ? Cette hypothèse pourrait être étayée par le fait que le management public, loin de pouvoir prétendre au statut de culture identitaire, devient assez vite un repoussoir contre lequel l'identité peut se ressouder, se réunifier. Des techniques identitaires fédèrent, mais des techniques anti-identitaires peuvent aussi fédérer... contre elles. Ainsi Bruno David s'insurge-t-il contre un milieu professionnel passif qui, à trop se mouler dans le discours managérial ambiant engagent les bibliothèques dans « une logique d'entreprise privée » qui explique le discrédit attaché au titre de « conservateur », de plus en plus remplacé par celui de directeur<sup>99</sup>. Ce mouvement s'avère cependant hasardeux, voire simpliste, car il oublie que le management public n'est peut-être pas autre chose qu'un épiphénomène, venant s'inscrire dans un contexte social largement marqué par la remise en cause de la légitimité du service public.

En analysant la fin du « programme institutionnel » - autour duquel s'orientaient les professions structurées autour du travail sur autrui -, François Dubet pointe les facteurs sociaux, politiques et historiques du changement. En premier lieu, l'institution ne parvient plus à opérer cette synthèse miraculeuse évoquée plus haut : l'idée même de valeurs universelles et transcendantes qui, par leur monolithisme, légitiment ceux qui les portent craque de toute part. La raison centrale en est que le nouvel étalon de mesure - si c'en est un -, est l'individu, ses plaisirs, ses aspirations. Ainsi, les bibliothécaires qui se sentaient investis d'une mission de démocratisation du savoir, œuvraient pour un égal accès de tous à la Culture, sont parfois désorientés face à l'affaiblissement de leur rôle prescriptif : les débats restent âpres pour savoir quels genres littéraires ont droit de cité sur les étagères, si les jeux vidéo doivent faire partie de l'offre, s'il faut mettre en place une politique d'exemplarisation des best-sellers,... L'irruption de la médiathèque a mis en lumière ces tensions et constitue le

---

<sup>97</sup> *Ibid.* p. 9

<sup>98</sup> *Ibid.* p.212

<sup>99</sup> DAVID, Bruno. « Le manège enchanté des bibliothécaires ». *BBF*, 2004, t. 49, n°6, p.87-97

miroir des contradictions qui structurent le jeu social. On peut, à cet égard, se demander si l'ambition de concilier les contraires tient un autre rôle que celui de nourrir les illusions, d'alimenter les espoirs : comment offrir à la fois à tous et à chacun ? Comment échapper à la contradiction entre relativisme culturel et exigence de qualité ? Les bibliothécaires, comme d'autres, sont pris dans un étau : ils admettent la différenciation des publics, l'individualisation des attentes, mais se plaignent d'avoir à traiter avec des clients. Ils vivent difficilement le fait de n'être plus des « prêtres » de la grande culture, du savoir, mais des « commerçants » ballotés par les demandes de leurs « clients »<sup>100</sup>. La problématique reste intacte et se pose partout, avec une acuité plus forte, peut-être, pour l'école où elle est même dramatisée par un sentiment d'urgence. Il serait faux de dire que ces dilemmes sont nouveaux : ils se sont posés pour l'introduction des bandes dessinées, et plus généralement des images ou lors de l'arrivée des phonogrammes. Mais ils sont aujourd'hui cruciaux dans la mesure où les institutions ne permettent plus la réconciliation, même symbolique, qui s'opérait auparavant grâce à l'autorité peu contestée des agents publics. « Le déclin du programme institutionnel procède de l'exacerbation de ses contradictions latentes, quand il n'a plus la capacité idéologique de les effacer, quand il n'a plus la force de réduire les paradoxes qu'il pouvait surmonter par la grâce de sa magie »<sup>101</sup>. François Dubet souligne avec pertinence la complexité de la situation en remarquant que c'est au moment où les institutions sont de plus en plus concurrencées que l'on attend le plus d'elles. Leur puissance est, paradoxalement, à l'aune de leur faiblesse. A ce facteur purement social, s'ajoute aussi l'ébranlement de la logique de monopole sur laquelle s'appuyait l'État. Le service public s'étant défini par des missions pérennes assurées en concurrence nulle ou faible, « les organisations publiques sont très peu structurées par le risque de leur propre mort »<sup>102</sup>. Or, la pression individualiste conduit à considérer l'État comme un prestataire de services parmi d'autres. La relation descendante qui rendait l'utilisateur tributaire du service rendu par l'État tend à s'inverser : ce sont maintenant les institutions culturelles qui doivent aller conquérir les publics, voire même susciter la demande ou séduire.

En définitive, si le management public ne peut être vu comme une technique identitaire, c'est parce que le bibliothécaire, ne se distinguant pas en cela des autres fonctionnaires, reste attaché aux valeurs modernes portées par le service public à la française. Peut-être exprime-t-il ses réticences avec moins de virulence que d'autres - on pense aux enseignants ou aux magistrats - car les tensions qui ont précisément constitué le socle identitaire le rendent finalement plus perméable aux évolutions. Cette souplesse s'expliquerait ainsi par le fait que la place des missions reste inversement proportionnelle à celle des techniques. En conséquence, le management public et le vocabulaire spécifique qui l'accompagne s'installent très progressivement dans les discours, plus lentement encore dans les pratiques. Là où les ouvrages et articles sur les TIC prolifèrent dans les publications professionnelles, les productions sur le management restent largement en retrait. Outre les rapports officiels qui relaient les directives ministérielles<sup>103</sup>, la fin des années 1990 voit l'apparition des premiers manuels de management appliqués aux bibliothèques. L'ouvrage de Pierre Carbonne et Thierry Giappiconi, édité en 1997<sup>104</sup>, se présente comme un projet « audacieux » qui met un soin tout particulier à dissocier le management des bibliothèques d'origine anglo-saxonne du management des politiques publiques qu'ils appellent de leurs

<sup>100</sup> DUBET, François. *op. cit.* p. 74-75

<sup>101</sup> DUBET, François. *op. cit.* p. 53

<sup>102</sup> SANTO et VERRIER, *op. cit.* p. 5

<sup>103</sup> Le récent rapport de Benoît Lecocq évoque encore de manière assez discrète la montée en puissance du management, en le considérant essentiellement sous l'angle de la gestion de personnel. (p.11) LECOQ Benoît. *La fonction de direction des services communs de la documentation : évolutions récentes et perspectives*. Rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques. N° 2008-005. Paris : 2008. [en ligne]. Disponible sur :

<[http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/55/1/rapportfonctiondir25062008\\_30551.pdf](http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/55/1/rapportfonctiondir25062008_30551.pdf)> (consulté le 3 juillet 2009)

<sup>104</sup> CARBONE, Pierre et GIAPPICONI, Thierry. *Management des bibliothèques: programmer, organiser, conduire et évaluer une politique documentaire et les services des bibliothèques publiques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1997. p. 13

vœux. Celui de Joëlle et Jean-Louis Muller met l'accent sur la nouveauté du propos en indiquant que « voilà dix ans, le fait d'aborder le thème du management en bibliothèque était politiquement incorrect (...) Nous assistons aujourd'hui à une prise de conscience de la nécessité d'apprendre à manager »<sup>105</sup>. L'examen des dossiers proposés par le *Bulletin des Bibliothèques de France* se révèle tout aussi éloquent quant à la faible propension à parler management. Durant la période 1994-2009, on ne repère que deux titres utilisant explicitement un vocabulaire managérial<sup>106</sup>. Si prise de conscience il y a, celle-ci ne dissimule pas la tiédeur des bibliothécaires, en particulier de ceux qui sont en position de direction. De manière très pragmatique, ils admettent que les compétences managériales sont devenues incontournables, mais les vivent parfois comme pesantes, aliénantes, voire même dévalorisantes. A l'appui, ce professionnel, cité dans *Bibliothécaires en prospective*, se fait l'écho d'un sentiment partagé : « la fonction de direction est frustrante : c'est de l'administratif, et l'on sort du livre ». En découle la « crise de vocation »<sup>107</sup> d'une fonction de direction tiraillée entre son attachement originel au livre et la nécessité de s'adapter au contexte institutionnel.

Les deux techniques non-identitaires qui ont émergé durant la période 1994-2009 s'imposent lentement dans le monde des bibliothèques. Elles bousculent la construction identitaire en induisant une approche nouvelle où les techniques ne sont plus des outils neutres s'effaçant derrière des missions surplombantes. Elles sont, en effet, étroitement imbriquées à un certain nombre de fins, d'usages hétérogènes qui échappent à toute régulation infra-professionnelle.

## C) VERS UNE TECHNICISATION CROISSANTE DU MÉTIER ?

### 1. De la crise au malaise

L'arrivée de ces techniques non-identitaires alimente-t-elle le discours sur la crise ? La littérature professionnelle abonde d'analyses, de diagnostics, de constats éplorés comme autant de plans de bataille volontaristes pour faire face à la crise dont souffriraient les bibliothécaires. Les auteurs de *Bibliothécaires en Prospective* ont bien analysé ce contexte et vont même jusqu'à parler d'un « éclatement de l'identité professionnelle »<sup>108</sup>. Ils ont élaboré un modèle qui met en lumière les tiraillements des professionnels, pris entre les demandes des élus (nous rajoutons, plus largement, des tutelles), les attentes des publics, et les exigences des collections. L'analyse commanditée par le DEPS situe « l'angoisse » des bibliothécaires dans ce fait que « les fonctions essentielles qui fondent le métier deviennent impossibles à assumer simultanément. Il se constitue alors un paradoxe identitaire en ce que si l'identité, certes, est définie, elle est devenue inaccessible »<sup>109</sup>. L'intérêt d'une telle étude est de montrer que c'est moins ce déchirement du bibliothécaire qui est à l'origine de la crispation que la représentation qu'il s'en fait. Le mal est alors lié à cette confusion illusoire entre « l'inaccessibilité au nouveau cœur de métier » et « la disparition du métier lui-même ». L'impossibilité d'atteindre un idéal structurant se nourrit de l'angoisse d'un avenir incertain, où toute forme d'identité se décomposerait. Jean-Pierre Durand et ses collaborateurs précisent qu'ils ont construit ici un modèle heuristique. Utilisons-le donc pour ce qu'il est, et d'abord, pour pointer l'inadéquation du terme « crise » ici.

<sup>105</sup> MULLER Joëlle et MULLER Jean-Louis. *Le management du personnel en bibliothèque*. Paris : Cercle de la Librairie. 2001. p.173

<sup>106</sup> *BBF*, n°1 t. 1998 : « la démarche qualité ». *BBF*, n°3 de 2008 : « évaluation et prospective »

<sup>107</sup> DURAND, Jean-Pierre (dir), *Bibliothécaires en prospective*, DEP, Paris, 2006 p. 118

<sup>108</sup> *Ibid.* p. 165

<sup>109</sup> *Ibid.* p. 169

Ce vocable est un lieu commun de la modernité. Tout en étant portés par la foi dans le progrès, les modernes sont aussi habités par une inquiétude vis-à-vis du présent. Michel Foucault souligne combien la modernité se caractérise par une « conscience aiguë de la discontinuité du temps »<sup>110</sup>. En découle le vif sentiment de l'originalité du présent - fortement présent dans le thème de la rupture - ainsi qu'un vertige angoissant face à l'incertitude de l'avenir. Jean-Marie Goulemot souligne aussi une forte tension entre la « conscience d'une avancée cumulative des savoirs et des techniques » et « le sentiment aigu d'un danger ; résurgence ou continuation des représentations catastrophiques de l'histoire, qui menace les civilisations d'une destruction sans retour »<sup>111</sup>. Deux représentations contradictoires cohabitent: on exalte le progrès continu et linéaire des savoirs humains tout en vivant dans l'angoisse de la crise. Cette position inconfortable se retrouve dans les propos des bibliothécaires. Leur optimisme progressiste voisine avec un pessimisme inquiet face à un avenir potentiellement destructeur. Depuis que les bibliothécaires ont pris pied dans la modernité, ils ne cessent de pointer la crise qui mine leur identité. Rétifs vis-à-vis du passé, attentifs au présent, ils sont troublés par un avenir jugé incertain. Les périodes de modernisation intense des bibliothèques sont régulièrement perçues comme des moments de crise. Noë Richter, évoquant la glorieuse époque des pionniers, soulignait déjà qu'« il y a donc, à la fin du siècle, une crise des bibliothèques. Elle s'inscrit dans un contexte beaucoup plus général, celui des mutations du système de transmission des connaissances »<sup>112</sup>. L'époque la plus contemporaine donne régulièrement à entendre les discours alarmistes. On peut citer Bertrand Calenge qui s'interroge : « la bibliothèque en lambeaux ? »<sup>113</sup> Dominique Lahary, s'inquiétant explicitement de « la crise du métier »<sup>114</sup>, ou Christophe Evans évoquant un « public de crise »<sup>115</sup>. La tension, voire même la contradiction, entre la croyance en un avenir plus radieux et le vertige de l'inconnu est donc typiquement moderne.

En somme, la crise - évoquée parfois de manière si insistante qu'elle en devient complaisante - est à prendre pour ce qu'elle est : un moment paroxystique, une situation critique mais ponctuelle qui est vouée à s'annuler dans un équilibre retrouvé, synonyme de retour à la normale. Ne soyons donc pas dupes de cette rhétorique de la crise qui susurre, au fond, que les choses suivent leur cours. Il semble que la situation actuelle du métier accumulerait plutôt les symptômes de la maladie chronique. L'épuisement actuel des mythes fondateurs du métier pourrait révéler une réalité plus profonde : il devient intenable de justifier les contradictions de la modernité par la modernité elle-même. De même que nous avons envisagé la construction de l'identité professionnelle à travers les mythes fondateurs de la modernité, nous pouvons à présent avancer que cette identité se fissure dans le temps même où la modernité périclite. En fait, plus que d'une crise passagère, les évolutions évoquées plus haut relèvent de « tendances lourdes ». François Dubet remarque à cet égard que « nous sommes entrés dans une période historique dominée par le déclin du programme institutionnel. Trop d'indices se conjuguent pour que l'on puisse penser qu'il s'agit d'une simple crise, d'une sorte d'accident passager, et qu'un peu de volonté politique suffirait à renverser la tendance. Il y a à cela une raison essentielle : le déclin des institutions participe de la modernité elle-même, et pas seulement d'une mutation ou d'une crise du capitalisme »<sup>116</sup>. Le regard que l'on peut porter sur les évolutions technologiques coïncident avec l'analyse socio-politique conduite par Jacques Ellul. Le grand travail de rationalisation entrepris par les Lumières connaît à présent son aboutissement : « dans tout le cours de l'histoire sans

<sup>110</sup> FOUCAULT, Michel. « Qu'est-ce que les Lumières ? » *Dits et Écrits, II, 1976-1988*. Édition établie sous la direction de Daniel Defert et de François Ewald avec la collaboration de Jacques Lagrange. Paris : Gallimard, 2005. « Quarto ». p.1506.

<sup>111</sup> GOULEMOT, Jean-Marie. *op. cit.* p. 290

<sup>112</sup> RICHTER, Noë. *op. cit.* p. 257

<sup>113</sup> CALENGE, *Accueillir, orienter... op. cit.* p. 237

<sup>114</sup> LAHARY, Dominique. « sous le statut, l'idéologie ? », *BBF*, 2000, t.45, n°1, p.50-61

<sup>115</sup> AROT, Dominique. *Les bibliothèques municipales en France. 1991-1997*. Paris : Cercle de la Librairie. 1998. p. 219

<sup>116</sup> DUBET, François. *op. cit.* p. 372

exception, la technique a appartenu à une civilisation, elle y a été un élément englobé dans une foule d'activités non techniques. Aujourd'hui, la technique a englobé la civilisation toute entière »<sup>117</sup>. Les raisons du malaise - et non de la crise - seraient donc à chercher à la fois dans les valeurs et dans les techniques dont les rapports avaient jusqu'à peu réussi à structurer l'identité du métier.

## 2. Les raisons du malaise

Les facteurs d'évolution qui ont marqué le métier au cours des vingt dernières années plaident largement en faveur d'une remise en cause de la représentation que le bibliothécaire moderne s'est fait de son rôle. En examinant l'introduction des TIC et du management public dans le monde des bibliothèques, nous avons voulu les traiter comme des faits. Les insérer dans un circuit de causalité semblait non seulement présomptueux mais surtout lourd de présupposés puisqu'en considérant les techniques comme des causes majeures du changement, on glisserait implicitement vers une position déterministe. Or, il serait inconséquent de s'engager en faveur du déterminisme technologique sans être à même d'en mesurer toutes les implications. Notre méthode consistera donc ici simplement à évoquer un faisceau de facteurs sans chercher à les hiérarchiser. D'où, un changement de regard sur notre objet : nous avons envisagé TIC et management comme des événements nouveaux faisant irruption dans les pratiques professionnelles, donc comme des effets. Nous les considérons à présent comme des causes possibles aux transformations des pratiques. Notre problématique nous conduit à leur accorder cette place, mais elle ne doit pas dissimuler l'existence d'autres séries causales. Nous nous en tiendrons à la synthèse présentée par Jean-Philippe Accart. Il mentionne, en tout premier lieu, des facteurs culturels qui révèlent un changement des modalités d'accès au savoir, justifié par « l'élévation générale du niveau culturel et scolaire de la population » et « la multiplication de l'accès à l'information dans la vie personnelle et professionnelle »<sup>118</sup>. De nouvelles pratiques, de nouvelles demandes s'expriment donc. Étudiant *les pratiques culturelles à l'ère numérique*, Olivier Donnat met l'accent sur la montée en puissance de la « culture de l'écran » qui se caractérise par une démultiplication et une nomadisation des usages. La place du livre s'érode encore un peu plus<sup>119</sup>, ce qui met le bibliothécaire en demeure de réfléchir à son offre, en termes de supports comme de contenus. Les repères que proposait la culture légitime, elle-même moribonde, peinent à tenir. Des facteurs économiques sont ensuite présentés par Jean-Philippe Accart. On pourrait penser que ce point touche uniquement les documentalistes puisqu'il est question du fait que « l'information est devenue un bien économique »<sup>120</sup>. En réalité, il touche aussi les bibliothécaires travaillant en milieu universitaire, dont les choix doivent tenir compte des coûts croissants de l'information scientifique et technique (IST) et de ses modes de circulation. Les grands producteurs de l'information scientifique développent des produits et services transmis directement à l'utilisateur. Christian Lupovici regrette ainsi que lorsque « Elsevier organise un séminaire avec et pour des bibliothécaires, il ne s'agit plus de débattre des contenus ou services mais de présenter de nouvelles fonctionnalités et d'expliquer aux professionnels comment promouvoir les nouveaux produits auprès de leurs communautés », le bibliothécaire est alors « mué en agent commercial des producteurs d'IST »<sup>121</sup>. Plus largement, c'est un changement épistémologique qui est en cours : les Lumières avaient imposé l'idée que la valeur du savoir pouvait être politique, pour les contemporains elle devient économique. Ces deux facteurs alimentent des

<sup>117</sup> ELLUL, Jacques. *La technique ou l'enjeu du siècle*. Paris : Economica. 2000. 1ère édition : 1954. p. 40

<sup>118</sup> ACCART, Jean-Philippe. « Les défis de demain pour la profession ». *Arbido*, n° 4, 2003

<sup>119</sup> DONNAT, Olivier. *Les pratiques culturelles des français à l'heure du numérique*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php>> (consulté le 24 novembre 2009)

<sup>120</sup> ACCART, Jean-Philippe. *op. cit.*

<sup>121</sup> LUPOVICI, Christian. « Bibliothèque sans bibliothécaire ? » *op. cit.* p. 37

interrogations partagées. Ils interpellent le bibliothécaire qui se tourne vers le sociologue. Celui-ci rappelle alors avec justesse une première évidence : que ces changements concernent l'ensemble de la société et touchent toutes les communautés professionnelles. Le philosophe pourrait en rappeler une seconde : les deux facteurs évoqués précédemment laissent paraître, sous des traits différents, les indices d'une technicisation de la société. Au sens propre pour ce qui relève des facteurs culturels - puisque le rapport au savoir est de plus en plus médiatisé par la technologie - et au sens figuré pour les facteurs économiques - en faisant du savoir un instrument de la puissance économique, on le réduit à un outil quelconque -. Nous trouvons confirmation de cette analyse en nous arrêtant sur le troisième facteur évoqué par Accart, qui est organisationnel. François Dubet remarquait que le registre de la vocation, fortement présent dans la modernité, est maintenant dépassé par une professionnalisation croissante et par une complexification sans fin des institutions. Désormais, la culture du résultat, dont l'incarnation la plus symbolique est la LOLF, remplace celle de l'effort et du dévouement. « Il ne suffit plus d'accomplir une vocation et de respecter les règles non dites de la déontologie pour être un bon professionnel, il faut aussi que les procédures d'évaluation et de contrôle démontrent l'efficacité du travail accompli »<sup>122</sup>. La normalisation du travail, via un arsenal de procédures complexes et d'outils de mesure élaborés est en marche. La publication de multiples référentiels métiers dans de nombreux champs professionnels<sup>123</sup> participe de ce mouvement. Jean-Pierre Le Goff signale que de telles entreprises de classification qui normalisent la gestion des compétences, sont révélatrices d'une nouvelle conception du travail. La vocation et l'investissement humain étant inévaluables, ils apparaissent de plus en plus comme des émanations subjectives, des parts de vie qui deviennent superfétatoires. Émerge ainsi une « approche technicienne du travail humain » où « celui-ci est appréhendé en termes de mécanismes et de comportements élémentaires que l'on décompose à l'extrême et instrumentalise en vue d'objectifs à atteindre »<sup>124</sup>. La logique de l'évaluation individuelle, mise en place dans le sillage de la LOLF<sup>125</sup>, s'inscrit dans ce mouvement. Elle marque de façon spectaculaire la fin de la bureaucratie, entendue au sens de Max Weber : une organisation fortement investie par l'État, venue d'en haut, légitimée par sa rationalité. Si le travail est de plus en plus technicisé, ce n'est pas tant sa rationalisation qui est en cause que la déshumanisation que celle-ci entraînerait dès lors qu'elle n'a pour moteur que des objectifs de nature économique. Si l'on en croit Jean-Pierre Le Goff, nous sommes désormais menacés par une « machinerie de l'insignifiance »<sup>126</sup>.

Nous ne nous attarderons guère sur le dernier facteur mentionné par Accart puisqu'il est « technologique ». Il n'y a donc pas à démontrer en quoi il ajouterait à une technicisation du métier. Il convient, à présent, de s'arrêter sur les conséquences de cette emprise croissante de la technique dans le métier de bibliothécaire. Le premier point découle directement des analyses qui précèdent : la place croissante de la technique nourrit les craintes d'une disparition du politique. Daniel Jacques montre combien les évolutions sociales vont de pair avec un renforcement du pouvoir de fascination exercé par la technique. Face à la montée de l'individualisme et du désir de bonheur, « la technologie s'offre naturellement à l'esprit comme

<sup>122</sup> DUBET, François. *op. cit.* p. 62

<sup>123</sup> Nous nous limiterons à ceux qui touchent directement les métiers des bibliothèques :

Recensement des métiers réalisé pour le Ministère de l'Éducation Nationale par Anne Kupiec (1995)

Bibliofil' est le référentiel des bibliothèques élaboré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche en 2003.

REFERENS (*REFERentiel des emplois-types de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur*) a été profondément remanié au cours de l'année 2007 (arrêtés ministériels du 17 janvier 2007 et du 26 novembre 2007).

Le CNFPT propose aussi un répertoire de métiers élaborés par famille professionnelle.

<sup>124</sup> LE GOFF, Jean-Pierre. *La barbarie douce, la modernisation aveugle de l'entreprise et de l'école*. Paris : La Découverte. 1999, 2<sup>e</sup> éd. 2003. p. 33

<sup>125</sup> Décret n°2002-682 du 29 avril 2002 relatif aux conditions générales d'évaluation, de notation et d'avancement des fonctionnaires d'État, précisé, pour ce qui concerne les SCD par l'arrêté du 17 novembre 2004 relatif aux modalités d'évaluation et de notation de certains fonctionnaires du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

<sup>126</sup> LE GOFF, Jean-Pierre. *op.cit.* p. 32

le moyen privilégié de réaliser nos espérances les plus déterminantes »<sup>127</sup>. La raison politique semble impuissante à endiguer la montée en puissance de la raison technique qui trouve des échos dans l'individualisme et en vient même à le nourrir. « L'engagement accru des individus dans le champ technique » va de pair avec un « désengagement du politique »<sup>128</sup>. L'État moderne s'est épuisé, il fédère moins autour de valeurs que par son aptitude à garantir à chacun, selon ses intérêts individuels, une prestation de service sur-mesure. On attend de lui, tout au plus, l'exercice d'une fonction de régulation et de contrôle des risques sociaux et technologiques<sup>129</sup>. La technique, elle, n'est pas engoncée dans une histoire aussi complexe. Elle répond directement à nos aspirations les plus intimes : ses outils sont ceux de notre bien-être individuel, ils satisfont nos besoins et modèlent nos désirs. Il y a donc comme une rivalité entre technique et politique, la première débordant de plus en plus la seconde au point que « l'utopie technique est le nouvel habit sous lequel se présente à nous l'espérance démocratique »<sup>130</sup>. L'effet dévastateur des techniques sur le politique est perceptible dans les bibliothèques. Il est pointé par Anne-Marie Bertrand dans la genèse qu'elle fait du modèle français de bibliothèque. Ce dernier est le fruit de deux héritages distincts : celui des Lumières, qui a été évoqué plus haut, et celui de la *Public Library* américaine - qui, préservée de la mission de conservation, s'est résolument tournée vers les publics -. Elle soutient que le modèle français va se construire sur une « adaptation fautive » du modèle américain. « Le malentendu qui va rapidement s'instaurer est l'abandon des prémices politiques de ce modèle. On n'en retiendra que les caractéristiques techniques, gages de ce succès »<sup>131</sup>. Les choix français, par souci de rupture avec la tradition de la bibliothèque savante, ont forcé le trait. Dans une geste moderne parfaite, ils ont voulu balayer toute attache à une tradition, ont cherché à afficher un esprit nouveau, ont conçu l'innovation en creux, comme réaction contre le passé. De ce fait, ils se sont engouffrés plus franchement encore que dans les pays anglo-saxons dans la brèche ouverte par le progrès technique. Ne passons pas à côté de cette ironie de l'histoire : les bibliothèques anglo-saxonnes ont su se saisir des évolutions technologiques bien plus vite que leurs homologues françaises, mais là où les premières n'ont jamais perdu de vue leur public, les secondes ont peut-être eu tendance à mettre l'accent, avec retard, sur la technique pour mieux occulter leur oubli des publics. De ce fait, la modernité s'est incarnée, dans les bibliothèques françaises plus qu'ailleurs, par la prégnance d'une raison technique qui s'est imposée au détriment d'une raison politique.

L'autre écueil qui guette est relatif à la fascination qu'exerce l'innovation dans l'époque contemporaine. A confondre technicisation et modernisation, la crainte est forte d'être pris dans une spirale de progrès qui conduise à adhérer à l'aveugle à tout changement. Alain Finkielkraut, fustige le vertige propre à la modernité qui pense que c'est en courant derrière les innovations qu'on innove. « Pourquoi pas : telle est la réponse laconique et désinvolte que l'esprit du temps adresse aux propositions incessantes que lui fait la technique »<sup>132</sup>. Contrairement aux débuts de la modernité qui voyaient dans le progrès une rupture avec la tradition, celui-ci est aujourd'hui, de fait, notre tradition. C'est donc un mythe, une illusion que de croire que l'innovation technique implique une véritable rupture. Elle n'est que la continuation de l'idéologie du progrès : « il n'y a donc pas de mérite à faire bouger les choses, car elles bougent toutes seules »<sup>133</sup>. Ayant planté le décor, Alain Finkielkraut se réfère à la figure du conservateur. Même si l'auteur y voit, pour son propre compte, une position philosophique, le vocable n'est pas sans susciter des échos particuliers dans le contexte qui est

<sup>127</sup> JACQUES, Daniel. *op. cit.* p. 12

<sup>128</sup> *Ibid.* p.13

<sup>129</sup> Voir à cet égard l'analyse de Dominique Bourg à propos de la bioéthique : « on est passé du contrôle démocratique des choix et risques technologiques ». In BOURG, Dominique. (dir). *Peut-on encore croire au progrès ?* p.7

<sup>130</sup> *Ibid.* p. 11

<sup>131</sup> BERTRAND, Anne-Marie. *De la librairie publique.... op. cit.* p. 35

<sup>132</sup> FINKIELKRAUT, Alain. « Le mythe du XXI<sup>e</sup> siècle », in *Peut-on encore croire au progrès ? op. cit.* p. 86

<sup>133</sup> *Ibid.* p. 87

le nôtre. Ainsi, il indique que la disposition d'âme du conservateur, c'est d'avoir « un sentiment aigu de la finitude »<sup>134</sup>. Il est celui qui perçoit les dangers du temps qui détruit, corrompt, il est en même temps celui qui affirme que « les morts ont voix au chapitre »<sup>135</sup>. La figure du gardien ou du passeur incarnée par le bibliothécaire se marie avec cette relation étrange à l'égard du temps. « Pas plus qu'il n'est uniforme, le monde des bibliothèques ne restera immobile. Il est pourtant un élément de stabilité dans la connaissance car il se meut à la vitesse de la dérive des continents »<sup>136</sup>. Michel Melot insiste ici sur la sagesse d'un bibliothécaire qui, tout en étant dépositaire de la mémoire du passé, doit garder pied avec le présent sans céder à la frénésie du changement puisque celui-ci, de toute façon, va toujours trop vite. Nous ne soutiendrons donc pas la conclusion un brin provocatrice à laquelle arrive Finkielkraut qui pose que « dans un monde voué au mouvement et à l'innovation permanente, innover vraiment serait ralentir »<sup>137</sup>. Il y a dans cette assertion un penchant pour la régression, la stagnation qui ne va pas avec un métier dont l'imaginaire est fortement imprégné par une valorisation de l'innovation et de la mobilité. L'image du bibliothécaire érudit, replié sur sa collection, est bel et bien obsolète. Par contre, nous affirmons qu'« innover vraiment » suppose une méditation dans l'action, une méditation sur l'action qui doit passer par une réflexion sur les représentations que les bibliothécaires se font de la technique.

### 3. La tentation du repli ?

Le déclin de la modernité est donc un fait dont on ne peut que prendre acte, mais qui réveille des inquiétudes sourdes, agitant l'imaginaire d'individus pris dans une société insaisissable. Le mouvement de technicisation en marche donne lieu à des réflexions qui appartiennent à deux registres distincts. Le premier est celui du questionnement. Ainsi, Pierre-André Taguieff dénonce-t-il l'épuisement d'une modernité qui se complait dans la « démesure du désir prométhéen de fabriquer l'avenir »<sup>138</sup>. C'est la fin d'un mythe, celui qui prétendait parer le monde désenchanté par la rationalité des attributs d'une raison scientifico-technique porteuse du progrès. Est ici interrogée la difficulté à se départir d'une modernité qui n'est plus que l'ombre d'elle-même, ne nous proposant plus qu'un « futur sans avenir »<sup>139</sup>, dépouillé de tout espoir. Nous sommes alors pris dans un nœud : que peut-on substituer à l'illusion moderne qui a prétendu penser l'avenir sans s'appuyer sur le passé dont il est issu ? « Y a-t-il un avenir sans le progrès, c'est-à-dire après le progrès ? »<sup>140</sup>. Taguieff s'interroge sur l'incohérence qu'il y a à adhérer encore à la « religion politique de l'adaptation à ce qui est quoiqu'il arrive, à la sacralisation du monde comme il va »<sup>141</sup> alors que l'avenir est touché par l'anomie. Si le monde lui-même ne peut plus délivrer des normes communes, que peut signifier l'appel à s'y adapter ? Comment peut-on se caler sur de l'imprévisible, de l'incertain ? Que faire face à un avenir hypothéqué ? Ce registre de questionnement a le mérite de montrer à quel point il est délicat d'imaginer une nouvelle approche.

Cependant, une posture attentiste convient mal à des professionnels pressés par l'action, donc amenés à dénouer le problème, quasiment à leur insu, dans leur pratique elle-même. Facile pour les théoriciens d'être nostalgiques, pessimistes ou simples observateurs dubitatifs, difficile pour le bibliothécaire d'être dans le retrait et dans l'action en même temps. La modernité qui l'a vu naître le conduit-elle, par une ironie subtile de l'histoire, à envisager le

<sup>134</sup> *Ibid.* p. 79

<sup>135</sup> *Ibid.* p. 86

<sup>136</sup> MELOT, Michel. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf. 2007. p. 82

<sup>137</sup> FINKIELKRAUT, Alain. *op. cit.* p. 87

<sup>138</sup> TAGUIEFF, Pierre-André. *L'effacement de l'avenir*. Paris : Galilée. 2005. p.11

<sup>139</sup> *Ibid.* p. 14

<sup>140</sup> *Ibid.* p. 469

<sup>141</sup> *Ibid.* p. 11

reniement de son héritage de moderne ? Dans une tension exacerbée, le voilà porté à se demander s'il peut critiquer l'héritage qui l'a fait naître, s'il peut aller jusqu'au parricide symbolique de la modernité. Face à la violence de la question, l'alternative réside peut-être dans un aménagement irénique. La solution de continuité serait, en effet, de ménager une voie douce en défendant l'actualité des Lumières. Michaël Föessel a bien montré comment cette voie relevait d'une logique de survie puisqu'elle s'inscrit dans ce qu'il appelle les « stratégies de l'immunisation », définies comme « les tentatives pour mettre les principes des Lumières à l'abri de leurs traductions historiques »<sup>142</sup>. Dans cette optique, les Lumières sont assimilées à un « geste (par principe réitérable) autant qu'à des contenus déterminés. Si les principes énoncés au XVIII<sup>e</sup> siècle survivent à leur destin historique et à la manipulation dont ils ont pu faire l'objet, c'est parce qu'ils sont formels et donc disponibles pour d'autres usages »<sup>143</sup>. Cette position tente fortement les bibliothécaires puisqu'elle se structure précisément autour d'un attachement réitéré aux valeurs des Lumières. D'une part, les missions peuvent être réaffirmées. L'exemple flagrant d'une tentative de cet ordre se trouve dans la démarche suivie par Dominique Arot quand il écrit sur « les valeurs professionnelles du bibliothécaire ». Son projet est d'« analyser la permanence de valeurs éthiques de référence, donc d'une déontologie défiant les siècles »<sup>144</sup>. Nous sommes bien dans la « stratégie de l'immunisation » décrite plus haut qui se présente ici sous une forme très aboutie. Dominique Arot, en effet, s'appuie sur l'histoire des bibliothécaires pour légitimer des valeurs transhistoriques. La modernité est donc toujours à la fois une clé de lecture historique et un vecteur fort de l'auto-légitimation des bibliothécaires... comme si la caution historique investissait les missions d'une forme de permanence intouchable. D'autre part, l'effort de réactualisation des Lumières se donne pour but de contenir les techniques dans le cadre imparti symboliquement par la modernité. L'article accusateur de Bruno David est révélateur à cet égard. Il fustige un dévoiement des valeurs sous les coups d'une pensée libérale dont les chevaux de Troie sont le management et les TIC. « La technicisation du métier de bibliothécaire, c'est-à-dire la mise en place concomitante de la modernisation libérale et de savoir-faire à portée intellectuelle limitée, voire nulle, dont la validité n'excède pas quelques années, rend obsolètes les dispositions qui faisaient l'honneur de la profession »<sup>145</sup>.

Notre propos n'est ni de départager, ni de soupeser la valeur de telle ou telle opinion. C'est d'en examiner les implications et, au-delà, les pratiques qu'elles fondent. L'hypothèse avancée est la suivante : de l'analyse des changements qu'a connus le métier de bibliothécaire peuvent se déduire deux postures. D'une part, une tendance naturelle porterait les professionnels, toujours ouverts à la modernisation, à persister dans leur foi pour la technique et le progrès ; en conséquence de quoi il conviendrait de s'approprier avec optimisme toutes les possibilités offertes par la technique. En ce cas, le parti-pris serait plutôt technophile. D'autre part, une tendance tout aussi naturelle pousserait vers la nécessité de réanimer les valeurs qui ont fondé le métier. C'est alors une conviction politique qui constituerait une clé de lecture. Ces deux voies ne font que refléter la tension fondatrice dont nous sommes partis. En même temps que l'ordre du discours construit dans la modernité se fissure, les deux piliers de l'identité du bibliothécaire, dont nous avons retracé les relations tumultueuses, vacillent. Les valeurs, soutenues par les vertus structurantes d'une raison universelle, semblent menacées par le déclin de l'institution. Les techniques, auparavant articulées aux valeurs, se sont banalisées tout en accroissant leur emprise sur la société. L'imaginaire de la technique sur lequel les bibliothécaires ont construit leur identité reste décidément flou.

<sup>142</sup> FÖESSEL, Michaël. « Refaire les Lumières ? ». *Esprit*. Août-septembre 2009. p. 150

<sup>143</sup> *Ibid.* p. 154-5

<sup>144</sup> AROT, Dominique. « Les valeurs professionnelles des bibliothécaires ». *BBF*, 2000, t. 45, n°1, p. 33-40

<sup>145</sup> DAVID, Bruno. *op. cit.*

Pour comprendre comment s'organisent les représentations que les uns et les autres se font de la technique, nous avons suivi le fil fourni par l'histoire des idées. De là, l'ordre du discours fondé dans la modernité nous a fourni les clés pour élaborer un modèle idéal. Les points de vue des bibliothécaires sont cependant loin de former un tout homogène. S'ils forment un corps, c'est vu d'un regard extérieur, qui peut être institutionnel si l'on parle statut, mais qui a été ici surtout sociologique et même anthropologique. Que devient cette construction abstraite face à la diversité des paroles individuelles ? De la tendance politique ou techniciste, laquelle résiste au-delà du champ du commentaire ? Qu'en est-il si l'on se situe de plain-pied avec les paroles de ceux qui vivent ces évolutions ? Nous verrons qu'à l'ordre du discours, exposé plus haut, succède sinon une cacophonie, au moins un chœur à plusieurs voix.

## II. La pluralité des voix

---

### A) LE TRIPTYQUE

La recension des entretiens que nous proposons à présent aura pour but d'affiner l'analyse théorique qui précède. Dans le souci de préserver l'originalité de la parole individuelle et de disposer d'un matériau d'analyse pertinent, nous commencerons par dresser successivement le portrait des trois profils distinctifs, avant d'engager une analyse croisée qui se voudra plus thématique.

#### 1. Le profil politique : les techniques identitaires rejetées

La première famille de discours se caractérise par sa méfiance affichée vis-à-vis de toute tentative pour lier le destin du bibliothécaire aux techniques, quelles qu'elles soient. Ainsi, à la question de savoir ce qui définit le métier de bibliothécaire, les réponses sont unanimes : il n'a rien d'un technicien puisqu'il n'est pas sûr qu'il ait même un métier ! A cet égard, le recours fréquent à la figure de l'intellectuel tient souvent lieu de contre-poids.

*« C'est d'abord une profession intellectuelle, la technique est un outil au service de cette activité intellectuelle. C'est une activité intellectuelle et il y a une partie d'administration publique ».*(E1)

*« Je veux dire par là que le fondement de notre métier c'est de manipuler des contenus du savoir pour le transformer en connaissances partagées, acquises et partagées, appropriées et partagées par un public parfaitement identifié - d'une collectivité - que ce faisant nous avons à travailler sur une logique de contenu. C'est dans ce sens là que je dis que c'est un métier intellectuel et que notre travail n'est pas fondamentalement de gérer des lieux, n'est pas fondamentalement de gérer des collections, n'est pas fondamentalement de gérer des outils. C'est ça l'objectif. On va utiliser effectivement les techniques, on va utiliser des collections, on va utiliser des lieux, espaces de facilitation ; ( ....) la connaissance se transmet comme ça. Fondamentalement on est dans une logique de connaissance ».*(E2)

L'opposition entre activité technique et activité intellectuelle est caractéristique de la modernité. Elle renvoie à un lieu commun de la pensée occidentale, né dans la culture antique et conforté par le christianisme. La technique y est vue comme le paradigme du travail manuel, elle nous situe du côté de la fabrication, de la transformation d'une matière première ; elle mobilise le corps plutôt que l'esprit. A l'opposé, l'activité intellectuelle nous renvoie dans le champ de la connaissance, de la réflexion, puisqu'elle mobilise l'esprit, partie la plus élevée de l'être humain. De là, naît une longue tradition, encore très vivace en France, de dépréciation du travail manuel et des techniques<sup>146</sup>. C'est cependant autour de ce couple d'opposés que se construit la démarcation du métier de bibliothécaire avec la technique.

En toute logique, cette famille de discours exprime de fortes réserves quant à l'existence même de techniques identitaires.

---

<sup>146</sup> Voir à cet égard : D'IRIBARNE, Philippe. *La logique de l'honneur. Gestion des entreprises et tradition nationale*. Paris : Le Seuil, 1979, p.42-43, notamment.

« C'est un métier à très faible technicité ».(E20)

« Q: Et par rapport à tout ce parcours là comment vous définiriez la part de technicité du métier ? C'est quoi pour vous les techniques qui définissent le métier ? R: Il n'y en a pas. C'est un métier qui n'a pas de technique. Q: Parce qu'il n'a pas de technique propre ? Parce qu'il emprunte des techniques à d'autres ? R: Oui, c'est ça, voilà ! En fait, il emprunte des tas, des tas de techniques, ça va de tous les côtés. Bien entendu les techniques de l'information font partie des techniques les plus souvent utilisées. On est amené à manipuler la connaissance donc, derrière, de l'information mais pas que ça. (...) Derrière, vous avez de multiples techniques qui interviennent, eh bien, quel type de plastique on met sur un bouquin pour éviter que ça se détériore avec le temps, etc... On rentre dans une autre technique, on joue avec les techniques de la communication, on joue avec les techniques des relations publiques, de l'animation de groupe... ».(E2)

Si, par ailleurs, l'existence de techniques identitaires est reconnue, c'est sur un mode dépréciatif, où le terme même de métier est contesté, tenu à distance, voire explicitement récusé.

« Je ne sais plus trop ce que c'est que la technique bibliothécaire. Les bibliothécaires disent avoir un métier ; cataloguer, on n'en a plus besoin, prêter des livres, on n'en a plus besoin, on a des automates ».(E1)

Trois raisons sont avancées pour expliquer cette posture : la première pointe l'inadéquation du terme de métier - spontanément restreint aux opérations bibliothéconomiques - pour désigner l'ensemble des tâches afférentes au bibliothécaire. En rester au métier, c'est s'enfermer dans un carcan rigide qui rabat la profession sur des tâches dans lesquelles les personnes interrogées ne se reconnaissent pas et, visiblement, ne se sont jamais reconnues. Ainsi, c'est d'abord l'unité monolithique que représente le métier qui est récusée. Elle est incompatible avec la pluralité qui, elle, a valeur identitaire.

« La leçon que je tire de ça, mais enfin elle est très personnelle, est qu'il n'y a pas un métier, ce serait dommage qu'il y ait qu'un métier de bibliothécaire, il faut plusieurs métiers dans les bibliothèques ».(E14)

« Je préfère parler de fonctions que de métier. Je ne dis pas qu'il y a un métier. Je dirais plutôt qu'il y a soit des disciplines avec lesquelles on est familier (...) soit des conditions d'exercice dans lesquelles on essaie de servir... un ensemble d'éléments qui font qu'on va faire en sorte que la BM, du fait de son passage, se porte mieux. Ce qui peut avoir rapport avec le métier ou ce qui peut avoir un rapport lointain avec le métier. Ça dépend des postes qu'on occupe. Mon expérience à P... est peut-être la seule expérience liée avec le métier des bibliothèques que je peux avoir encore à ce jour. Pour une raison très simple : il s'agissait de s'occuper de questions très techniques liées au fonctionnement de la bibliothèque – acquisition-catalogage- ».(E11)

La deuxième raison qui explique cette méfiance à l'égard du métier - le terme pouvant même devenir aux yeux de certains, un véritable repoussoir - est qu'il est associé au corporatisme. L'association entre travail manuel et technique est très prégnante dans cette famille de discours. On veut bien, à la limite et peut-être par commodité de langage, admettre qu'il y a un métier, mais en ouvrant tellement l'extension du terme qu'il se vide de son sens.

« C'est plus un état d'esprit qu'un métier ».(E14)

« Le mot de métier a toujours eu tendance à me terrifier. Par contre si vous avez une vision très englobante du métier, là, je vous rejoins sur la notion de métier ».(E11)

Dans cette logique, l'ombre du corporatisme est très souvent présente : on rappelle ainsi explicitement que dès qu'il s'agit de « métier », « il faut se méfier du corporatisme ».(E14)

La troisième raison, enfin, de ce rejet du métier est que l'attachement aux techniques bibliothéconomiques est perçu comme un frein aux évolutions, à la mobilité du métier :

« Les techniques précises, il faut s'en méfier, regardez, les compétences techniques qu'on enseignait de mon temps sont totalement obsolètes aujourd'hui ». (E14)

Dès lors que le métier est restreint aux techniques identitaires, il est dénaturé, asséché de ce qui fait son sens. C'est justement parce que la bibliothéconomie est encore perçue par beaucoup comme identitaire qu'elle apparaît comme un rempart archaïque et sclérosant empêchant de nécessaires évolutions.

Très logiquement, cette famille de discours ne peut vivre l'arrivée des techniques partagées comme une perte. Celles-ci ne bousculent en rien le cœur d'un « métier » qui se joue ailleurs que dans les techniques. Ces dernières ne seront jamais que des « modalités d'exercice » (E11) dont les variations et les évolutions n'entameront pas le sens profond de l'activité professionnelle. Que les TIC aient largement remplacé les pseudo-techniques identitaires reste un événement important, passionnant mais, au fond, secondaire. Ce qui guide le bibliothécaire, ce qui donne corps à son activité se situe sur un autre plan : l'ordre n'est pas celui des moyens, mais celui des fins. La position philosophique qui traverse cette famille politique est clairement celle d'une relativité, d'une hétérogénéité de la technique. Celle-ci est, par essence, subordonnée aux fins qu'elle sert. L'assertion revient d'ailleurs avec insistance : « il n'y a pas d'outil neutre » (E2) ; « Il n'y a pas d'outil neutre, l'outil prend son sens en fonction de l'utilisation que vous en faites. Exemple : un revolver. ». (E1) Affirmer la non-neutralité de la technique, c'est souligner qu'elle sera toujours « au service de » : son sens est nécessairement hors d'elle-même, dans une fin qui la chapeaute. Par conséquent, « les nouvelles technologies sont un outil qui doit être tordu, subordonné, aux fins ». (E1)

On comprend alors l'importance du discours critique tenu à l'égard d'un métier réduit à des techniques identitaires. Si toute technique trouve son sens dans une fin qui la dépasse, il est compréhensible que toute démarche qui autonomise l'outil, qui le laisse avancer tout seul, soit vécue et perçue comme une dérive dangereuse.

« En fait, plus ça va, plus je pense que le moyen reste toujours un moyen. » A propos des possibilités d'application du Web 2.0 aux bibliothèques : « Quelques uns, après avoir tout décliné disent "ça, d'exemple, en bibliothèque on peut pas en donner, c'est pas utilisé mais ça serait vachement intéressant". Mais pourquoi ça serait vachement intéressant ? Parce que l'outil est moderne ? Ou parce que ça rendrait service à quelque chose ? (...) Je cherche et je trouve très peu de monde qui se pose la question de la réception des outils par les publics que nous servons. Et sincèrement ça me fascine parce que c'est un peu comme quand on faisait des catalogues autrefois. » (E2)

Qu'on l'illustre par un exemple, comme ci-dessus, ou qu'on reformule de manière théorique, c'est bien la dérive techniciste qui est pointée ici :

« Il peut y avoir une aliénation par l'outil, cela veut dire que l'outil est mal employé. Si vous êtes conditionnés par l'outil, et si ce n'est plus vous qui conditionnez l'usage que vous faites de l'outil, c'est qu'il y a quelque chose qui ne va pas. » (E1)

« La technique n'est plus un enjeu. Quand on sait qu'on peut faire un site web en trois clics, quand on sait que les archives ouvertes permettent de mettre en ligne des choses et que potentiellement le web va faire que...eh bien, voilà ! C'est très bien de faire de la dentelle. L'enjeu c'est de savoir à quel endroit on le fait. Politiquement, c'est de choisir un endroit où on va travailler. » (E20)

Cette première famille de discours est sans conteste la plus facilement identifiable puisqu'elle s'inscrit dans le sillage de la modernité. La position développée est cohérente, défendue de manière explicite, ses présupposés sont clarifiés et pleinement assumés. La légitimité du propos est garantie par une histoire où les valeurs ont constitué le moteur essentiel de la construction identitaire.

## 2. Le profil technicien : les TIC, nouvelles techniques identitaires ?

Cette deuxième tendance s'inscrit presque en opposition avec celle qui précède. Elle assume pleinement la dimension technique propre à l'activité du bibliothécaire. La notion de métier ne provoque aucune crispation et les réponses à la question de savoir quelle est la part de technicité qu'il comporte sont franches et directes.

*« Je vois la bibliothèque comme une succession de tâches techniques. Alors elles peuvent être logistiques. La logistique, c'est donner la bonne information ou le bon document à la bonne personne en temps et heure... Et c'est vrai que j'ai du mal à voir autre chose dans la bibliothèque... sauf, sauf dans les fonctions d'animation. Alors là, c'est un rôle d'animateur. Ou dans les fonctions pédagogiques où c'est un rôle pédagogique. J'aurais beaucoup tendance à partager les tâches de la bibliothèque. »(E3)*

Cette vision du métier se veut très incarnée : ceux qui la partagent ne sont pas sans ignorer la diversité des fonctions dans une bibliothèque mais prennent soin de resituer leur point de vue par rapport à la fonction qu'ils occupent dans leur établissement.

*« R: Moi, je n'ai fait que du technique et je pense que ce n'est pas gênant d'être spécialisé. Par contre j'ai travaillé en bibliothèque sans jamais voir un livre ! Q: et un usager ? R: De temps en temps. J'en ai vu un peu à la BNF, j'en ai vu à E... et c'est tout... On va dire que sur quinze ans, presque vingt ans de travail, j'ai vu des usagers pendant deux ans... » (E3)*

*« Dans les SCD, cela revient à un travail technique car il n'y a pas de collection patrimoniale. »(E7)*

L'originalité de cette position est qu'elle établit un lien étroit entre techniques bibliothéconomiques et TIC. Cette articulation peut prendre la forme d'une continuité chronologique entre les deux. Dans ce cas, le métier est décrit à travers des âges successifs, qui se caractérisent, à chaque fois, par l'avènement d'une technique dominante. *« Les bibliothèques évoluent avec la technique et au fil des techniques. »(E3)* On peut ainsi trouver, en un bref raccourci, la mention d'un état initial et d'un état actuel de l'évolution du métier : *« Avant il y avait les techniques de catalogage, aujourd'hui, des bibliothécaires se passionnent pour tous les outils du Web 2.0. »(E5)* Dans cette logique, on rencontre des récits très circonstanciés qui retracent avec force détails, sur un ton parfois épique, les grands moments de l'évolution technique : partant du catalogage papier, évoquant ensuite l'informatisation, puis l'arrivée d'Internet, puis finissant avec les bases de données. Ces approches considèrent les TIC comme le dernier avatar des outils techniques dont se sont emparés les bibliothécaires.

D'autres fois, le lien excède la simple continuité et relève d'une véritable assimilation des TIC par les techniques bibliothéconomiques. A la question de savoir quelle est la part de technicité du métier, la réponse est souvent spontanément : l'informatique ! Celle-ci est alors présentée d'emblée comme *la* technique identitaire, sans même, parfois, que soit mentionnée la bibliothéconomie. Tout se passe comme si les bibliothécaires n'avaient pas passivement assimilé, à l'instar de nombreux autres métiers, les TIC, mais s'étaient perçus comme des acteurs majeurs du changement technologique. Se désignant eux-mêmes comme des professionnels de l'information, ils estiment qu'il est de leur rôle, voire même de leur responsabilité, de rétroagir sur ces outils, de se les approprier de manière experte.

*« Pour l'informatique, oui, car on parle de l'informatique documentaire, ça fait partie du métier, ça finit par marquer... l'intérêt pour la norme Z 3950... s'est étendu à des domaines qui ne sont pas bibliothéconomiques. Le XML qui a... ça marque la profession même si ensuite ça s'élargit. »(E7)*

La conséquence la plus remarquable d'un tel discours est la prise de distance, voire même la méfiance qui se développe à l'égard de la question des missions. L'interrogation sur leur place donne quelque fois lieu à une forme d'esquive qui revient, en les passant sous silence, à minorer leur importance dans le noyau identitaire.

« *Q: Et les missions, le rôle politique des bibliothèques ? R: Bien sûr que c'est important. Ça va l'être de plus en plus avec l'autonomie de l'université : comment présenter les choses, bien connaître les établissements, bien savoir comment c'est organisé, comment ça fonctionne.* »(E15)

Il est frappant de voir comment la réponse interprète le thème politique sur un plan strictement fonctionnel : c'est un point de vue instrumental qui prime, celui du « comment », au détriment de toute interrogation sur le « pourquoi ». Une autre réaction, peut-être moins soucieuse de respecter l'orthodoxie, répond de manière directe en accusant explicitement le débat sur les missions de dissimuler les vraies questions - qui seraient bien évidemment techniques - et de parasiter l'exercice du métier.

« *Les bibliothécaires français s'arcbutent souvent sur ce qu'ils pensent être leurs missions, leur mission de service public, ou leur mission de médiateur et pour ne pas répondre à la demande.*»(E3)

Il est à noter que le discours qui affleure ici est le reflet inversé du discours exposé plus haut. Dans les deux cas, le corporatisme est stigmatisé, mais là où les premiers accusaient la technique, les seconds montrent du doigt les missions et le projet politique qui les soutient.

« *Moi j'ai peur que si on s'accroche trop à cette acquisition d'une culture professionnelle eh bien que ce soit la porte ouverte au corporatisme (...) c'est-à-dire une défense identitaire et communautaire (...) moi, je dirai, si c'est un espèce de lieu identitaire, des défenses communautaires, je suis très ennuyé. Mais, c'est pas ça ! C'est pas ça ! Si c'est un ensemble de projets de nature politique, alors peut-être... mais bon...* »(E4)

On perçoit bien ici à quel point la frontière est ténue, dans le projet politique global de la bibliothèque entre une démarche qui suscite des réserves - mais dont la légitimité ne peut être contestée dans l'absolu - et d'autre part la crainte tenace de la dérive corporatiste et idéologique.

Le balancier entre les deux piliers de l'identité professionnelle est ici à l'œuvre, il penche, au-delà de la tension, pour une confrontation entre les deux qui nous intimerait la nécessité de choisir. Au-delà des divergences que nous venons de pointer, les deux profils esquissés font état d'un même ressenti : l'arrivée de techniques non partagées n'est pas vécue comme une perte. Ce consensus reste relatif puisqu'il recouvre une dissonance entre deux postures antagonistes. La particularité du profil technicien est l'emphase mise sur les améliorations occasionnées par l'arrivée des TIC. Elle indique une différence de fond. Pour la première famille de discours, la technique n'est pas neutre parce qu'elle est en aval déterminée et subordonnée au politique. Pour la deuxième, elle n'est pas neutre en soi, parce qu'en amont, elle induit déjà des usages, elle exerce un pouvoir de contrôle.

« *La technique, c'est très lié à la compétence, le savoir-faire, la performance, performatique (...) c'est finalisé alors que la connaissance ne l'est pas nécessairement* » (E4)

« *La technique, comme les outils, sont des produits. Dire que l'ordinateur est neutre, c'est, je veux pas être radical, c'est une aberration intellectuelle.*»(E4)

Un tel positionnement conduit à dire que ce profil technicien entretient une proximité incontestable avec le déterminisme technologique. Mais il ne fait que s'en approcher tout au plus : personne n'affirme clairement que la technique dicte de toute nécessité les usages, conceptions et pratiques professionnelles. Dans l'extrait cité précédemment, on admet qu'il y a un jeu possible entre techniques et usages, que celui qui s'empare des outils peut les utiliser dès lors qu'il se cale sur une axiologie. Le déterminisme reste néanmoins une « tentation »

permanente. Il affleure constamment dans l'hésitation entre une survalorisation des pouvoirs de la technique et une tendance à les minimiser, comme si on ne pouvait - voulait ? - aller jusqu'au bout de la logique technicienne. Cette hésitation s'expliquera peut-être par le fait que ceux qui développent cette approche sont aussi ceux qui affichent le plus leur investissement sur le terrain. Leur propos est dense, circonstancié et illustre spontanément des points de vue décrivant le quotidien. Se positionnant clairement comme des acteurs, ils théorisent moins et exemplifient plus. Il faut donc se garder de surinterpréter. Que ce déterminisme reste voilé ou non-avoué pourrait également s'expliquer par le fait qu'il s'agit d'une position moins facile à revendiquer : moins noble qu'un discours glorieux sur les missions ou les enjeux politiques, moins distinctif aussi puisqu'il s'inscrit en continuité avec le discours médiatique ambiant.

A ce point de l'analyse, on remarquera que le tableau que nous venons de dresser trouve un écho dans les développements théoriques conduits précédemment. Le positionnement moderne, oscillant entre missions et techniques, s'incarne ici pour une part dans le profil politique en reléguant la technique au rang de moyen ; la conséquence en est d'appeler à une réactivation des fins. Pour une autre, le profil techniciste, pour ne pas dire technophile, considère qu'il faut s'ouvrir aux techniques et leur reconnaître une certaine autonomie. Il semble décidément difficile d'échapper à cette tension constitutive du métier dont nous avons pourtant tenté de montrer l'épuisement. Une nouvelle voie semble pourtant s'esquisser.

### **3. Le profil socio-anthropologique : un dépassement des techniques identitaires vers des « techniques-usages » ?**

Ce discours est plus diffus et rarement explicité comme tel. C'est par défaut qu'il nous est d'abord apparu : un certain nombre d'assertions ne rentrait, en effet, dans aucun des deux profils dressés précédemment. C'est en creux, en recueillant des opinions orphelines, sans filiation évidente, qu'a émergé une position qui se révèle au final cohérente, bien qu'encore hésitante. Affleurant au détour d'un exemple, présente en filigrane dans des propos par ailleurs hétérogènes, il s'agirait plus volontiers d'une tendance que d'un discours constitué comme tel, rationnel et argumenté. Il mérite cependant une grande attention en ce qu'il semble représenter une alternative aux deux profils précédents, lesquels sont deux miroirs renvoyant l'un l'autre une même image : celle de la modernité.

Un indice nous a mis sur la piste de ce discours. Les personnes le soutenant ont en commun d'exprimer leurs incertitudes quant à ce qu'il faut entendre par technique. Celle-ci fait d'abord l'objet d'une interrogation et non d'une évidence, comme en témoigne le jeu de questions-réponses qui s'est répété plusieurs fois.

« Q: Et donc quelle est la part de technicité du métier? Les tâches techniques qui participent du métier? R: Informatique? »(E13)

« Q:...les techniques c'est quoi, c'est un outil ? R:Qu'est-ce que vous appelez techniques ? Q:Je vous renvoie la question ! R:Je mettrais plus une appellation technologie. »(E10)

Quand on en vient, enfin, à une proposition pour définir la ou les technique(s), l'hésitation laisse place à une définition qui n'est jamais univoque puisque la technique est toujours resituée par rapport à ses usages, relativement à un contexte.

« Dans mon esprit, la technique, elle véhicule de façon inconsciente le paradigme des conditions qui l'ont généré. » (E19)

Ce témoignage nous a mis sur la piste et conduit à définir un profil « socio-anthropologique ». L'appellation, assez opaque, a au moins pour mérite de désigner explicitement sa filiation. Elle s'inspire très librement des apports conjugués de l'anthropologie et de la sociologie

interactionniste. La première se donne comme programme de penser la technique, à l'instar de toute construction humaine, comme un fait social global. Marcel Mauss, en posant ce principe, aborde la technique par le biais de sa fonctionnalité et de son efficacité sociale. « L'anthropologie de la technique investit le domaine des relations entre les hommes et les choses dans une dynamique qui accorde une place prépondérante aux pratiques mises en œuvre dans ces relations (...) de fait, le technique est social et le social est technique »<sup>147</sup>. La seconde se situe au croisement des différents courants qui s'inscrivent dans la mouvance des *cultural studies*<sup>148</sup>. Elle émerge aussi de la sociologie interactionniste représentée dans sa version originelle par l'école de Palo Alto. Elle se nourrit, enfin, des apports de penseurs tels que Michel Foucault et Michel de Certeau, eux-mêmes repris par Bruno Latour. Tous ces courants de pensée sont travaillés par la même exigence, formulée ici à propos des *cultural studies* : « le dessein est de rester attentif aux significations vécues par les agents sociaux, de ne pas les assigner au rôle de rouages passifs de la mécanique de structures sociales »<sup>149</sup>. Le principe commun à toutes ces approches est donc d'appréhender la technique non comme un objet autonome mais comme un complexe où outils et usages interagissent selon des mécanismes élaborés qu'il est impossible de prédire. Patrice Flichy résume une telle intention : « la recherche ne doit pas porter sur le fait technique mais sur l'action technique, sur les intentions, les projets, les délibérations qui précèdent l'action, sur le déroulement de l'action elle-même et surtout sur l'interaction des différents acteurs entre eux, et entre eux et l'objet technique »<sup>150</sup>. Toutes ces pensées prennent leurs distances vis-à-vis de l'idée d'un fait technique dont on pourrait isoler et objectiver les pouvoirs. Elles insistent au contraire sur le va-et-vient incessant par lequel les usages mettent en échec la tendance naturelle de toute technique à agir comme un pouvoir de normalisation. Si la technique s'inscrit nécessairement dans un mouvement qui tend à réguler les pratiques, elle est en retour modifiée par des usages imprévus, échappant à la norme dans laquelle ils étaient censés s'inscrire. Si certains propos recueillis ont pu paraître atypiques, c'est parce qu'ils ne présentaient la technique ni comme une puissance régulatrice autonome, ni comme un pouvoir second, destiné à relayer des choix politiques. C'est autour de l'alternative dont nous venons de résumer les principes théoriques que nous regroupons donc les propos qui suivent.

*« Pour moi, il y a une technologie qu'on est en train d'essayer... sur la RIFD (...) ce serait difficile de passer à côté. Si on prend cette technologie là, la RIFD, pour moi, elle va dégager au niveau du prêt notamment une part de temps, et une part de travail, qui va être... qu'on va pouvoir déplacer ailleurs. C'est-à-dire que le cœur du métier, enfin, non ce n'est pas le cœur du métier, un des aspects du métier, qui est de faire du prêt-retour, va tendre à disparaître. Ce qu'on va dégager là comme temps va pouvoir être utilisé à d'autres tâches, c'est-à-dire que le rôle du bibliothécaire va changer. La fonction de prêt-retour va être de plus en plus mécanisée, et la fonction du bibliothécaire va être du coup déplacée davantage ou recentrée sur la médiation, d'une certaine façon la technologie va nous ramener à la collection » (E10)*

La dernière phrase est ici révélatrice : d'une part, la technologie ne produit pas ou pas seulement l'effet qu'on attendait d'elle, ce qui veut dire, contre le profil techniciste, que le déterminisme n'est pas de mise. D'autre part, elle n'est pas non plus l'effet d'une décision politique - dans la citation, la justification avancée pour expliquer l'arrivée de la RIFD, c'est la nécessité de s'inscrire dans une logique innovante -. Par contre, on pose, avec pragmatisme,

<sup>147</sup> GESLIN, Philippe. Article « Anthropologie de la technique ». MESURE, Sylvie (dir.), *Le dictionnaire des Sciences Humaines*. Paris : PUF, 2006.

<sup>148</sup> École constituée autour de Richard Hoggart. Il publie en 1957 *The Uses of Literacy*, traduit en français en 1970 sous le titre : *La culture du pauvre*. Étudiant l'influence des produits culturels sur les classes populaires, Hoggart montre que l'on a tendance à la sous-estimer et à prédéterminer le pouvoir de la culture sur les pratiques.

<sup>149</sup> MATTELARD, Armand et NEVEU, Erik. *Cultural Studies'stories. La domestication d'une pensée sauvage ?* RÉSEAUX, n°80. CNET, 1996. [en ligne]. Disponible sur : <<http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/reseaux-cnet/80/01-matte.pdf>>. (Consulté le 8 décembre 2009)

<sup>150</sup> FLICHY, Patrice. *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris: La Découverte. 2003. Science et société. p. 121-2.

qu'une telle technologie laisse une marge de manœuvre au bibliothécaire pour (re)définir sa fonction. On sous-entend ici que c'est à lui de s'en saisir et d'en faire en occasion pour redéfinir son rôle. Autrement dit, on suggère que le pouvoir assigné au départ à une technique, peut potentiellement être outrepassé, dévié, ou modifié par le biais des effets engendrés par la pratique.

Pour cette famille de discours, la technique ne peut pas être identitaire : par définition, elle ne s'inscrit dans aucun champ professionnel particulier, il est même difficile d'en établir la genèse à partir de la modernité. Avant même d'être cause, elle est effet, produit d'un contexte qui lui est consubstantiel.

*« Mais pour avoir une technique, comme dirai-je, il faut bien qu'on ait des conditions de départ, je dirai, qui apparaissent plus ou moins naturelles, je ne sais pas quels exemples je pourrai trouver (...) Par exemple, les télégrammes, jadis, quand il y avait encore des télégrammes qui arrivaient sur des bandes comme ça, il y avait bien un style télégraphique, qui était adapté à une façon de communiquer qui n'était plus nécessaire quand le téléphone s'est répandu, et qui revient paradoxalement avec une forme délibérée, débridée je veux dire, avec les jeunes sur le SMS et... donc la technique, l'orthographe, toutes ces choses font que effectivement, c'est dans certains pré-requis que l'on déploie des sujets techniques. »(E19)*

Ainsi, la technique est-elle prise dans un contexte social, anthropologique hors duquel elle ne peut être pensée. Appliqué à notre étude, ce principe viserait à montrer que la place de la technique dans le métier du bibliothécaire est intimement liée aux usages modelés par la société dans laquelle il s'inscrit, et plus précisément aux pratiques enracinées dans la culture professionnelle. Dès lors, la technique n'a aucun sens autonome, elle ne vaut que légitimée par autre chose qu'elle-même, en l'occurrence, le service.

*« Nous on va avoir l'expertise, c'est comme ça qu'on se revendique, on va savoir faire des choses très précises, très pointues, etc.. bon (...) donc aujourd'hui on a une réponse technique cent pour cent super compétente mais une inexistence du service ! »(E20)*

Ce nouveau positionnement est empreint d'un pragmatisme revendiqué. Le passage de techniques bibliocentrées à des techniques partagées est un fait qu'il convient de comprendre, face auquel il faut s'adapter, voire qu'il faut appeler de ses vœux. L'événement ne représente donc ni une perte, ni un gain, mais un simple déplacement de perspective.

*« Il y a des techniques que l'on considérerait comme étrangères et qu'il faut maintenant réintégrer et il faut en faire un socle, un corpus. Qu'est-ce que c'est que les techniques qu'on maîtrise ? qui sont empruntées un peu à tout le monde, qu'on transforme dans un champ documentaire pour dire : "voilà mon savoir-faire, je sais mieux faire ou je sais faire quelque chose que personne ne fait à l'université". C'est pas de dire je fais plus de catalogage ! Je me réapproprie un savoir-faire qui, avant, était périphérique et donc, c'est mon socle ». (E20)*

Il est remarquable que lorsqu'on évoque des « techniques partagées », le champ déborde largement celui des TIC. Il s'agit de compétences comportementales, liées aux pratiques professionnelles des bibliothécaires :

*« la technique de renseignement, de la médiation, la technique de savoir se comporter, écouter, reformuler, renseigner, orienter, garder le fil sur un temps un peu plus long sur un usager pour dire : est-ce que je vous ai bien servi, voilà mon mail, je vous recontacte dans un semaine, etc... ça c'est des techniques tout ça. »(E20)*

Dans le sillage de ce pragmatisme, les débats sur un éventuel corporatisme ne sont pas jugés dignes d'intérêt. L'idée même d'un cœur de métier semble presque obsolète. *« je ne me pose même plus la question. »(E8)*. L'enjeu, désormais, serait de prendre acte de la prégnance des techniques, et en particulier des TIC et du management, puisqu'elles inscrivent le métier dans son époque.

La conception de la technique qui se fait jour ici bouleverse quelque peu la définition commune dont nous sommes partis et qui fonde les deux profils précédents. En effet, il ne

s'agit plus de l'aborder comme une construction artificielle par laquelle l'homme se donne les moyens d'atteindre des fins fixées au préalable, mais de la concevoir comme un tout complexe où fins et moyens interagissent les uns les autres. Dès lors, tout verrouillage d'une technique par des fins assignées d'avance est impossible<sup>151</sup>. En conséquence, le moyen n'est pas plus déterminant que la fin, mais les deux doivent être pensés de concert. L'évocation du schéma classique moyens-fins semble épuisé aux yeux de certains :

« *c'est trop simpliste pour que ça marche vraiment comme ça.* »(E8)

« *On ne peut pas dire que la technologie est un moyen, il y a un dialogue constant.* »(E8)

L'implication directe de ce constat est de reconnaître qu'il y a, entre la technique et ses usages, de la marge pour créer, construire, inventer. Cette famille de discours trouve peut-être son critère d'identification le plus fiable dans son engagement en faveur d'une bibliothèque productrice ou éditrice de contenus.

« *Le travail se définit dans ce qu'il rayonne et non plus dans ce qu'il concentre, ce qui est l'habitude (...). Il faut publier là où les choses sont à publier et généralement ça veut dire qu'il faut faire des efforts de rédaction tout à fait considérables* ». (E19)

« *Après, je pense qu'on a plus aujourd'hui un travail de... effectivement, co-producteur, coorganisateur que juste de fournisseur de contenus* ». (E20)

La référence à un mouvement de décentrement par lequel la bibliothèque entre, grâce aux techniques, en interaction avec les usages sociaux est caractéristique de ce profil.

Les trois familles de discours fonctionnent, nous l'avons dit, selon leur cohérence propre, chacune reposant sur une conception philosophique originale de la technique. Nous mesurons la fécondité qu'il y a à assigner de manière rigide une « famille » à chaque interlocuteur. Cela permet une lecture de surplomb qui, s'appuyant sur des lignes de force, donne matière à une réflexion d'ensemble. Il faut, néanmoins, se garder de ce qu'une telle méthode peut avoir d'appauvrissant puisqu'à trop classifier, on risque de perdre l'originalité de la parole vivante, de ses rebonds, de ses tensions internes. Nous avons donc pris le parti de combiner les deux méthodes : tout en gardant à l'esprit les familles de discours, nous conduirons parallèlement une approche thématique qui autorise plus de souplesse. Ce sont ces deux cheminements conjugués qui mettront en relief l'expérience des bibliothécaires face à l'arrivée des techniques non-identitaires.

## **B) CHANGEMENTS ENGENDRÉS PAR LES TECHNIQUES NON-IDENTITAIRES**

### **1. Les effets sur les tâches bibliothéconomiques**

C'est autour des deux grands pôles qui organisent le métier - les documents et les publics - que nous organiserons l'examen de la réception des techniques non-identitaires par les bibliothécaires. Concernant les procédures proprement documentaires, il convient, tout d'abord, d'observer les réactions suscitées par le catalogage. Ici, les familles de discours n'éclairent en rien le regard porté sur une pratique qui renvoie à un passé connu seulement des plus anciens. Il y a là un élément générationnel indiscutable puisqu'il ne vient même pas à l'esprit des plus jeunes de le mentionner au titre des tâches identitaires. Le catalogage donne donc lieu à l'évocation d'un temps révolu qui ne laisse aucune place à la nostalgie.

<sup>151</sup> C'est la théorie de « la boîte noire » affirmant que la technique prend en compte les intérêts sociaux au moment de sa conception, mais les oublie une fois qu'elle est constituée. Voir, à cet égard, FEENBERG, Andrew. *(Re)penser la technique. Vers une technologie démocratique*. Paris: La Découverte. 2004. M.A.U.S.S. p. 34.

« Ah ! Le catalogage ! Pour moi, ça a toujours été la tâche technique par excellence avec une évolution des normes et des façons de faire puisque au milieu des années 70 ; c'est évident que la récupération des notices, on en parlait mais ça se faisait pas encore. Pour moi, la tâche par excellence est celle du catalogage. »(E16)

Il apparaît en tout état de cause comme une pratique obsolète :

« Pendant longtemps, on a dit que le catalogage constituait le cœur du métier de bibliothécaire, bon, certains y croient encore, mais je crois que tout ça c'est fini maintenant. »(E8)

« cataloguer -on ne va pas revenir sur cette vieille lune. »(E19)

Voire, encore, comme un repoussoir : « Je n'ai pas voulu. J'ai vu la rédaction des fiches en points-tirets, points-virgules-tirets... je me suis dit « jamais ça » et j'ai fait autre chose. Donc j'ai fait de l'animation et beaucoup d'autres choses, j'ai fait de l'électronique mais surtout pas de la bibliothèque (...) c'est un espèce de petit monde minuscule attaché aux point-tirets. J'ai trouvé ça insupportable. »(E3)

Pour les plus jeunes, les tâches liées au traitement des documents conduisent à évoquer directement l'informatique documentaire. Au-delà de l'expérience de chacun, on mentionne l'informatisation des bibliothèques comme faisant partie du paysage, on souligne sans équivoque le progrès qu'elle a généré en montrant que les améliorations sont aussi bien intellectuelles que directement techniques.

« Moi, j'appartiens à une génération qui n'a quasiment pas connu le métier avant. Pourtant je vais bientôt faire partie des plus anciens... pour moi la technique est totalement intégrée. »(E12)

« La technicité depuis 88, bien évidemment on est plus dans le même monde professionnel, plus du tout. La première technicité évidente, c'est les SIGB, bien évidemment. Moi j'ai commencé sans SIGB, j'ai travaillé un an sans SIGB, avec des fichiers papier que ce soit pour les collections ou pour le fichier lecteurs d'ailleurs. Deux ans après, j'ai vu arriver les SIGB, ça a été la première étape importante, je dirai pas tant pour les flux de prêt-retour, c'est technique, c'est basique ; bien sûr ça a profondément amélioré les choses mais c'était beaucoup plus intéressant pour la partie catalogue, bien sûr : les OPAC parce que la collection n'était plus présentée de la même façon pour le public. Elle devenait beaucoup plus cohérente, parce que du coup la question de l'organisation du sujet par matière, par sujet... plutôt que comme ça dans l'absolu dans les rayons. Le plus gros changement, ça a été celui-ci. Q: Une amélioration en termes d'efficacité ? R: Oui, évidente, et amélioration je dirai même intellectuellement, sur l'organisation des collections. Quand vous basculez votre collection sur un OPAC, vous êtes obligé de voir si votre collection, elle est cohérente ou pas, vous pouvez faire des recherches beaucoup plus pointues, donc du coup, vous avez une vision, vous avez une photo de votre collection qui est pointue. »(E9)

« C'est plus simple car l'outil informatique est de plus en plus performant et donc... par exemple, une recherche pour un lecteur. Avant il fallait manier des tas d'outils (bibliographies, fichiers papiers) très longs, très compliqués, très aléatoires. »(E1)

« Les acquisitions ça se fait très vite ; on a des bases en ligne. On constitue des paniers. Tout est électronique. On va gagner du temps, beaucoup de temps. »(E12)

Les améliorations apportées par l'informatique documentaire expliquent la facilité et même l'évidence avec lesquelles celle-ci semble s'être imposée. Le bibliothécaire a pu optimiser les opérations qui sont au cœur de son métier : l'informatique permet d'accroître l'efficacité des diverses opérations de traitement des documents (le gain de temps est l'argument le plus fréquemment évoqué, vient ensuite le gain en qualité). Le témoignage qui précède dépasse le point de vue de l'efficacité technique en évoquant aussi l'idée que l'outil est facilitateur sur le plan intellectuel puisqu'il apporte une meilleure expertise de la collection.

Cette rencontre du technique et du scientifique est un indice fort de l'aisance avec laquelle les techniques d'informatique documentaire sont à présent assimilées par ces bibliothécaires.

Face à cette intégration des techniques documentaires dans les bibliothèques, est-il encore pertinent de traquer les changements occasionnés ? Pour certains, le sentiment d'évidence est tel que la question semble superflue.

*« Qu'on analyse les rapports de notre métier aux techniques, c'est tout à fait intéressant mais dire "des changements"... ils sont tellement derrière nous ! » (E12)*

*« Bien sûr il y a beaucoup d'évolution avec Internet, le Web... ce que je veux dire, c'est que l'environnement est totalement familier. Tous les collègues ont Internet, des outils de toute sorte, des suites bureautiques... Je ne saurai démêler dans ma journée. J'utilise en continu la technique.(...) Pour moi c'est une partie du quotidien. »(E12)*

Au-delà de ce constat d'une imprégnation du métier par les techniques, une position plus distanciée se construit souvent autour du thème du changement. Certains s'en tiennent au constat neutre d'un déplacement - « évolution », « changement », « transformation » - d'autres s'efforcent de qualifier le processus : soit sur un plan quantitatif - « important », « considérable » -, soit sur un plan qualitatif et c'est alors que les termes sont les plus parlants : on évoque une « transformation qualitative très importante »(E1), on affirme que « les possibilités de tri sont une grande révolution »(E3) ou encore on prend position plus radicalement : « J'ai tendance à penser qu'il y a rupture »(E9), « ça a modifié complètement le paysage des bibliothèques et la façon dont on peut gérer une bibliothèque »(E15). Alors que le facteur générationnel est pertinent pour expliquer le rapport au catalogage, il est inopérant pour rendre compte de cette réception différenciée des techniques d'informatique documentaire. Ici, il semble que les familles de discours, dégagées précédemment, se révèlent d'un meilleur secours. En effet, le premier profil dissocie, en toute logique, l'évolution des techniques documentaires et les changements occasionnés dans le métier. Les techniques - que l'on parle catalogage, système d'information ou Web 2.0 - reçoivent toutes le même sort, occupent toutes la même fonction : elles sont subordonnées aux missions. N'étant pas déterminantes dans le métier, elles ne peuvent être la cause d'un bouleversement de ce dernier. Tous les tenants de ce discours tiennent pour possible que les techniques changent alors que le métier ne change pas. Reconnaisant que « c'est un point de vue complètement paradoxal »(E11), ils se disent prêts à le soutenir.

*« Le process du métier tend toujours à se rassurer dans des techniques qui changent. »(E2)*

A propos des techniques : « elles ne changent pas fondamentalement le cœur du métier. On n'a plus les mêmes techniques mais il ne faut pas confondre l'objectif et l'outil qu'on utilise. »(E5)

Par contre, ceux qui admettent que les changements induits par l'évolution des techniques documentaires sont profonds appartiennent au profil le plus techniciste. Ainsi, est-ce de ce courant que naissent les nuances les plus fines quant aux effets produits par les outils techniques. A cet égard, plusieurs distinguent la période d'informatisation des bibliothèques - qui apporte un changement quantitatif - de l'arrivée d'Internet - qui, elle, introduit une véritable rupture -.

*« Non, pas vraiment une rupture, en revanche, ça a été une évolution, une amélioration, ça a permis d'améliorer les processus qu'il pouvait y avoir au sein d'une bibliothèque. Pas vraiment une rupture, c'est un mieux, plus qu'une révolution copernicienne. Avec le Web 2.0, on arrive vraiment à une nouvelle approche, parce que du coup, ça force à adopter une nouvelle optique sur la façon dont on... pour le coup, avec l'informatisation, on restait dans le monde bibliothèque, alors qu'avec le Web 2.0, on est complètement ouvert au monde, voire même on est des fois... il y a un vecteur qui nous pousse hors de la bibliothèque même, ça force à... Moi, je pense qu'il y a une plus grande révolution qu'avec l'informatique. C'est plus prégnant avant que maintenant ».(E6)*

Situer la rupture non du côté des techniques internes, liées au traitement documentaire, mais du côté des techniques partagées - dont le Web 2.0 est la meilleure illustration - est l'occasion d'aborder le second pôle autour duquel s'organisent les activités propres au métier. Tant qu'on se place du point de vue des tâches internes, la perception des nuances reste faible puisque les techniques sont toujours vues comme des améliorations successives de pratiques encadrées par des finalités professionnelles précises. Par contre, dès lors que l'on évoque Internet, les techniques ne peuvent plus être isolées de leurs usages et s'inscrivent dans une sphère bien plus large que celle que prétendent contrôler et encadrer les bibliothécaires. Tous étant conscients de la problématique particulière qu'ouvrent ces techniques-usages, des positions plus différenciées se font jour. Les changements dans les pratiques sont ici largement perçus comme qualitatifs. Ceci suggère qu'aux yeux de beaucoup, la révolution déborde largement les bibliothèques, elle est sociale, épistémologique.

*« Les nouvelles technologies constituent, provoquent vraiment un basculement contextuel fort. Je ne vais pas utiliser de grand mots... mais nous nous retrouvons... Il y a une sorte de changement des principaux repères de l'activité humaine dû à des modifications de l'espace et du temps. »(E4)*

*« Une révolution pour moi n'est pas technique ; elle est sociale, elle n'est pas a priori technique en fait. La technique évolue, il y aura toujours des gens qui découvriront quelque chose... maintenant est-ce que l'entrée massive de validation du savoir a posteriori par ces usagers dans la profession modifie notre identité professionnelle ? La réponse est oui. Ça modifie la réflexion sur nous-mêmes ». (E13)*

*« Il y a une vraie révolution dans les usages ». (E10)*

Internet apparaît comme la technique emblématique d'un nouveau mode d'appropriation du savoir. L'accès pour tous à une masse d'information non hiérarchisée est moins source d'animosité que de questionnement, et ceci pour trois raisons principales : tout d'abord, parce qu'un réseau planétaire contrecarre, par définition, le projet ancré dans le territoire qu'incarne le lieu physique. Ainsi, Internet traverse les murs, abolit toute distance spatiale et outrepassa la logique de clôture impliquée, de fait, par la bibliothèque traditionnelle.

*« Ça reste une solution globale, Internet, à une réponse locale. C'est là où nous on a un souci, c'est-à-dire que on parle à nos lecteurs c'est-à-dire nous, ici, à nos X milliers de personnes inscrites; on n'ira pas plus loin puisque pour disposer du service en ligne, les usagers ou les internautes sont supposés être inscrits, physiquement à la bibliothèque. Déjà le premier pas à franchir est celui-là : quel est l'intérêt de développer une solution sur Internet c'est-à-dire parler au monde entier et obliger le lecteur à avoir sa carte à P.? (E10)*

Ensuite parce que les outils collaboratifs et les moteurs de recherche grand public, tels Google, donnent aux usagers l'illusion de la maîtrise. Par leur diffusion et leur banalité, ils répandent l'idée que la recherche d'information est une compétence innée chez tous les manipulateurs de souris. Il y a là une concurrence directe dont les bibliothécaires disent avoir une conscience aiguë.

*« Si on prend nos étudiants de première année, il n'y a aucun problème, ils savent cliquer, ça ils cliquent ! En revanche, analyser ce qu'ils lisent, repérer les sources, savoir où ils sont dans une page... Ça rien que ça : ils sont dans une bibliographie, ils sont dans quoi ? Ça je peux vous dire qu'on en est au niveau 0, tout est à faire là dessus. Et je pense que plus que jamais, si les bibliothèques étaient là pour permettre à chacun d'exercer leur libre-arbitre, par rapport à l'information et autres, ça j'ai l'impression que les gens le perdent beaucoup, cette liberté là...parce que c'est tellement facile d'ouvrir Google, on clique, ça marche, vous tapez un mot, vous avez le résultat, on n'a jamais 0 résultat... »(E9)*

Ou enfin, plus largement, parce que la position traditionnellement prescriptive du bibliothécaire est contestée. La tentation du contrôle, légitimée par le monopole d'une compétence informationnelle, paraît aujourd'hui obsolète.

« Je crois que plus j'avance dans mon parcours professionnel, plus je suis en effet dans une ouverture de ce qui peut se passer ailleurs, de moins en moins dans la prescription, je crois... alors que je suis issue d'une formation très classique de lettres donc je pense qu'au départ j'avais une vision fermée de ce que peut être un fonds de lecture publique, je crois qu'aujourd'hui je suis plus dans la réponse à la demande, en tout cas au croisement des cultures, que je n'étais au départ. Je suis de moins en moins dans la notion de fonds de base par exemple, de ce qui doit constituer obligatoirement le cœur d'une collection... on est au cœur de réseaux ! »(E17)

« Pour moi, c'était vraiment passer de la notion de documentation à la notion d'information. Qui n'est pas la même, on ne met pas la même chose derrière, ça ne génère pas les mêmes pratiques professionnelles. Au début, on a mis un certain nombre de postes informatiques dans les salles, on était dans la logique des signets. On a perdu beaucoup de tant à faire des signets ; c'était un énorme travail de sélection qui était toujours obsolète, constamment obsolète. D'une certaine façon, nous qui voulions maîtriser, on ne maîtrisait plus grand chose. Assez rapidement, on a changé notre point de vue, si on est sur cette logique-là, le principe de l'Internet c'était la libre circulation donc on a ouvert. Alors là je dirai que... on a été un peu dépassé par ça au début. Pourquoi parce que, on ne maîtrise rien, c'est un outil sur lequel personne n'a eu de formation ; donc c'était un peu en fonction du feeling de chacun, de l'intérêt de chacun. Et on voyait en plus arriver du public qui était plus à l'aise que nous. Là, la technologie on l'a pris un peu en plein dans la figure au moment de l'Internet, on a eu un moment où il me semble, on se sentait un peu dépassé, il faut le dire... ou bien parce qu'il y avait une multitude de moteurs qui se mettaient en place, des moteurs que l'on connaissait mal, que le public connaissait mieux que nous, ou inversement sur lequel le public attendait une connaissance. Et on n'était pas au point. Ou bien parce que, aussi, il y a eu une réticence du personnel à aller sur cet outil, que c'était un outil qui sortait de la profession. Par principe, il était tout sauf un outil de bibliothécaire ; c'étaient pas des réticences idéologiques, c'étaient plutôt des réticences d'être balancé sur un outil qui n'était plus un outil spécialisé de la profession et donc on ne savait pas trop... »(E9)

Il semble que l'arrivée d'Internet ait, dans un premier temps, modifié la perception que le bibliothécaire avait de l'utilisateur, puis, dans un second temps, que ce constat ait motivé le questionnement du bibliothécaire quant à son propre rôle.

« Le rapport qu'on avait quand même à défaut d'être pédagogique était quand même en surplomb. Le discours était prescripteur. Là, il y a une nouveauté pour notre ego, c'est qu'on admet qu'il peut y avoir dialogue. Ça on l'admettait déjà dans les théories savantes, c'est-à-dire que les responsables des fonds anciens sont interlocuteurs de chercheurs, etc. etc. Il est plus difficile pour un bibliothécaire de dire qu'il est interlocuteur d'un... euh... si vous voulez commencer à discuter de mes choix en roman policier... qu'est-ce qu'ils font de votre droit ? »(E19)

Le bibliothécaire vivait sa relation avec l'utilisateur comme celle d'un maître vis-à-vis d'un élève. La hiérarchie installée se légitimait par un savoir, une expertise aujourd'hui contestée. Le parallèle avec la relation pédagogique est dans ce témoignage très significatif : on dialogue d'égal à égal avec un chercheur, mais on admet difficilement que l'utilisateur se situe de plain-pied avec le bibliothécaire et *a fortiori* qu'il s'avère plus compétent que lui face à des outils de recherche d'information.

Face à la lucidité du constat, les tâches du bibliothécaire subissent un déplacement de nature à établir une ligne de partage nette entre ceux qui prônent un recentrage sur la prescription et ceux qui militent pour un développement de la médiation en privilégiant l'accès. Ces derniers appartiennent tous à la deuxième famille de discours qui, privilégiant les techniques, se sont toujours méfiés de la prescription.

*« Ce qui m'intéressait en faisant ce métier-là, sans savoir ce que c'était, c'était le fait que à mon sens quand on travaille en bibliothèque on n'est pas prescripteur, à la différence de l'enseignement. D'ailleurs, le fait qu'on recrute beaucoup de gens issus de l'enseignement, la seule crainte que j'ai c'est qu'on ait des gens qui continuent à être prescripteurs alors que le principe de la bibliothèque est d'être encyclopédique (...) il faut continuer à présenter des sujets très variés sans dire à l'étudiant « tu dois lire ça ou plus ça », ça c'est l'enseignant qui le fait. »(E7)*

Ici, la problématique se centre davantage sur l'accès. La médiation est évoquée en son sens le plus neutre puisqu'il s'agit de mettre en relation un public avec des ressources sans préjuger, ni présager de l'usage que les premiers feront des secondes. On parle plus facilement de ressources que de contenus : le terme renvoyant à l'idée d'un réservoir où l'on peut s'alimenter, d'une source disponible où chacun vient puiser. Un tel vocabulaire circonscrit le rôle du bibliothécaire à celui de facilitateur d'accès.

L'autre voie, fortement présente dans les deux autres familles de discours, considère que la prescription est plus nécessaire que jamais face à l'afflux d'informations. Elle prend toutefois des formes douces puisque la société, accordant moins de pouvoir de légitimation aux institutions, rend plus délicate toute imposition autoritaire. Elle se fait incitation, accompagnement, selon qu'elle investisse davantage les techniques d'accès ou les contenus eux-mêmes. Dans le premier cas, la formation aux TIC apparaît comme une voie prometteuse. *« Q: Un rôle nouveau ? R: Non, c'est un rôle qui se renforce. La formation, ça fait partie de nos missions mais c'est un rôle qui se renforce. c'est quelque chose qui passe maintenant presque en tête des actions. Et aussi, on est de plus en plus sollicité ; alors qu'avant nous allions au devant des usagers, là on s'aperçoit qu'on est de plus en plus sollicité. On travaille sur notre projet de formation, il fallait aller au devant »(E15)*

*« ça c'est vraiment notre cœur de métier, apprendre les outils et tous les enjeux qui vont autour »(E6)*

En déplaçant la prescription du contenu vers la maîtrise des outils techniques, les bibliothécaires entérinent l'idée que leur légitimité ne vient plus des savoirs eux-mêmes. Mais dans le même temps, ils induisent l'idée que, même à leur corps défendant, la technique constitue le noyau dur de leurs compétences. Dans un mouvement de torsion très habile, ils espèrent faire des TIC qui les ont bousculé les instruments d'une reconquête.

L'autre forme de prescription douce s'appuie sur les contenus. Elle considère Internet non sous l'angle des conditions d'accès mais du point de vue de la nature du savoir proposé. Avec Internet, on a affaire à une « masse », on passe « de la documentation à l'information »(E9) et le positionnement du bibliothécaire peut se lire en creux dans ces constats : il fait partie de ceux qui ont conscience du sens porté par le savoir, ensemble solide, cohérent, résistant au temps, qui appartient au domaine de la culture. On retrouve ici une distinction établie par Hannah Arendt entre la consommation de masse, prise dans l'évanescence de la satisfaction immédiate des besoins, et la culture, lieu de la permanence<sup>152</sup>. Dans la même veine, le bibliothécaire développe une conscience aiguë de la valeur intemporelle de la culture. Animé d'un profond souci de mémoire, il revendique sa capacité à distinguer et à élire pour préserver la culture de l'amas d'informations délivrées par la toile.

*« Il ne faut pas être cramponné au livre, il faut défendre le livre bien sûr, il a tellement de vertu que... on ne peut pas s'en passer parce que c'est l'outil de transmission, parce que le contenu adhère, c'est un outil de mémoire, de transmission. Y en a pas avec Internet : il transmet mais n'est pas un outil de mémoire, pas non plus un outil de synthèse, on fait pas un bilan avec Internet, on a des informations ponctuelles dont on a de plus en plus besoin mais les informations qu'on a une seconde après ne sont plus les mêmes... donc on a besoin*

<sup>152</sup> ARENDT, Hannah. *Condition de l'homme moderne*. Paris : Agora Pocket, 1991 p. 223.

*d'Internet mais on ne peut pas abandonner le livre car il concerne les choses qui peuvent rester, je crois ».* (E14)

Le bibliothécaire s'inscrit dans un rapport au temps particulier qui l'oblige à une attention vis-à-vis du présent et à un souci constant du passé. A ce titre, il dispose d'une valeur ajoutée où son rôle prescripteur perdure : face au flux éphémère des informations disponibles sur la toile, il est le garant de la pérennité du savoir.

*« C'est que, finalement, on risque de revenir à quelque chose de l'ordre de la conservation ; c'est-à-dire, que... on est dans l'ère du picorage et également d'une information qui est volatile. Concrètement, on ne sait pas du tout pour l'instant, ces fichiers numériques, qui sont dématérialisés, ce qu'ils vont devenir. On se rend bien compte que sur une collection physique, on est les derniers gardiens de certains ouvrages qui sont épuisés, qui ne seront pas édités, qui n'existent plus dans leur forme première et qui ne seront pas réédités. Donc, il y a une partie du savoir qu'on va être amené, dans l'idée de la collection, à conserver. Moi je me pose cette question-là pour la médiathèque, pour la musique. C'est-à-dire que certains CD ne seront jamais transférés sur le numérique du moins ou a priori il y a peu de chances qu'ils le soient. De même qu'il y a eu une déperdition des collections avec le passage du vinyle au CD, probablement qu'on aura une déperdition du support physique au support dématérialisé. Là on a intérêt à se positionner. Et on revient à notre cœur de métier qui est effectivement la collection. (...) Donc on revient, nous, à notre métier premier : qu'est-ce-qu'on va choisir de sauvegarder là-dedans ? »*(E10)

C'est le même mouvement de torsion que celui mentionné précédemment. Le maintien d'une forme de prescription à l'égard des contenus est l'occasion de contrer la concurrence représentée par Internet et de réconcilier le bibliothécaire avec ses missions en établissant, implicitement ou non, une hiérarchie dans les usages.

## 2. Les effets sur les tâches de gestion et de direction

Autant l'arrivée des TIC suscite des débats et nourrit des interrogations explicites et bien installées dans l'esprit des bibliothécaires rencontrés, autant l'impression qui domine est que le management occasionne des discours retenus, quelque fois même embarrassés qui montre qu'il reste bien souvent *terra incognita*. En témoignent les nombreuses réactions suscitées par le terme lui-même. Les plus typiques n'hésitent pas à pointer l'étrangeté du terme qui fait écho à des champs bien éloignés des valeurs véhiculées par la fonction publique.

*« Le management ? Les techniques ? Il faudrait faire un peu d'école de commerce ? »*(E20)

*« j'essaie de pas employer le terme management justement parce qu'il est connoté efficacité commerciale ».* (E18)

*« c'est peut-être le mot management qui est tiré de la sphère anglo-saxonne qui dérange, mais il y a un côté gestion d'équipe, dynamique... (...) s'il le faut on ne met pas le terme de management ».* (E7)

*« Le management, je sais que c'est un gros mot pour certains de mes collègues, mais bon... »*(E8)

Malgré une histoire qui nous a rappelé que l'arrivée du management public n'est plus un événement récent, il semble que le poids des préjugés reste fort. Le terme reste entaché par sa filiation avec le secteur privé. Le milieu professionnel, encore largement issu de formations littéraires, ou porté par des préoccupations plus intellectuelles, ne s'y reconnaît que bien difficilement.

*« Le management, pour moi, c'est un terme qui me paraît un peu bizarre. Le problème des gens qui choisissent ce métier-là, c'est qu'ils le font rarement pour l'organisation en elle-même. Ce qui les intéresse, c'est soit une thématique, soit un contenu, soit une idée de ce*

*qu'est le service public, mais ils le font pas en disant : je vais être dans un organisme vivant dans lequel je vais devoir, moi, interagir, devoir modifier les choses ».* (E20)

Ces réactions très chargées idéologiquement appellent deux remarques. La première est un constat d'évidence : le management n'est en rien une technique identitaire et n'a pas vocation à le devenir. Le second point consiste à souligner combien il est malaisé de cerner avec précision les changements occasionnés par l'arrivée du management public dans la fonction de direction. Les réponses sont chargées de présupposés qui brouillent la lecture. C'est donc en partant de l'implicite contenu dans la question que nous tenterons d'éclaircir l'implicite des réponses.

En premier lieu, la question semble étrange dès lors que l'arrivée du management ne constitue pas en soi un événement. Pour la plupart des personnes rencontrées, quels que soient les profils, le management n'est pas considéré comme un facteur ou une cause de changement mais bien davantage comme un effet des bouleversements que traverse la société. D'une part, il est considéré comme un effet des politiques publiques. De ce fait, plus qu'un non-événement, il constitue un événement non-spécifique à la profession.

*« c'est une évolution qui date d'une vingtaine d'années mais qui est comparable avec ce qui s'est passé pour la fonction publique ».*(E12)

*« C'est une évolution possible, on en demandait moins avant à un fonctionnaire. Il y a une pression plus forte sur les fonctionnaires. On en demande plus aux conservateurs... »*(E7)

D'autre part, le management peut aussi être considéré comme un effet des TIC. Dans ce cas, il prend la forme d'un accompagnement au changement qui s'avère nécessaire pour que les personnels s'approprient les TIC, d'un côté, et réadapte leur activité, de l'autre.

*« Ça change la donne parce que d'abord sur l'offre documentaire et le développement des collections, ça nécessite d'être en mesure de définir la part que l'on a accordé à tout ce qui utilise les TIC. Ça nécessite d'être en mesure d'aller présenter cette politique, de l'argumenter, de prévoir d'autres usages de la bibliothèque que ceux que l'on connaît actuellement... Essayer d'anticiper, d'arriver à sensibiliser les personnels pour leur faire prendre conscience que l'activité de la bibliothèque ne passe plus seulement par la consultation et l'emprunt de documents papier, que la mise en valeur des ressources électroniques... qui utilisent d'autres vecteurs de la mesure de l'activité, la prise en compte de cette partie de ... partie de la bibliothèque qui est moins visible sont des éléments à prendre en compte et qui sont importants. (...) Ça crée de nouveaux équilibres entre papier et électronique, ça crée aussi une répartition des budgets qui est complètement différente. Ça a une incidence sur l'organisation en interne du budget de l'établissement.(...) Ça oblige à mettre en place des politiques de mutualisation ».*(E15)

*« Il va falloir davantage former le personnel à des tâches qui ne relèvent précisément pas de la technique. Qui vont être de l'accompagnement vers la collection, de la médiation. Si on dégage les opérations de prêt et de retour, ce qui se fait beaucoup, on est en train d'automatiser beaucoup, ce personnel-là il va falloir qu'il se recentre, ou en tous les cas qu'il déplace ses compétences vers une connaissance du système automatisé du prêt-retour, vers un accompagnement au niveau du portail - les guichets du savoir - il va falloir former le personnel à la médiation pour qu'il puisse former les usagers au portail documentaire, à la collection, etc... et puis être de plus en plus présent auprès des usagers, c'est-à-dire bouger physiquement de la banque de prêt. Cela ne peut s'accompagner que d'une démarche de management, qui est un encadrement et une formation derrière des personnels vers ces nouvelles compétences ».* (E10)

*« Oui, il prend beaucoup plus de place car les tâches sont beaucoup plus indistinctes qu'avant ; il faut que les tâches soient beaucoup plus parcellisées, il faut décroquer entre les publics, entre les supports, et les tâches techniques s'amenuisent. Donc il subsiste essentiellement les tâches d'ordre culturel et de contact avec le public et là le problème du*

*management est très très fort, arriver à convaincre dans une équipe qu'il faut passer de 40 à 60% du temps de travail face à face avec le public, il ne faut jamais réviser les notices de catalogue qu'on reçoit de la BNF, il faut lire... Oui, ça oblige à un management plus pointu mieux formé ».*(E18)

L'approche réservée ici au management mérite notre attention. Elle confirme la primauté, déjà signalée, de l'association technique-TIC dans l'esprit des bibliothécaires. Mais elle atteste aussi d'une tendance cachée jusqu'alors. Si, dans l'esprit de tous, les TIC ont un tel impact sur le management, c'est bien qu'elles ont un pouvoir causal. Or, ce pouvoir de transformation du réel est rarement explicité quand la discussion porte directement sur les TIC, c'est par des voies détournées, quand il s'agit du management, que l'idée transparaît.

Dans tous les cas, le poids croissant du management est surtout restitué en termes quantitatifs. Ceux qui sont en position de direction s'accordent spontanément sur ce point.

*« L'exercice de mes fonctions en tant que directeur... c'est une fonction quasi écrasante : 99% de mon temps, ça c'est normal. »*(E11)

*« Sinon, je dois dire que c'est ce qui préoccupe aux trois-quarts un directeur de SCD. Ce n'est pas toujours très valorisant, ni très gratifiant... (...) C'est-à-dire que un directeur de SCD n'est plus vraiment un bibliothécaire. La plus grande partie de nos activités est en partie étouffé par le reste qui est quand même très prégnant, très fort ».*(E15)

L'importance quantitative des tâches liées à la direction invite à présenter le management comme un passage obligé. Il apparaît plus souvent comme un effet subi que comme la conséquence d'un choix délibéré, motivé, par exemple, par la conduite d'un projet. De la manière dont est vécue cette nécessité dépendra étroitement la perception des changements directement imputés au management.

En considérant que le degré d'investissement du management est le premier critère pour mesurer les changements qu'il occasionne, il apparaît, très logiquement, que c'est lorsqu'il fait le plus l'objet d'un investissement positif qu'il est le plus considéré comme cause de changements importants. A cet égard, les profils politique et techniciste s'opposent clairement. Les professionnels les plus investis dans les TIC adoptent une position assez distanciée sur le sujet. Tout en reconnaissant que le management est indispensable, ils admettent souvent que c'est un champ qui leur reste étranger, prêtant plus à des interrogations qu'à des points de vue bien assis. Néanmoins, on peut remarquer que c'est unanimement qu'il est assimilé à une technique, même si cela prête davantage le flanc à des interrogations qu'à des certitudes.

*« A mon avis, pour moi, oui, c'est une forme de technique. (...) En soi, à mon avis, euh... c'est assez compliqué ouais...(silences) ; à mon avis, c'est très important, le management, maintenant est-ce qu'on peut le replacer au cœur du métier... moins que ne le seraient aujourd'hui nos usagers et les outils pour y arriver. En même temps, sans management, on n'a plus aucune gestion derrière, gestion des collections, au sein de la bibliothèque avec les usages ; C'est ce genre d'outils essentiels mais complètement en arrière-plan. Ça fait très éminence grise »* (E6)

*« C'est un ensemble de techniques euh, oui,... mais à manier alors avec précaution ».*(E7)

Dans un cas seulement, s'exprime explicitement l'aveu d'une incompatibilité entre l'approche experte construite autour de la maîtrise des TIC et les préoccupations gestionnaires. A la seule évocation du management, la réponse, en un raccourci saisissant, se présente comme une fin de non-recevoir : *« je ne cherche pas la position hiérarchique ».*(E3)

Il est donc clair que pour la famille la plus investie dans les TIC, le management reste au mieux un champ ouvert d'interrogations. Outre l'influence exercée par les postes occupés par les personnes qui s'expriment, il y a peut-être une forme de concurrence entre deux techniques qui s'excluent l'une l'autre.

Le profil politique, quant à lui, investit bien davantage le management mais c'est en développant des stratégies de contournement qui ont pour but, en refusant de l'assimiler à une technique, de le « sauver ». Il semble que l'application du terme de « technique » au management soit ici perçue comme infamante. On se refuse clairement à un mélange des genres pour en rester à la dichotomie classique opposant homme / machine.

*« le management, ça ne m'a jamais apparu et encore aujourd'hui (...) comme une technique. Ça me paraît plutôt relever des relations humaines d'abord ».*(E16)

S'appuyant sur la dimension humaine du management, la première stratégie de contournement consiste à le rattacher à une éthique. En ce cas, détaché de toute instrumentalisation, du halo sulfureux qui l'entoure, le management occupe une place centrale dans l'exercice du métier et peut même, parfois, prétendre au rang de pratique identitaire.

*« ça nécessite deux choses pour faire un bon management. Il faut savoir où on va et il faut respecter les autres. Une fois qu'on a les deux, ça se fabrique tout seul et chacun avec sa propre façon de faire. »*(E2)

*« ce qui ne veut pas dire qu'on ne doit pas mettre en place des modalités de travail, des outils de travail plus efficaces mais... disons c'est plutôt par le modèle qu'on donne de soi-même, la façon qu'on a de travailler, la proposition et la mise en place d'outils qu'on demande aux autres d'utiliser, plutôt que des techniques (...). Mais je n'arrive pas à employer des recettes, il faut dire que je m'adapte en fait aux personnalités face à moi. »*(E16)

*« Pour moi c'est essentiellement du savoir-être (...) Voilà ! Et je pense que la réflexion que l'on a à avoir, elle est de l'ordre du savoir-être. Qu'est-ce que c'est qu'un partenariat respectueux ? Comment se positionner tout en laissant à l'autre sa part d'autonomie, sa part de légitimité aussi. »*(E17)

*« On l'a méconnu mais ça a toujours fait partie intégrante du métier. J'ai vu un nombre incalculable de bibliothèques qui fonctionnaient mal par défaut de management. »*(E18)

Le management, abordé du point de vue des activités qu'il recoupe, n'est pas ici l'objet de contestations puisqu'il est absorbé par une réflexion éthique qui se concentre sur une axiologie. Le profil politique, porté à focaliser sur les valeurs, s'est donc construit un terrain qui lui est familier.

La deuxième stratégie de contournement consiste à nier la dimension technique du management pour mettre en avant uniquement les connaissances qu'il suppose. Ainsi, les questions portant sur la nature du management donnent lieu à l'évocation des savoirs exigés par la pratique professionnelle.

*« Euh... oui, il y a des techniques... je crois qu'il y a des techniques... pour moi, il y a des lois. Il faut connaître les lois. Droit administratif, droit du marchés, droit d'auteur, droit du travail. Si on considère que la connaissance de ces droits est une technique, je dirai que le manager qui, lui, doit manager du personnel, des budgets, des contrats,... il a une part technique. Il ne doit pas diriger la bibliothèque encore une fois... ces techniques-là sont au service d'une mission qui est... Mais c'est vrai qu'il faut tenir compte... Bien sûr, du droit d'auteur, du droit des marchés... »*(E14)

*« Oui et Non. Oui dans le sens qu'il s'agit d'une technique, il y a des connaissances à avoir. Ces connaissances sont souvent techniques, ont à voir avec le droit public ». « Ce sont des connaissances, ce sont aussi des techniques... maintenues à un niveau zéro. Pour ce qui est du management des personnes, pour le coup, je suis assez réservé par rapport à des tas de techniques imposées. Il est plus important de savoir de manière (?) que d'avoir des idées précises de management ».*(E11)

Ici, la confusion entre le substantif et l'adjectif fonde un glissement de sens autour du mot technique. Elle révèle que dans l'esprit des personnes interrogées, le management n'est technique qu'au sens où il constitue un savoir spécialisé et non pas au sens où il relève d'un savoir-faire à part entière. Dans cette approche, il semble désigner un ensemble de conditions

nécessaires mais non suffisantes à l'exercice du métier, ces prérequis ne relevant, en aucun cas, du cœur de métier.

Qu'elle que soit la stratégie adoptée, le management ne constitue pas en soi une cause profonde des changements que traverse le métier. Le seul déplacement notable est la tendance qui consisterait justement à techniciser le management. Celle-ci est représentée comme une menace que les stratégies évoquées plus haut sont censées canaliser. Cette technicisation est souvent illustrée par la tendance à faire du management un objet d'apprentissage. La parade reste alors les ressources personnelles développées par chacun.

*« Je pense que ça ne s'apprend pas réellement. Ce n'est pas avec 1000 ans de stages de management surtout faits par S... qu'on apprendra à manager quoi que ce soit ».*(E2)

*« Ça peut permettre de prendre un recul par rapport à leur façon de faire, se rendre compte honnêtement dans quelle direction ils vont plutôt avec leurs agents. En revanche ça ne donnera jamais le moindre talent à qui n'en a pas »*(E2)

A la différence des deux familles précédentes, le profil socio-anthropologique a un regard décomplexé puisqu'est évoqué spontanément l'idée d'une « *technique de l'humain* » (E13) pour définir le management. Celui-ci est donc d'emblée inséré dans la pratique professionnelle. Il n'est pas perçu comme une mécanique déshumanisante puisqu'il suppose d'emblée de prendre en compte l'interaction de tous les acteurs. De ce fait, le management est comparé tantôt à la pédagogie, tantôt à la stratégie, tantôt à la pratique musicale. Que le registre soit militaire, musical ou pédagogique, il permet toujours d'inclure sans heurts à la fois une part technique et une dimension relationnelle.

*(suite à l'évocation de ceux qui critiquent le management en disant que ça ne s'apprend pas)*

*« c'est débile ! C'est comme si un enseignant disait : hou ! La pédagogie ! »*(E20)

*« c'est une discipline qui s'apparente à la stratégie. La stratégie opérationnelle a un caractère technique »*(E1)

*« Forcément dans la vie courante, il faut prendre des décisions tout à trac. Il faut pas laisser passer telle ou telle subvention... mais, le plus dur c'est de faire en sorte qu'on arrive à corréliser (...) des services parfois qui ne sont pas extrêmement construits, des choses qui font sens et un moment, un peu comme dans des répétitions d'orchestre, ou de chorale, vous voyez que chacun peut jouer avec sa partition la symphonie en commun. »*(E19)

De ces efforts pour allier la technique à l'humain découle l'idée que le management, tout en restant une activité technique, ne saurait constituer un ensemble de recettes applicables en toutes circonstances. Le facteur humain reste présent constamment et oblige à une navigation permanente avec des situations toujours uniques.

*« On ne manage pas dans l'absolu. Chaque membre est un maillon du fonctionnement. »*(E9)

De ce fait, tout apprentissage systématisé du management laisse dubitatif.

*« Moi, les stages de management que j'ai pu faire, je suis souvent restée sur ma fin à vrai dire. (...) ça donne pas de recettes, c'est clair. Étonnamment, dans les stages de management, on vous apprend peu la technicité ».* (E9)

En somme, le poids attribué aux techniques non-identitaires dépend étroitement de l'imaginaire de la technique propre à chaque famille de discours. De ce point de vue, si tous s'accordent à reconnaître les évolutions, chaque profil en propose une lecture différente.

## C) QUELLE PRISE SUR LES CHANGEMENTS ?

Nous avons pu souligner la lucidité du regard que les bibliothécaires portent sur le contexte où ils évoluent : attentifs à la complexité des changements que connaît le métier, ils ne voient pas la technique comme une puissance autonome, fixant de toute nécessité leurs tâches, fonctions et missions. Refusant toute forme radicale de déterminisme technologique, ils affirment avoir encore une prise sur les choses. Cette conviction que l'action reste possible

découle directement de l'idée que la technique laisse une marge de manœuvre. Elle n'induit pas de manière restrictive et mécanique toutes ses applications. Cette volonté de garder prise sur les choses mérite, à présent, d'être scrutée de plus près puisque, au-delà du consensus, les positions divergent et établissent, là encore, des lignes de clivage.

## 1. Une position inconfortable

L'ambiguïté historique du métier de bibliothécaire s'est muée en malaise. Beaucoup de propos se font l'écho de ce trouble qui ouvre sur un questionnement relatif à la légitimité du métier. Face aux changements, le bibliothécaire est mis en demeure de redéfinir sa place. Cette position de déséquilibre ne semble pas vécue sur le mode d'une crise transitoire. Si c'était le cas, on trouverait des discours nostalgiques ou messianiques qui permettraient en creux de déplorer les insuffisances du temps présent. Aucun propos définitif ne ressort, seulement une grande attention aux traits les plus déroutants ou surprenants du moment ainsi qu'un intérêt largement partagé pour la nouveauté et l'imprévisibilité de l'avenir. Ce pragmatisme, s'il est le fruit d'un héritage déjà évoqué, s'explique peut-être aussi par une certaine vision de l'essence du métier.

*« C'est plutôt la difficulté constamment recommencée c'est-à-dire... quelque part, c'est un métier dont l'objectif est profondément instable... (...) Non pas instable par son concept mais par la mobilité du public, par le changement permanent, l'enfant d'aujourd'hui devient l'adolescent de demain qui ne sera pas la même chose qu'un adolescent d'aujourd'hui... Les techniques, le savoir qu'on manipule sont en mobilité permanente... également vous avez des choses comme... avec des retours des machines cycliques » (E2)*

Cette position instable est perçue de manière ambivalente : à la fois négativement parce qu'elle crée un état de tension et de quête permanentes, mais aussi positivement parce qu'elle est l'occasion d'un renouvellement inépuisable des centres d'intérêts et des tâches.

*« Nous, de toute manière, ça sera totalement absurde de penser qu'on peut résister à ces changements-là, c'est un fait ; on ne peut pas résister au fait qu'il y a des choses très très positives » (E18)*

Toutefois, le poids croissant des TIC dans le métier creuse cette ambiguïté et suscite des interrogations profondes. Beaucoup pointent une difficulté qui a tout du paradoxe : la nécessité d'une adaptation permanente aux évolutions techniques et sociales - aptitude vécue comme identitaire - se heurte au fait qu'à trop vouloir adhérer aux changements, on court le risque de voir l'identité du métier se diluer, ou même disparaître. Autrement dit, en faisant son métier, on risque d'en perdre le sens. Étant donné la rapidité des évolutions technologiques, chacun est conscient de la course en avant qui est engagée. La nécessité d'y prendre part, bon gré, mal gré, voisine avec une réelle incertitude quant à la pertinence des actions à entreprendre.

*« L'idée de toujours être obligé de s'adapter, elle est toujours là. (...) Bien sûr on court toujours derrière mais le public, aussi, court toujours derrière d'une certaine façon » (E9)*

*« D'une manière ou d'une autre, ça se fera sans nous. Donc tout le monde est en train de se dire hou là là ! Comment est-ce qu'on va faire pour que ça se fasse avec nous ? Alors, évidemment, chacun cherche à se positionner d'une manière ou d'une autre sur ce créneau-là, mais sans trop savoir où est-ce qu'on va. Mais, d'une manière ou d'une autre, on n'a pas envie de rater la révolution technologique de demain, d'aujourd'hui, mais en même temps, on ne sait pas comment s'y prendre ; et on n'a pas forcément les outils pour le faire à notre disposition, c'est compliqué. C'est-à-dire que... après, ça devient quoi... Nous, on a eu l'habitude de monter des collections, c'est quelque chose qu'on fait assez bien, ou en tout cas, qu'on sait faire » (E10)*

*« Il y a des nouvelles pratiques qui se créent complètement. On en est encore à tâtonner pour savoir quels outils peuvent répondre complètement aux nouveaux besoins, nouveaux usages ».*(E6)

Face à cette situation, les bibliothécaires appréhendent le jugement que portera sur eux « l'extérieur ». Les publics, d'abord, puisqu'un divorce serait une atteinte irréparable au cœur de métier.

*« Il est important pour les bibliothèques jeunesse de s'emparer des outils du Web parce que les jeunes sont tous des natifs du Web, ils ont vraiment une pratique quotidienne d'Internet et si des bibliothécaires ne s'emparent pas de ce genre d'outils, que les usagers maîtrisent complètement, il risque d'y avoir un hiatus entre les bibliothèques et les usagers. Si hiatus, il risque d'y avoir incompréhension, donc des difficultés à faire passer le message, des difficultés à bien jouer notre rôle de médiateur de contenu ».*(E6)

Et les tutelles, ensuite, qui représentent un relais et un soutien institutionnel indispensable à la survie de la bibliothèque.

*« Nos tutelles, c'est les universités, pour les BM, les municipalités... qui peuvent avoir tendance à penser que finalement : « à quoi sert un bibliothécaire aujourd'hui, puisque tout est en ligne et que chacun y a accès quoi et que, à la limite, il pourrait suffire d'ouvrir des salles, de mettre des postes, une bonne surveillance, peut-être un bibliothécaire et puis après ben, tout va bien ! (...) Le danger, il est là. Si on a, nous, à proposer quelque chose, c'est peut-être là-dessus. Alors, la difficulté que je vois, c'est que ça peut faire très réac' de dire ça : c'est-à-dire... l'air de dire... il y a la masse qui navigue sur ce truc, qui ne sait rien et il y a une profession « happy few » qui, elle, bien sûr, sait ! Là, il faut faire attention parce que si on se présente comme ça, à mon avis, on n'est pas crédible et les tutelles vont nous rigoler au nez ».*(E9)

*« Un service transversal, mais utile. Je dis et redis aux équipes, aux réunions des sections qu'il ne fallait pas se bercer d'illusion, la documentation pour beaucoup d'usagers, n'est pas indispensable. On ne sera jamais indispensable à un chercheur, et même à un étudiant, mais on peut être utile. Comment être utile ? Ce n'est pas uniquement faire du prêt, avoir un copieur... C'est diversifier notre offre documentaire, essayer de débusquer des choses auxquelles il ne s'attendait pas... faire prendre la mesure de la documentation dans la vie de l'établissement ».*(E15)

Les personnes rencontrées semblent finalement s'accommoder de leur position - si inconfortable soit-elle - y voyant même une source stimulante d'interrogations. Néanmoins, des divergences de vue se font jour quand il s'agit de définir une marge d'action, voire même, un plan de bataille. Deux approches antagonistes se font jour. Ceux qui mettent en garde contre les mirages du progrès ont, étrangement, les profils les plus techniciens. Le paradoxe n'est qu'apparent puisque ces professionnels, en prise quotidienne avec les techniques, savent ce que celles-ci peuvent avoir d'envahissant et sont parfaitement conscients du pouvoir de fascination qu'elles exercent. Leur attentisme, relatif, est donc l'expression d'une prudence, selon eux légitime, face au déferlement, voire à la débauche de technologies.

*« C'est l'exemple du livre électronique. Pour le moment, en bibliothèque, je trouve que c'est pas le moment. Je me dis que ça va faire comme avec les portables ; il y a eu une période où on a équipé les bibliothèques. Les gens en ont un, perso, qu'ils triment un petit peu partout, ça y est, c'est rentré dans les mœurs. Le livre électronique, il faut attendre que ce soit vraiment au point, les gens vont avoir leur ebook. Ça ne les intéresserait pas qu'on leur en prête un. (...) Il ne faut pas qu'on ait une passion pour la technique qui fait que quand on est dans un poste, on pense qu'on peut tout essayer... j'essaie de faire une séparation entre mon métier, quand je suis dans ma bibliothèque et ce qui va avoir une utilité pour les collègues, pour les lecteurs. On ne dilapide pas l'argent public. »*(E7)

La parade consiste alors à utiliser la technique pour juguler la technique, c'est-à-dire à investir les outils les plus innovants pour poursuivre des objectifs professionnels qui s'avèrent, eux, finalement plutôt traditionnels : faire de la veille, échanger avec des collègues,...

« Après Biblio.fr, je me suis rendu compte que je me suis inscrit à plein de listes de diffusion, mais ce sont des listes de diffusion plus spécialisées. Exemple, celle de l'IFLA ; ce qui est intéressant, c'est qu'on fait une fois l'effort de s'abonner, et qu'ensuite l'information vient à soi. Évolution, amélioration, on n'a pas à aller sur chaque site, c'est plus pratique ».(E6)

« Twitter : je m'abonne et je participe. Voir tout le monde participer ça donne envie de participer. Et en même temps, là je suis abonné à ça (...). Il y a des personnes qui écrivent beaucoup, beaucoup de billets...et puis c'est limité... Trop, ça finit par faire du bruit. On se demande si on va pas se désabonner mais en même temps, c'est intéressant... ».(E6)

« Écrire un billet de blog, ça force à faire de la veille, à faire une synthèse sur cette veille... et ensuite avoir une certaine régularité sur cette veille, sinon ça sert à rien si on le publie une fois tous les 107 ans... d'une part. D'autre part, écrire un blog c'est entrer dans la communauté des professionnels bloggeurs, avoir leur avis (...). C'est tout un réseau professionnel qui se crée » (E6)

Il peut paraître surprenant de voir que ceux-là même qui semblent les plus au fait de l'évolution des TIC ne s'affichent pas comme des experts de l'innovation. On peut formuler l'hypothèse que ces technologies font partie de l'environnement quotidien de ces personnes, leur pratique excédant largement du cadre professionnel et relève donc d'une sorte d'évidence. Cela expliquerait ce contraste entre un discours prudent, voire même attentiste, et des pratiques plus réactives et plus innovantes.

L'autre approche affiche plus clairement un esprit de conquête. Elle est surtout le fait de ceux qui s'inscrivent dans la troisième famille de discours alliant techniques et usages. Ici, le regard est délibérément tourné vers l'avenir, et on stigmatise une profession qui continue à « réfléchir dans un monde ancien ». Le maître-mot, c'est le projet : « celui qui a le métier, c'est le chef de projet ; celui qui a le vrai métier de bibliothécaire, c'est lui ».(E2) Or, qui dit projet, dit tension vers un avenir qui reste à écrire et où les choix sont directement engagés. En conséquence, la valeur fondatrice devient la responsabilité, la clé de l'action, elle, est politique. Tout projet a le mérite de fédérer les compétences, les outils et d'enjamber, voire d'englober le champ propre aux techniques. Grâce à lui, on se trouve doté d'un référentiel qui fait sens pour tous puisqu'il donne sens aux usages comme aux techniques employées.

« Je ne pense pas qu'on puisse s'abstraire d'un projet et, sur le fond, ce que je souhaite à vous les jeunes, c'est de trouver de vrais projets qui justement soient de vrais projets scientifiques c'est-à-dire qui composent des parties culturelles et humaines et pas seulement des projets technologiques. (...) Ça peut être aussi ça, l'intérêt du projet de service, c'est que ça oblige normalement à trouver une solution qui fusionne tous les savoirs techniques des uns et des autres, plutôt qu'elle les renvoie dans des spécificités ».(E19)

La démarche de projet conduit à tourner les yeux vers un avenir par définition incertain. Elle se marie avec un goût prononcé pour le risque. L'anticipation et la prévision, si nécessaires soient-elles, n'excluent pas les échecs et les errances.

« En tous les cas, un projet reste de la fiction jusqu'au moment où il est réalisé. Voilà, et bon petit à petit pour des réalités complètement extérieures au projet, on va revenir à chaque fois en arrière, on va prendre, on va retravailler, on va refaire. Moi je n'ai jamais vu un projet qui a fini comme il devait être au départ. C'est tout à fait normal mais c'est difficile parfois à faire passer ».(E10)

« Pourquoi la bibliothèque serait le seul endroit où on ne ferait pas évoluer les compétences ? (...) Pour les compétences à acquérir, c'est la grande inconnue, le grand bain ».(E20)

*« Il faut toujours qu'on sorte de chez nous pour être déstabilisés. On ne peut fonctionner que si on est déstabilisé. Il faut toujours être déstabilisé pour innover ».*(E8)

A propos d'Internet: *« je pense qu'il faut y aller, il faut le prendre en main cet outil-là, on est resté un peu timide sur le coup ».*(E10)

Encore une fois, ce sont les TIC qui monopolisent l'attention. Elles renvoient le bibliothécaire à une position certes inconfortable, mais qui reste historiquement familière. Beaucoup indiquent d'ailleurs explicitement qu'ils n'ont *« aucune crainte »* à leur égard. Voilà une attitude qui n'est ni contradictoire, ni bravache, mais qui confirme que les personnels de bibliothèque ne vivent pas mal l'intrusion des TIC dans leur métier. C'est, pour eux, une source de questionnements nouveaux, voilà tout. Il en va différemment du management qui cristallise les inquiétudes. Ce bilan contraste, toutefois, avec des représentations très marquées par le souci de pointer les dérives technicistes...chez les autres.

## 2. Tentative d'introspection

Nous avons montré combien les personnes interrogées sont conscientes des changements induits par la technique et situent toutes l'identité de leur métier dans le maintien d'un certain équilibre : il faut trouver le juste milieu afin d'éviter une adhésion aveugle et servile vis-à-vis des innovations. Ainsi, ce ne sont pas tant les techniques qui inquiètent que le positionnement de la profession à leur égard. Les critiques, par leur vivacité et leur fréquence, révèlent le malaise. Les reproches se concentrent autour d'un argumentaire dont voici la trame: l'adaptation au changement, présentée comme nécessaire, est entravée par un positionnement inadéquat d'une frange de la profession à l'égard des techniques. Le diagnostic diverge ensuite selon les familles de discours bien que l'on retrouve l'opposition frontale, désormais familière, entre les plus technicistes et les plus politiques. Les premiers critiquent le retrait de leurs collègues.

*« Il y a une résistance à la simplification qui fait, qui maintient l'unicité du métier... et j'ai appris récemment qu'on était payé plus cher qu'un prof de fac ! Si on ne maintient pas, si on rationalise les choses, si on gère les livres comme des petits pois, on sera beaucoup moins payé et l'aura ne sera plus la même. Donc, il y aura de toute façon une résistance à la simplification et c'est partout, dans tous les services ».*(E3)

Les plus réticents aux techniques, eux, dénoncent à l'inverse, une implication excessive de leurs collègues. Il s'agit toujours de dénoncer le trop ou le trop peu, au nom d'un équilibre décidément bien difficile à trouver.

*« Le grand risque – je parle de la dérive techniciste – c'est de perdre de vue l'objectif initial. Le fait que l'on passe à une norme... On passe des heures à refaire des listes pour le catalogue. Ça me paraît être la dernière absurdité... qui n'est pas nouvelle, qui est inscrite dans les gènes du bibliothécaire. Sous forme de papier, elle est transformée sous forme informatique. Par contre que l'on vérifie que les accès sont corrects, que les principaux accès – auteurs, titre - aient une cohérence sur la base bibliographique, se fassent par ça, pour ça, ça me paraît fondamental ».*(E11)

Pour ouvrir au changement, il faut identifier ce qui l'entrave. Pour investir le champ de l'action, la compréhension préalable de ce que dissimule les désaccords autour de la technique sera précieuse. Les diagnostics avancés par les personnes interrogées mettent moins en jeu les familles de discours qu'un éventail plus large de facteurs. Le premier concerne la fonction hiérarchique. Les personnes en position de direction soulignent des *« fossés de connaissance »* mais restent étrangement descriptifs dans leur analyse. On aurait pu s'attendre, par exemple, que soient mentionnées les résistances des catégories de personnel les moins diplômés ou les plus précaires, mais il n'en est rien, le propos reste bien général.

« C'est vrai qu'en ce moment on parle beaucoup des outils techniques de type informatique parce que ce sont ceux qui bougent le plus, ceux qui boostent le plus un certain nombre d'opérations à l'intérieur des bibliothèques. Donc c'est assez logique. Maintenant quand on dit « celles qui boostent le plus » j'exagère peut-être un peu. Celles dont on parle le plus ! Moi, je suis extrêmement frappé par le fait que dans un certain nombre de bibliothèques, il y a quatre ou cinq... deux, trois, quatre personnes qui sont là, hallucinées par les outils novateurs, qui débloquent tout un ensemble de choses, qui en parlent, justement parce qu'ils en parlent dans les outils du Web 2.0. Donc, ça, c'est des logiques boules de neige un petit peu, et à côté d'eux, vous avez les agents en nombre bien plus important qui ignorent jusqu'à l'existence des fils RSS. »(E2)

Le rôle de la disparité statutaire est clairement évoquée ailleurs, mais pour être minoré.

« L'année dernière au moment où on a informatisé le prêt et la communication des ouvrages,...les données informatiques de prêt de communication, tout peut maintenant être fait sous forme informatisée... un magasinier doit le rentrer dans la base et lui attribuer un code barre. Ça a pris exactement une semaine pour former et les plus âgés ont parfaitement compris et utilisé en un jour ». (E11)

Le témoignage qui précède, évoquant l'aspect statutaire, touche du doigt un deuxième angle d'approche : l'élément générationnel. Curieusement, il est rarement évoqué spontanément. Au-delà du lieu commun, nombre d'études sociologiques montrent qu'il est un levier de premier ordre pour comprendre la perméabilité des individus aux innovations techniques. Quand il est évoqué au détour d'une phrase, c'est souvent pour manifester un scepticisme à l'égard des penchants technophiles des plus jeunes.

« On entend plein de réflexions sur la génération 2000. Mais en fait on a l'impression (je ne sais pas pourquoi, est-ce lié au recrutement, à la scolarité, au domaine professionnel...) il y a toujours deux ou trois passionnés mais sur le terrain on ne sait pas ce que ça donne ; pour le concret pour le quotidien, on n'a pas tant de personnes que ça. »(E7)

« Je me rends compte que le discours n'est pas du tout accepté par les nouveaux collègues. En deux sens, ils sont encore méfiants par rapport aux nouveaux outils. J'ai rencontré des collègues qui étaient vraiment réfractaires et voyaient leurs missions de manière beaucoup plus traditionnelle. »(E6)

Il est frappant de constater que ces témoignages émanent de deux trentenaires qui semblent, déjà, prendre leurs distances avec les plus jeunes. Les plus anciens sont peut-être les seuls, de par le recul dont ils disposent, à attester d'une appétence plus forte des benjamins à l'égard de la technique.

« Je suis ravi quand je vois dans des bibliothèques... je vois à B., les jeunes qui ont fait un blog de bibliothèque. N'empêche que les garçons qui ont fait ça ne sont pas des bibliothécaires (...). Mais c'est complètement dans l'esprit du bibliothécaire ! Moi je serai incapable de faire ça mais si j'étais à la direction, comme l'a fait sans doute mon collègue de B., j'embaucherais ces jeunes-là ! ». (E14)

Le troisième facteur avancé éclaire, peut-être, le peu de crédit donné à l'argument générationnel. Ce dernier serait recouvert par un élément de poids : la formation initiale non-professionnelle.

« Ici dans l'équipe c'est partagé vraiment moitié-moitié...; avec des collègues qui n'utilisent absolument pas l'outil – c'est même assez effarant !- qui ne vont jamais sur le site (...) et d'autres collègues pour qui c'est quotidien, c'est de l'évidence. Il y a une part générationnelle et puis une part que je ne saurais pas qualifier, non c'est pas une question d'âge... pourquoi? Je vois des collègues plus réceptifs, c'est peut-être d'autres formations... »(E17)

Au-delà de la variété des parcours, chacun s'attache à montrer l'ouverture et l'esprit critique apportés par la formation initiale. Ce passé contribue assez fortement à la construction des

représentations autour de la technique<sup>153</sup>. Les personnes n'ayant pas suivi de cursus universitaire valorisent leur bagage technique en montrant combien il est gage de leur crédibilité. C'est donc moins la maîtrise technique elle-même que l'image qu'elle véhicule qui importe.

*« Cela m'a permis d'acquérir une connaissance des métiers des bibliothèques qui m'est aujourd'hui un atout important. C'est quelque chose qui a aussi ses bons côtés : cette bonne connaissance, qui aujourd'hui, au poste de direction m'est d'une grande aide. Je me rends compte que je suis un interlocuteur reconnu et accepté que ce soit par les magasiniers, par mes collègues ou par l'équipe de direction de l'université. Je peux parler du circuit du document avec les magasiniers, j'ai beaucoup travaillé sur le SIGB ça aide beaucoup, ça aide au dialogue »*(E15)

Les personnes dotées de formations universitaires et disciplinaires manifestent un attachement certain pour leur discipline d'origine. Aucun profil techniciste n'a été trouvé ici, tous s'accordent à placer les techniques au second plan pour mieux souligner la continuité entre leur activité professionnelle et une discipline qui reste fortement investie.

*« Dans les bibliothèques, on peut devenir spécialiste du livre du XVI<sup>e</sup> siècle (...). Le lien à une connaissance, à une discipline, ça ne m'a pas manqué, parce que j'ai toujours été passionné par l'histoire de l'art, ça ne m'a jamais empêché d'écrire un livre. »*(E14)

Au-delà de ces éléments introspectifs, la technique reste cet espace étranger qui tient une fonction presque cathartique. Là où la *doxa* professionnelle rend toute contestation des missions délicate, chacun cristallise sur la technique ses doléances. D'où, ce florilège où elle est accusée d'être alternativement refuge, îlot de stabilité, référentiel identitaire illusoire, dérivatif, voire même panacée...

*« Les techniques, c'est rassurant, on les cerne facilement »*.(E5)

*« C'est un piège parce que ça donne une illusion de stabilité dans un monde qui bouge. Rien n'est plus rassurant que la technique. La technique ça se manipule : on appuie sur le bouton, ça fait ça ! Génial ! Alors que les êtres humains, le savoir, la connaissance... rien ne fonctionne sur des boutons »*.(E2)

Ça *« évite d'avoir à se poser le problème de l'acquisition de connaissances par les gens, parce que c'est la vraie question. C'est LA question »*.(E2)

*« J'essaierai d'éviter que des outils comme ça, collaboratifs, ce soit considéré comme une bouée de sauvetage pour des bibliothèques en perdition en quelque sorte »*.(E19)

*« Il est vrai que l'appui sur des ressources technologiques, nouvelles technologies, etc... c'est une réponse facile que donne le bibliothécaire. Les réponses sont un peu différentes en bibliothèques publiques et les BU, oui, mais c'est une réponse qui me semble être un peu à côté de la plaque »*.(E16)

Si les TIC alimentent la polémique, le management reste, étrangement, extérieur au débat. Lorsque ces dérives sont pointées, elles sont rarement imputées aux bibliothécaires. On tient, tout au plus, à mettre en garde contre l'emprise des opérateurs extérieurs :

*« C'est quand on coupe en morceaux les aspects de la stratégie, vous ne les reliez pas entre eux, vous ne les reliez pas à la politique : on fait appel à un consultant sans rien lui demander en informatique, un autre en architecture, sans rien lui demander en termes d'orientation politique. Cela ne correspond pas aux besoins stratégiques de l'établissement, notamment la motivation du personnel, la suppression du catalogage, etc... En plus, les consultants ont des intérêts »*.(E1)

Les reproches adressés au management visent, fréquemment, à dédouaner les bibliothécaires. A cet égard, ce sont les politiques publiques qui sont stigmatisées. La crainte d'une séparation entre les fonctions administrative et scientifique est récurrente.

<sup>153</sup> Voir à cet égard le tableau d'analyse des entretiens en annexe.

*« Si on a des gens qui ne connaissent pas le métier, ils vont faire la gestion du personnel mais pour mettre quel projet en place s'il ne connaissent pas la documentation ? Ça a été vraiment un plus que ce soit uniquement des personnels de bibliothèque, qu'on ait fondé des SCD avec uniquement des personnels de bibliothèque à la tête et... J'espère que ça continuera. » (E7)*

*« Avant la LRU, je faisais partie de l'équipe de direction de l'université. Depuis, je n'assiste plus au CA et je... Du coup, en termes de visibilité, ça devient difficile de diriger un service commun sans être impliquée dans la politique de l'établissement, en tout cas, sans être informée. C'est difficile à vivre ». (E15)*

Si le style de management conduit dans les bibliothèques fait rarement l'objet d'attaques explicites, n'est-ce pas parce qu'en le critiquant, chacun craint d'être perçu comme un gestionnaire archaïque ? Chacun appréhende-t-il que derrière ses propos soient jugées ses pratiques ? Il n'y a là qu'une hypothèse qui, si elle était confirmée, tendrait à prouver que le management, tant qu'il ne porte pas son nom, n'est pas foncièrement mal vu par les bibliothécaires.

Les critiques les plus virulentes, les plus insistantes portent donc sur la réception que les bibliothécaires – les autres ! - font des techniques. Le seul propos mettant explicitement en cause les missions s'avère finalement très marginal. Ceci est conforme à la culture des bibliothécaires, dont nous avons pu montrer à quel point elle est prise dans les ambivalences. La singularité de son rapport au temps mérite notre attention : à la fois sensible au changement et attachée à la stabilité, la profession est poussée, par la rapidité des innovations technologiques, à opter pour une adaptation permanente qui s'avère quelque peu déstabilisante.

### **3. Portrait du bibliothécaire de demain**

La condition ultime pour peser sur les changements induits par la technique, c'est d'être au clair sur les compétences du bibliothécaire. Le levier pour accompagner le changement se situe bien là. Le discours critique dont nous venons de nous faire l'écho est révélateur du niveau d'exigence que la profession a pour elle-même. Il renvoie, ainsi, en creux, à une figure idéale du bibliothécaire, diversement définie au gré des positionnements vis-à-vis des techniques. Il serait contradictoire avec un métier qui s'inscrit dans la pluralité de prétendre qu'un domaine de compétences, parce qu'il est privilégié, exclut tous les autres. L'optique ici est plutôt de montrer comment le discours prospectif tenu sur les compétences s'enracine à la fois dans une lecture, au présent, des effets produits par les techniques non-identitaires et dans une injonction, pour l'avenir, à organiser une défense par la profession. Les discours, là encore, sont assez typiques et nous évoquerons d'abord ceux des plus réticents aux techniques. Pour eux, le bibliothécaire doit être « stratège »(E1), « chef de projet »(E2). Dans tous les cas, les compétences doivent être reléguées au second plan, dès lors qu'elles sont assimilées à un renforcement du champ technique. Par voie de conséquence, seront survalorisées les compétences dites transversales. Parmi elles, les qualités intellectuelles sont mises en avant.

*« Un budget qu'est-ce que c'est ? Ça, c'est une question qui mérite d'être posée lors de la formation initiale. Pas d'un point de vue technique. Qu'est-ce que ça signifie un budget, qu'est-ce que ça représente, comment ça s'élabore...? C'est un artefact certes mais qui a une place importante dans une démarche politique. C'est pas simplement un pur instrument financier un budget, c'est bien au-delà... Ça, moi je trouve que ce type de questions/réponses qu'on peut apporter, ça relève de la formation initiale. (...) Moi, je dirais c'est surtout sortir de cette formation initiale avec toute une série de questions pertinentes dont on peut supposer qu'elles se poseront ensuite de manière très durable. »(E4)*

Ensuite, ce sont les compétences relationnelles et managériales, qui permettent de resituer l'action dans un projet politique.

*« Le tiers de la formation de l'Enssib devrait être une formation au management : un tiers de formation type ENA, gestion financière, GRH,... surtout le lien entre le management et la politique est très important... avec des exemples d'application dans les bibliothèques. »(E1)*

*« Il doit savoir tout ça, il doit savoir faire un projet culturel, il doit savoir l'exprimer, le conduire et savoir utiliser les outils de conduite d'un projet culturel ; effectivement le dialogue avec les élus, le management des équipes et avoir une grosse culture ; il doit avoir une curiosité, ça se contrôle pas (...). Avoir un projet culturel, non pas un projet qui soit hyperprofessionnel et de compétences professionnelles, sauf peut-être dans les bibliothèques spécialisées, ceux qui travaillent sur des corpus fermés ou dans des domaines très précis mais il n'y en a pas beaucoup... même la BNF ».(E18)*

Il y a là l'idée que tous les moyens doivent être mobilisés pour éviter une annexion du métier par les TIC. Une telle logique en vient même à réduire de manière surprenante le niveau d'exigence de la formation initiale. Celle-ci est comprise comme l'occasion de cultiver des qualités dont on peut supposer qu'elles ont déjà été développées par l'aspirant bibliothécaire du fait d'un recrutement fondé sur des critères très académiques.

*« J'attends d'une formation qu'elle s'ouvre, qu'elle soit très ouverte, donc c'est pour ça qu'à l'Enssib, beaucoup d'ouverture sur la recherche, beaucoup de liens avec les autres institutions, euh... beaucoup de travaux pratiques... quand on arrive à l'Enssib, c'est évident, on n'a plus envie d'apprendre, on apprend soi-même ce qu'on a envie d'apprendre. »(E14)*

Les arguments invoqués pour justifier le rejet d'une formation technique s'enracinent tous deux dans la revendication d'une culture identitaire forte. Le premier s'inquiète d'une spécialisation trop précoce et veut préserver la polyvalence du métier.

*« On ne va pas apprendre toutes les techniques. A l'Enssib, on n'apprendra pas à la fois à être muséographe, bon administrateur, relations publiques, webmaster, un bon bibliophile,... on peut pas... donc des options... Un tronc commun qui est plutôt la mission des bibliothèques, ce à quoi elles servent (...). Pour les techniques, (informatisation, catalogage, animation, conservation, patrimoine,...) : optionnel... on a toujours le temps d'apprendre ! »(E14)*

*« La formation doit être une sorte de viatique. Croire que la formation initiale va tout figer et permettre de tout faire c'est une vue de l'esprit. Par contre, se dire que ça va donner une sensibilité à un certain nombre de sujets et qu'ensuite, il faut que la formation soit le plus général, pas que technique, ça me paraît important. A la sortie de l'Enssib, on devrait être capable d'exercer à peu près de manière indifférente, être indifféremment capable d'exercer des fonctions dans un département de livre ancien ou informatique documentaire ».(E11)*

La seconde raison tient dans la déception éprouvée par ceux qui ont reçu une formation trop technique et qui en gardent un souvenir pénible.

*« Qu'ils ne fassent pas des cours d'informatique,... Ça a été catastrophique à l'Enssib, les cours d'informatique ! (...) On apprenait la programmation, Il fallait absolument savoir programmer ! C'est terrible !... Ils ont passé des heures et des heures et des contrôles pour savoir faire un logiciel GOUPIL ! »(E14)*

*« Pour le coup je me souviens quand je suis sorti d'ici, j'avais eu dix ou quinze heures de catalogage,(...) moi j'étais très nul en catalogage et je suis toujours nul en catalogage mais convaincu qu'il fallait qu'on amène la normalisation dans la province, on était les missi dominici du catalogage ! » (E19)*

Les tenants de cette famille politique ne semblent pas portés à croire dans les vertus de la formation initiale. Elle est pensée en contrepoint d'un passé dont plus personne ne veut, celui où les techniques bibliothéconomiques régnaient en maître. Il est frappant de voir que ce sont ceux-là même qui disent défendre les valeurs de la modernité, ceux-là même qui veulent fonder le métier sur des missions, qui croient finalement si peu dans les capacités fédératrices

et mobilisatrices d'une formation dont les contours restent finalement bien flous. En fait, plus qu'une conception philosophique du métier, le facteur déterminant semble ici être d'ordre générationnel puisque les tenants d'un tel discours sont presque tous au moins cinquantenaires.

La deuxième famille de discours affirme logiquement que le bibliothécaire ne survivra qu'en renforçant sa maîtrise technologique. Concernant les TIC, il doit endosser sans complexes les habits de l'informaticien puisqu'il doit être en mesure, non seulement de connaître, mais aussi de produire des outils informatiques adaptés aux bibliothèques.

*« Il y a des objectifs qui ne sont permis que par les évolutions de la technologie. Les profils que l'on cherche aujourd'hui et qui sont très rares... On ne sait plus très bien si le bibliothécaire est informaticien ou si l'informaticien est bibliothécaire. »(E8)*

*« L'informatique documentaire m'intéresse, je pourrais produire des outils qui servent aux collègues en bibliothèque. »(E7)*

Au-delà de leur investissement personnel dans les TIC, les bibliothécaires qui s'expriment ici restent lucides quant aux ambitions qu'il faut donner à la formation initiale. Il ne s'agit pas d'en faire le lieu d'un apprentissage pointu des techniques mais de laisser à ceux qui ont des affinités, ou une « *appétence particulière* » (E8) la possibilité de découvrir et de fabriquer des outils.

Dans la mesure où le management est rangé parmi les techniques, il est très logiquement et très fréquemment évoqué parmi les éléments indispensables à un conservateur débutant.

*« Ce que j'attends d'un cadre, c'est effectivement d'avoir des notions de management, des connaissances de gestion, de comptabilité, des connaissances administratives tels que savoir ce que c'est... un budget, comment on doit le construire... voyez, parce que c'est le quotidien, la réalité du terrain. J'ai souvent moi-même été démunie (...). Il y a une méconnaissance. Quand on est dans ses fonctions, un magasinier, ce n'est pas un BAS, pas un AB<sup>154</sup>, il y a une méconnaissance de l'organisation des catégories, il n'y a aucune connaissance des techniques du management ».(E15)*

*« Il faut qu'il soit un très bon utilisateur des outils électroniques ; ça, c'est pas possible autrement, il faut qu'il comprenne ces outils, c'est vrai qu'une base de données, lorsqu'on rentre dedans, c'est vrai la première fois qu'on y arrive, on essaie d'apprendre à nos étudiants que les bases de données sont toutes différentes, mais logiquement elles fonctionnent toutes de la même façon... Je pense que le professionnel, c'est ça, il doit être à l'aise devant tous ces outils qui prennent une forme différente mais qui ont la même logique ».*  
(E9)

Ce discours pragmatique insiste donc sur la nécessité d'une formation professionnelle qui accorde une large place aux techniques.

Enfin, la troisième famille de discours se démarque des deux autres dans la mesure où elle prétend que le métier ne requiert aucune compétence particulière. D'ailleurs, aucune analogie avec un autre corps de métier n'est proposée. Ainsi n'est-il pas indispensable que le niveau de compétences du bibliothécaire en matière de TIC dépasse celui d'un usager éclairé. L'important est plutôt d'arriver à concilier ce que les deux points de vue qui précèdent tendent à séparer, à savoir une formation généraliste et spécialisée.

*« Mais je dirai qu'on doit être très spécialisé et avoir une intelligence générale plus développée qui nous permet, relativement facilement sur des outils qui sont complexes, de voir ce qui est proposé et non pas de fermer sa pensée sur ce qu'on connaît et ce qu'on est capable de bien reconnaître(...). Je crois qu'il faut être capable de reconnaître beaucoup de choses sans que cela fasse partie forcément de notre univers. Je ressens beaucoup ça ; le*

<sup>154</sup> BAS : bibliothécaire adjoint spécialisé, personnel de la fonction publique catégorie B. AB : agent de bibliothèque., personnel de la fonction publique, catégorie C.

*besoin d'être constamment à l'affût de nouveaux champs disciplinaires... parce que souvent ils se connectent par les outils que l'on a. Mais après, il y a deux temps : cette notion d'hyper-spécialisation parce que dans les BU vous êtes rattaché à un champ disciplinaire. Il faut y aller plus que jamais. » (E9)*

Dans cette perspective, un seul témoignage pousse la logique jusqu'au bout en affirmant, contre toute orthodoxie, que la formation initiale n'a finalement pour intérêt que de produire un discours d'auto-légitimation de la profession.

*« Je pense que notre métier est faisable par d'autres personnes qui ne seraient pas passées par l'Enssib et qui n'y connaîtraient rien en documentation ou en culture classique ou en culture littéraire. C'est super violent ! »(E20)*

Au final, ce qui prime dans cette approche, c'est que son registre est essentiellement interrogatif. Loin d'affirmer avec certitude ce que devrait être un bibliothécaire, elle questionne, elle se cherche.

*« Il faut refaire un chemin arrière pour dire quelles sont nos spécificités ; qu'est-ce qu'on apportait par notre métier et en quoi ce qu'on apportait aujourd'hui est plus que jamais utile. A mon avis, on n'a pas fait le boulot pour l'instant. Je ne sais pas si à l'Enssib vous avez ce genre de réflexion...C'est pas une réponse unique, immédiate. Je suis convaincue que le nœud de la formation, du métier, il est là. Il est stratégique, difficile à présenter ».(E9)*

La seule piste évoquée est celle relative à la nécessité pour le bibliothécaire de travailler à la valorisation de ces ressources. Or, cette perspective reste un vœu pieux tant que les compétences rédactionnelles et communicationnelles des bibliothécaires restent au stade où elles sont actuellement.

*« Il va falloir savoir organiser autre chose que de l'information, peut-être aller la sélectionner, la valoriser (ça, ça a du sens, ça, ça n'a pas de sens). La créer, on ne sait pas faire. Tout ce qui est valorisation, on ne sait pas faire ».(E20)*

*« La question c'est faire de la promo. Dans un cas il y a une édition où on a un auteur sur lequel on mise, dans l'autre on n'est plus régulateur, mais en tout cas, la fonction de médiateur, c'est celle qui prime l'usage social... et forcément, toutes les techniques de communication théoriquement visent à cela, enfin, permettent cela ».(E19)*

En réponse à la question de savoir comment les bibliothécaires réagissent par rapport à cette perspective : *« J'observe qu'il revient à l'écurie, souvent, très souvent. Il raisonne sous la ligne de flottaison si j'ose dire en essayant de restreindre ça... ».(E19)*

Quel bilan pouvons-nous tirer de ces voix multiples, qui se croisent, tantôt pour s'accorder, tantôt pour se contredire ? Les trois profils que nous avons élaboré devaient nous servir de fil conducteur. Le risque était qu'ils constituent un carcan qui fausse l'interprétation. Or, ils sont apparus comme des outils d'analyse relativement fiables, utiles en tous cas pour repérer les lignes de clivage. Celles-ci confortent l'analyse théorique. Les deux familles de discours les plus identifiables – politique et techniciste – s'inscrivent dans le paysage construit par la modernité. La tension fondatrice du métier opposant techniques et missions y reste vivace. Est-ce à dire que le destin des bibliothécaires est de rester, en dépit de tout, moderne ? Les évolutions que connaît le métier n'imposent-elles pas de dépasser cette posture ? Le recueil de différents points de vue laisse apparaître une brèche dans l'imaginaire technique que nous avons tenté de reconstituer ici. Cette proposition alternative, bien qu'ébauchée ouvre des perspectives nouvelles. L'identité du bibliothécaire est-elle en train de se reconstruire autour de ce profil qui introduit les usages au cœur de la technique ? Plutôt que des réponses, nous esquisserons des pistes, formulerons des hypothèses, regarderons vers l'avenir.

## Épilogue : Le lieu d'où l'on parle

---

### De l'idéologie...

En se plaçant du point de vue de la modernité, l'analyse théorique et la recension des entretiens se rejoignent pour pointer les ambiguïtés, les tensions organisant les représentations et les discours autour de la technique. Elles s'accordent aussi à montrer que c'est parce que cet imaginaire garde, malgré tout, une forte valeur identitaire qu'il permet d'aménager une alliance amicale avec les TIC et une cohabitation de circonstance avec le management. Ni les unes, ni l'autre ne sont perçus comme des intrusions scandaleuses dans le métier mais suscitent intérêts et questionnements. Toutefois, le prix à payer pour cette stabilité, gage de l'identité professionnelle, c'est un imaginaire technique éculé, presque à bout de souffle. Le périmètre circonscrit par la modernité tend à devenir un refuge, tout juste bon à élaborer des « stratégies d'immunisation »<sup>155</sup>. La majorité des cadres de bibliothèques s'efforcent donc de s'approprier la nouveauté qu'incarnent TIC et management sans décentrer leur point de vue au-delà de la modernité, manifestant même quelques réticences à partir à la conquête de nouveaux lieux. Si l'imaginaire technique des bibliothécaires court le risque de la sclérose, peut-être est-ce parce qu'il a été amputé, diminué. Patrice Flichy rappelle l'intérêt des réflexions de Paul Ricœur sur ce point<sup>156</sup>. Pour le philosophe, tout imaginaire social se structure autour de deux pôles. Le premier, l'idéologie, a pour fonction primitive de réaliser « l'intégration d'une communauté »<sup>157</sup> et, par là, préserver son identité. Son action structurante s'exerce nécessairement au prix d'une distorsion du réel, orchestrée en fonction des intérêts du groupe. On peut estimer que la représentation que les bibliothécaires se font de la technique est idéologique au sens où elle a contribué à cimenter leur identité, et participe encore de la préservation d'un ordre établi, porteur d'une autorité légitimante. Le second pôle, « l'utopie », a pour rôle essentiel d'ouvrir les possibles. « De ce non-lieu, une lueur extérieure est jetée sur notre propre réalité, qui devient soudain étrange, plus rien n'étant désormais établi. Le champ des possibles s'ouvre largement au-delà de l'existant et permet d'envisager des manières de vivre radicalement autres »<sup>158</sup>. L'utopie vient donc bouleverser le groupe, le tourner vers l'avenir. L'environnement professionnel des bibliothécaires ne semble pas aujourd'hui animé par cet optimisme. La culture de l'innovation qui pouvait animer les pionniers est, sinon éteinte, et tout cas considérablement affaiblie, devenant une pratique minoritaire. Sylvère Mercier déplore cette situation : « les expérimentations sont nombreuses et enthousiasmantes, elles ne représentent qu'une partie mineure de l'ensemble des bibliothèques françaises (...) Il est quand même essentiel, je trouve, de réduire les écarts entre des bibliothèques à 2(0) vitesses, l'une bloquée au stade de l'expérimentation solitaire et curieuse et l'autre celle de la véritable introduction du numérique au service du projet de service »<sup>159</sup>. En d'autres termes, les bibliothécaires inventent, expérimentent mais ce sont rarement des innovateurs. Norbert

---

<sup>155</sup> Selon l'expression de Michael Fœssel, voir p.40

<sup>156</sup> FLICHY, Patrice. *L'imaginaire d'Internet*. op. cit. p.13 sq.

<sup>157</sup> RICŒUR, Paul. *L'idéologie et l'utopie*. Paris; Le Seuil, 1997. p.31

<sup>158</sup> *Ibid.* p.36

<sup>159</sup> MERCIER, Sylvère. Billet de blog du 4 septembre 2009. « Bibliobsession ». [en ligne]

.<<http://www.bibliobsession.net/2009/09/04/bibliotheques-2-1-et-bibliotheques-a-2-0-vitesses/>> (consulté le 10 décembre 2009)

Alter distingue l'invention - qui consiste à donner naissance à un nouvel objet ou processus - de l'innovation qui implique l'appropriation dans les usages de ladite nouveauté. Là où l'innovateur agit en vertu d'un acte de foi, dans une grande incertitude quant à la possibilité pour son invention de rencontrer des usages, elle participe d'un « processus créateur ». Par opposition, « l'invention dogmatique » reste figée sur la coutume ou l'effet de mode. Norbert Alter illustre sa thèse par l'exemple des mesures de requalification des personnels des entreprises publiques dans les années 1990. Les réformes engagées relèvent, selon lui, d'« inventions dogmatiques » car elles sont diffusées de manière autoritaire ne prêtant guère à une appropriation locale. De ce point de vue, « le processus d'innovation a peu de chose à voir avec la « conduite du changement », conçu dès le départ comme bon et équipé en conséquence »<sup>160</sup>. Les professionnels des bibliothèques ne sont portés à expérimenter ou à introduire du nouveau dans la gestion de leur établissement que lorsque la pression sociale ou politique se fait sentir. L'exemple des procédures d'évaluation, conséquence de l'application de la LOLF, reste à cet égard révélateur. Elles sont largement des « inventions dogmatiques » qui n'ont pas fait l'objet d'une réelle appropriation par les personnels. Elles laissent sceptiques quant à leur sens et cristallisent encore crispations ou situations conflictuelles. De la même manière, dans le champ des TIC, la culture de l'innovation n'est pas vraiment installée au sens où elle n'est partagée que par une frange finalement minoritaire des bibliothécaires. L'introduction d'une nouveauté que la pression sociale ne motive pas est souvent reçue avec méfiance, et apparaît comme un gadget.

Contrairement aux idées reçues, l'imaginaire ne s'oppose pas au réel. Il le médiatise et, à ce titre, joue un rôle essentiel non seulement pour le transformer, mais aussi tout simplement pour s'y inscrire. Tout imaginaire social tient son dynamisme, sa vitalité, de cette tension par laquelle les deux pôles décrits plus haut s'équilibrent l'un l'autre. « Nous sommes toujours pris dans cette oscillation entre idéologie et utopie (...) nous devons essayer de guérir la maladie de l'utopie à l'aide de ce qui est sain dans l'idéologie - son élément d'identité (...) - et tenter de guérir la rigidité, la pétrification des idéologies par l'élément utopique »<sup>161</sup>. Si l'imaginaire technique des bibliothécaires s'inscrit tout entier dans la défense d'une identité qui alimente l'idéologie professionnelle, l'autre versant mis en évidence par Ricœur paraît aujourd'hui quelque peu délaissé. Cette situation peut s'expliquer par un socle de représentations commun aux profils politique et techniciste. Dans les deux cas, la technique agit comme un outil de contrôle, comme un pouvoir d'imposition mécanique de règles et de normes. Le profil politique, abordant la technique comme un moyen au service de valeurs, admet, implicitement, que son pouvoir tient dans sa capacité à réguler. Sa méfiance à l'égard de la technique n'est finalement que l'aveu implicite de la puissance de celle-ci. A titre d'illustration, les dispositifs techniques élaborés pour proposer Internet en bibliothèque publique sont révélateurs. Ils organisent, de manière très compréhensible, le partage d'un accès qui reste souvent restreint. On met, par exemple, en place des procédures de réservation pour limiter le temps de consultation d'Internet, on interdit l'accès aux sites de jeux ou aux messageries, les postes sont consultables en station debout pour signifier au public qu'il n'est là que de passage,... Ces stratégies sont curieusement justifiées par le souci de garantir un accès démocratique aux ressources alors qu'il ne s'agit que d'un problème technique d'adéquation de l'offre à la demande. Ici, le discours convenu sur la démocratisation fait implicitement du dispositif technique un moyen légitime d'encadrer les usages. Le profil techniciste s'inscrit, finalement, dans la même logique, se distinguant seulement par le fait qu'il la revendique explicitement. Dans les deux cas, la technique est finalement instrumentalisée et devient un outil prescriptif, assumé comme tel, ou non.

---

<sup>160</sup> ALTER, Norbert. « innovation, organisation et déviance ». in ALTER, Norbert (dir.). *Sociologie du monde du travail*. Paris : PUF, 2006. Quadrige. p. 277

<sup>161</sup> RICCEUR, Paul. *op.cit.* p. 409

Les TIC jouent un rôle majeur dans cet assèchement de l'imaginaire technique des bibliothécaires. La proximité des représentations s'avère déroutante, exacerbant la difficulté qu'ont les bibliothécaires à maintenir leur propre héritage. Les TIC nourrissent un imaginaire complet qui fait le pont entre passé et avenir, occupant simultanément le terrain identitaire (« l'idéologie ») et celui de la prospective (« l'utopie »). L'identité, autrefois constructive et fédératrice par sa singularité même, se dilue désormais dans un bouillon de valeurs partagées, de conceptions indistinctes. En somme, soit on sait trop bien, soit on ne sait plus très bien depuis quel lieu on parle. Modernité, modernisation et donc innovation sont tantôt confondues, tantôt concurrentes. Deux exemples illustrent cette analyse. Des propos bibliocentristes insisteront vainement sur l'écart entre modernité et modernisation. Ce point de vue est soutenu par Patrick Bazin lorsqu'il affirme que « la googlisation n'est qu'une manifestation de ce que l'on pourrait appeler la "bibliothécarisation" du monde, c'est-à-dire une tendance générale à tout traiter, grâce aux NTIC sous l'angle de l'archive, du classement, de l'indexation »<sup>162</sup>. Si la modernité de la bibliothèque est antérieure à la modernisation orchestrée par les TIC, il va de soi que c'est la première qui vivra les changements comme une agression. Si c'est l'imaginaire des TIC qui a colonisé celui des bibliothécaires, et non l'inverse, tout effort d'adaptation se déploie dans une logique de concurrence où le professionnel affronte, seul, un géant qui lui a pris ses armes. À l'opposé, l'autre exemple consisterait à recouvrir la modernité par la modernisation : on assiste alors à un décentrement du discours hors du champ de la bibliothèque. On feint de croire qu'une nouvelle identité professionnelle se construira en endossant les habits neufs d'une appellation innovante. De telles tentatives sont souvent plus mimétiques que convaincantes en ce qu'elles conduisent à un glissement pas toujours assumé vers le métier de documentaliste. Les propositions pour renommer le métier pourraient donner lieu à une longue liste, nous nous en tiendrons à un exemple dont le mérite essentiel est d'être récent : « faut-il envisager un nouveau métier ? Le cursus de formation à la profession de documentaliste semble plus adapté à ce type de fonction de "gestionnaire d'accès", il est donc nécessaire de développer également dans les cursus professionnels des bibliothécaires une culture informatique qui permettra de les qualifier : bibliothécaire-système »<sup>163</sup>. Le recours à une appellation inédite révèle la volonté de s'appropriier des domaines techniques ou professionnels extérieurs. En décentrant le point de vue traditionnel du bibliothécaire, l'espoir est d'en reconstituer l'identité dans la modernisation. Or, celle-ci étant courant, mouvement, il semble difficile d'admettre un lieu identitaire ouvert à tous vents. En définitive, dans les deux cas évoqués, on se trouve face à une stratégie défensive où se rejoue, encore et toujours, la tension entre missions et techniques.

Un second déplacement est accéléré par les TIC : elles créent, à n'en pas douter, une instabilité croissante de l'imaginaire technique. L'évidence du lien étroit tissé entre technique et identité professionnelle interroge. Nous avons, en effet, considéré cet imaginaire comme un objet d'étude stable et identifiable. Or, s'il peut et doit être autre chose qu'une idéologie, réduite à mettre en scène un repli identitaire, il est nécessairement traversé par le changement et, de ce fait, demeure insaisissable. Ce point de vue ne s'est pas imposé de lui-même. Il est masqué par le présupposé dont nous sommes partis, à savoir qu'il existe bien, chez les bibliothécaires comme dans tout métier, des techniques identitaires, agglomérant autour d'elles leur lot de représentations. Or, ce processus est aujourd'hui mis en question. Victor Scardigli distingue trois phases dans la réception des innovations. La première est précisément celle de la construction d'un imaginaire technique : « C'est le temps des prophéties enthousiastes ou terrifiantes, des fantasmes de miracles ou de catastrophes »<sup>164</sup>. Ici, le discours

<sup>162</sup> BAZIN, Patrick. « Google, points de vue ». *Livres Hebdo*, n°590. 25 février 2005.

<sup>163</sup> BELLEC Angélique. « formation des bibliothécaires au numérique ». Document préparatoire à la réunion sur le schéma numérique des bibliothèques. BPI, 8 juin 2009.

<sup>164</sup> SCARDIGLI, Victor. *Les sens de la technique*. Paris : PUF, 1991. p. 31

laisse libre cours à l'irrationnel, à la construction de représentations souvent manichéennes qui, par leur pessimisme ou leur optimisme, posent les bases des représentations que la société ou qu'un groupe social se fait de la technique émergente. La deuxième phase est celle des désillusions, qui marque une forme de déception résultant de l'écart entre l'imaginé et l'effectif. La troisième, la plus longue, est la phase de diffusion des techniques dans les pratiques. Or, les TIC sont l'illustration même de la rapidité de l'évolution technique et de son caractère imprévisible. Internet s'est répandu à une vitesse qui a surpris et contredit nombre de propos prospectifs du milieu des années 1990<sup>165</sup>. Les innovations techniques se succèdent si rapidement que leur réception est précipitée. La persistance aberrante de l'emploi du terme « nouvelles technologies » est un signe du décalage entre discours et réalité. La première phase se répète aujourd'hui en boucle. On ne cesse de construire et de reconstruire les représentations de techniques qui apparaissent plus vite qu'elles ne sont assimilées par leurs utilisateurs. En conséquence, il n'y a rien d'étonnant à ce que l'imaginaire technique des bibliothécaires, à l'instar de celui de la société toute entière, soit voué à l'instabilité, à l'incertitude, et reste un chantier permanent. Toutefois, n'allons pas vers la conclusion, aussi hâtive qu'excessive, consistant à dire que l'instabilité de l'imaginaire technique des bibliothécaires obère définitivement toute possibilité de structurer le métier. Une alternative se dessine avec le troisième profil qui a émergé des entretiens réalisés.

## A l'utopie ?

Nous avons souligné la singularité de ce profil maladroitement nommé « socio-anthropologique ». Est-ce à dire qu'il reste étranger à la modernité ? Si c'est le cas, il renverrait à une utopie, au sens étymologique du terme<sup>166</sup>. Du point de vue de la modernité, c'est effectivement un non-lieu, un territoire étranger au sens où celle-ci peine à en assumer la paternité. Il semble, en effet, malaisé d'en retracer la genèse à partir de la modernité. Un léger décentrement nous montre cependant que cette première impression ne résiste guère à l'examen : nous avons montré combien ce profil était complexe et comment il pouvait se lire dans les interstices des autres discours. Malgré l'apparence, il est enchâssé dans une modernité d'où il tient ses lointaines origines. Nous avons montré comment elle a pu organiser la primauté d'une raison politique, prescriptrice de valeurs, sur une raison technique, organisatrice de moyens. De là, c'est bien la mission de démocratisation assignée aux bibliothèques qui a été la source d'un intérêt tardif (dans la deuxième moitié du XX<sup>e</sup> siècle) mais croissant envers les publics, et donc des usages. Ainsi la sociologie a-t-elle joué un rôle phare dans l'adaptation des pratiques professionnelles aux connaissances acquises sur les publics. Le « modèle sociologique », actif au milieu des années 1990, se lit bien comme le dernier « avatar de la légitimité démocratique »<sup>167</sup>, par lequel les bibliothécaires s'emparent de la sociologie pour analyser les usages des populations desservies, dans la perspective d'agir.

Par le truchement du thème de la démocratisation, la modernité, en stimulant l'intérêt des professionnels pour les usages, tient une place certaine dans la recherche génétique que nous engageons. Cependant, si elle est à l'origine du profil socio-anthropologique, elle n'en est pas le fondement. En effet, celui-ci cherche désormais à dénouer la contradiction que les bibliothécaires, avec l'aide des recherches en sciences sociales, sont parvenus à expliciter pour eux-mêmes. Cette contradiction, clarifiée par Anne-Marie Bertrand, trouve sa source dans la conception idéalisée que le bibliothécaire se fait de son public. Instaurant un libre-accès qui

<sup>165</sup> On ne se risquerait plus aujourd'hui à tenir de propos aussi catégoriques que ceux d'Odile Riondet en 1996 : « Internet n'est pas encore prêt à balayer le Minitel : les services sont en anglais, le coût des matériels est relativement élevé pour le grand public, l'utilisateur a besoin d'aides efficaces ». RIONDET, Odile. *Les professionnels des bibliothèques et Internet*. Rapport du CERSI. Villeurbanne : 1996. p.66

<sup>166</sup> Le mot « utopie » a été forgé par Thomas More pour en faire le titre de son fameux livre, paru en 1516. Il vient du grec : *eu* (non) *topos* (lieu), signifiant donc « nulle part ».

<sup>167</sup> ION, Cristina. « La bibliothèque publique peut-elle mourir ? ». in *Quel modèle de bibliothèque*, op. cit. p.106

est le symbole de sa mission démocratique, il postule un usage idéal qui l'installe dans une circularité frustrante : si l'individu agit comme le bibliothécaire l'attend, il développe un usage autonome par lequel il se passe du professionnel ; si, en revanche, son action dévie de l'idéal, elle signe l'échec de la médiation accomplie par le bibliothécaire. Dans les deux cas, le malaise, incontournable, a contribué à consolider la représentation d'une technique normative. « Cette ambiguïté engendre inconsciemment des mesures destinées à asseoir leur rôle dans la diffusion de l'information (rétention d'outils, absence de plans de classement, insuffisance des documents explicatifs...) et à l'évidence, une sous-estimation complète de l'inefficacité des outils de repérage mis en place pour des usagers »<sup>168</sup>. L'imaginaire technique des bibliothécaires modernes a largement servi d'alibi pour apaiser, voire même recouvrir cette tension, le mouvement s'accroissant avec l'arrivée des TIC. Là où le libre-accès reste un dispositif technique propice à des usages flottants<sup>169</sup>, la présence d'outils informatiques peut procurer une sorte de compensation symbolique, rassurant le bibliothécaire quant à son contrôle de l'usager. On pouvait comprendre que l'ordinateur soit encore perçu comme un outil prescripteur au début de son introduction en bibliothèque<sup>170</sup>. Mais force est de constater que les choses n'ont guère évolué en cette fin de décennie. Les TIC ne font que prolonger, voire accentuer ce que les autres dispositifs techniques de la bibliothèque mettaient déjà en scène : un « système encore biblio et bibliothécocentré »<sup>171</sup>. Le profil socio-anthropologique marque, à cet égard, une rupture notable. Le constat d'un décalage entre usage idéal et usage réel, objectivé par les sciences sociales, n'est plus là pour alimenter le regret ou le reproche des professionnels les plus investis dans la question des publics, il devient l'élément moteur d'une pratique réfléchie et pragmatique. L'attention aux usages réels révèle une volonté de dépasser le tropisme qui pousse à la prescription afin de se mettre à l'écoute des mouvements de la société. Quelle est la nouveauté réelle de cette approche ? On peut la minorer en remarquant que les bibliothécaires n'ont pas attendu l'arrivée des techniques non-identitaires pour découvrir la complexité des usages. Mais on peut aussi pointer sa singularité en ce qu'elle entraîne un renouvellement des discours et s'appuie sur un imaginaire de la technique qui prend un tour que la référence à la modernité n'autorisait pas.

Quel est alors le lieu d'où parlent ces professionnels ? Peut-on tenter une genèse des discours identifiés ici en creux ? Pour ce faire, il convient de se distancier, pour mieux les préserver, des propos recueillis lors des entretiens. Se contenter de ce corpus reviendrait à conduire ce type d'analyse discursive dont nous avons voulu, précisément, dans le sillage de Michel Foucault, nous éloigner. Il ne s'agit pas de dégager l'implicite d'un discours en produisant ce qui serait comme sa vérité, mais de tracer les multiples lignes qui convergent vers un même lieu. Les entretiens nous ont conduits à formuler l'hypothèse selon laquelle quelque chose d'inédit se jouait dans les représentations de la technique. Nous ne pouvons étayer cette hypothèse et lui donner corps, qu'en élargissant le point de vue. Nous sommes allés des discours structurants de la modernité vers les paroles individuelles, c'est le chemin retour que nous engageons à présent en nous intéressant aux représentations gravitant autour de cette prise de conscience de l'existence de « techniques-usages ». Dans cette nouvelle configuration, le chemin du commencement est logiquement celui des usages. Si la sociologie a fourni au bibliothécaire des outils pour mieux penser ses pratiques, elle le met aujourd'hui dans une certaine perplexité face à leur hétérogénéité même. L'étude des pratiques culturelles

<sup>168</sup> BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : éditions du CNFPT, 1999. p. 30

<sup>169</sup> Voir à cet égard, « la bibliothèque, ou le savoir-faire et la ruse ». A propos de l'enquête menée à la Bibliothèque Publique d'Information, l'auteur souligne le jeu complexe qui s'opère entre la singularité irréductible des usages et la possibilité de dégager « un certain nombre de principes de variation identifiables ». BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Paris : La Documentation française, 1986. p.16

<sup>170</sup> Voir à cet égard : ENJALBERT, Gaëlle. *Offrir Internet en bibliothèque publique*. Paris : Cercle de la Librairie, 2002. « le bibliothécaire introduit un nouveau public aux usages du réseau et utilise Internet pour diffuser le savoir-faire concernant l'accès aux documents. Il s'efforce de tirer parti de ses compétences pour guider et initier les néophytes » p.16

<sup>171</sup> EVANS, Christophe. « la place des publics dans le modèle français : une approche sociologique ». in *Quel modèle... op. cit.* p.87

illustre ainsi de manière assez exemplaire l'éclectisme et la diversité croissante des conduites individuelles. Les travaux théoriques de Bernard Lahire se déploient à partir du principe d'un individu « multisocialisé » et « multidéterminé », marqué par une époque où les rôles sociaux et les processus de socialisation se sont démultipliés. Sur cette base, le sociologue découvre l'existence de « profils dissonants » par lesquels un même individu combine, indépendamment de sa classe sociale, des pratiques dites légitimes, et d'autres qui le sont moins<sup>172</sup>. Délaissant ici la finesse de l'analyse, nous retiendrons de l'approche de Lahire la prégnance du thème de la pluralité qui, loin d'être une simple conséquence du jeu social, en devient le principe organisateur. La mise en évidence du pluralisme et de l'éclectisme des pratiques sont autant de signes qu'une clé de lecture unique s'est efforcée de déchiffrer : cette clé est celle fournie par le paradigme de l'hypermodernité. Nous suivons ici la définition proposée par Francis Jauréguiberry : elle « n'est jamais que la radicalisation, l'approfondissement et l'extension de ce que la modernité offrait déjà il y a un siècle : le mouvement, le choix, l'inédit, la capacité instrumentale à agir rationnellement sur le réel, et la faculté culturelle à porter un regard réflexif sur soi-même. Mais c'est aussi l'exacerbation des tensions qu'elle entraîne »<sup>173</sup>. De même que la modernité a permis la compréhension des profils politique et technique, le paradigme de l'hypermodernité pourrait être utile pour saisir le sens du profil socio-anthropologique. Nous ferons donc l'hypothèse qu'elle peut être mobilisée comme modèle d'intelligibilité des discours que la modernité ne prend pas sous sa coupe.

Deux lectures de la rencontre entre les bibliothécaires et l'hypermodernité sont alors possibles. La première consisterait à établir un lien de circonstance, en soulignant combien le professionnel, attentif aux usages, est pris dans les évolutions sociales : ceci le plonge, de fait, dans le bain de l'hypermodernité. Il s'adapte donc aux conduites éclectiques de l'individu hypermoderne sans en partager forcément la versatilité. C'est précisément dans cet état d'esprit que les concepteurs du *Visual...Catalog*, mis en place au SCD de Paris 8, justifient leur démarche : « c'est dans la confrontation aux usages que les artefacts deviennent ou pas des instruments au service des activités des sujets et des finalités qu'ils construisent »<sup>174</sup>. La reconfiguration du catalogue de la bibliothèque part d'une réflexion sur l'accès, donc sur les usages, laquelle implique une conversion du regard : on passe du ou des publics – terme qui fait signe vers un collectif – à l'usager-individu. Les configurations singulières, dans leur variété et leur complexité, ont désormais toutes droit de cité et ne sont pas considérées comme des scories que le bibliothécaire se doit d'annuler. Pour ce qui est des OPAC 2.0, la présentation de résultats en facettes est révélatrice d'une volonté d'adhérer au plus près à l'individualité des demandes et des usages, et donc à leur diversité. Cette place croissante prise par l'individu est, selon Gilles Lipovestky, le trait le plus saillant de l'hypermodernité : « l'idéal moderne de subordination de l'individuel aux règles rationnelles collectives a été pulvérisé, le procès de personnalisation a promu et incarné massivement une valeur fondamentale, celle de l'accomplissement personnel, celle du respect de la singularité subjective »<sup>175</sup>. L'ambition de proposer un catalogue qui prenne en compte, jusque dans ses replis, les configurations individuelles est révélatrice de l'emprise de l'individualisme. Les récentes expérimentations autour du Wok<sup>176</sup> apparaissent ici plus emblématiques encore en ce

<sup>172</sup> LAHIRE, Bernard. *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2004.

<sup>173</sup> JAURÉGUIBERRY, Francis. « Hypermodernité et manipulation de soi ». [en ligne]. Disponible sur : <[http://web.univ-pau.fr/RECHERCHE/CIEH/documents/Hypermodernite\\_manipulation-de-soi.pdf](http://web.univ-pau.fr/RECHERCHE/CIEH/documents/Hypermodernite_manipulation-de-soi.pdf)> (consulté le 10 décembre 2009)

<sup>174</sup> PAPY, Fabrice et CHAUVINS Sophie, « Pour une approche visuelle et ergonomique de la recherche et l'exploration d'informations au sein d'un OPAC de SCD. L'exemple du *Visual...Catalog* ». In PAPY, Fabrice (dir.), *Les bibliothèques numériques. op. cit.* p. 117

<sup>175</sup> LIPOVESTKY, Gilles. *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain*. Paris : Gallimard, 1989. p. 12-13

<sup>176</sup> Le wok est « un nouvel outil de recherche en ligne reposant sur un principe d'indexation intersubjective et collaborative qui prend en compte les choix psychiques de ses utilisateurs à partir de critères sensitifs. Il intègre les données linguistiques, sonores et visuelles dans un même espace pour s'adapter et se décliner dans de nombreux domaines ». Il est développé par une équipe pluridisciplinaire, en partenariat avec la région Aquitaine. Voir : Sylvère Mercier, Bibliobsession. billet du 12 septembre 2009.[en ligne]

<<http://www.bibliobsession.net/2009/12/09/culture-wok-facinant-moteur-de-recherche-sensitif-pour-les-bibliotheques/>> (consulté le 5 décembre 2009)

qu'elles mettent en jeu la part la plus intime et la plus subjective de la personnalité, celle des sensations et des perceptions individuelles.

Une telle analyse reste, néanmoins, incomplète dans la mesure où elle maintient le bibliothécaire, attentif aux rapports complexes entre techniques et usages, dans une position d'extériorité. Or, on ne voit guère à quel titre il pourrait ainsi rester en surplomb du jeu social et s'exempter lui-même des influences de la société hypermoderne. Une approche complémentaire consisterait alors à défendre l'idée qu'une frange des bibliothécaires est gagnée par l'hypermodernité. L'enquête réalisée par Dominique Lahary est à cet égard d'un grand secours. Les différences générationnelles révèle en effet des similitudes frappantes entre le discours des plus jeunes générations (« trentenaires » et « benjamins ») et la tendance hypermoderne. Le positionnement est marqué par « un indéniable relativisme culturel ». Écartant toute forme de hiérarchie entre les documents, mais aussi entre les publics, le bibliothécaire se veut moins « prescripteur » qu'« orientateur ». De plus, il se conçoit plus comme un individu porté par ses propres intérêts que comme le membre d'un corps voué au collectif : dès lors « le militantisme est remplacé par l'individualisme », « le corporatisme » se mue « en carriérisme »<sup>177</sup>. Si l'hypermodernité est un modèle conceptuel élaboré qui ne se réduit ni au relativisme, ni à l'individualisme, il englobe cependant ces tendances dans une dialectique complexe. Nous tenterons de clarifier son sens et d'étayer l'hypothèse d'une perméabilité des bibliothécaires à ses principes. Pour ce faire, nous nous concentrerons sur deux vocables qui reviennent de manière récurrente dans l'actualité du métier. Ils se distinguent, dans le flot de la littérature professionnelle, par leur statut, à la frontière de l'analyse concrète et de la prospective. Nous sommes là entre l'idéologie qui conjure le changement en marquant son attachement au terme « bibliothèque » et l'utopie qui accole à ce terme un qualificatif nouveau .

Le premier de ces vocables est celui de « bibliothèque hybride ». L'adjectif parle de lui-même : l'hypermodernité est en effet toute entière traversée par ce thème de l'hybridation, de la conciliation des extrêmes, ou tout au moins, de registres jusqu'alors hétérogènes. La modernité, rappelons-le, organise le cloisonnement. D'un côté, la technique, lieu de l'expertise professionnelle, restait cet espace clos, donc identitaire, où la compétence professionnelle établissait une distance salutaire avec les profanes. De l'autre, les usages renvoyaient aux publics et donc à la mission de démocratisation qui légitimait la vocation du bibliothécaire. La tension entre les deux demeurait insurmontable et devait le rester. L'hypermodernité dont nous dessinons les contours, met l'accent sur les processus d'entrecroisement qui traversent les sociétés contemporaines. Ainsi, la « bibliothèque hybride »<sup>178</sup> est-elle décrite comme « un processus de fourniture de service plutôt qu'une structure administrative », elle met en avant « l'idée d'un service à tête de Janus »<sup>179</sup> au sens où le bibliothécaire prend acte du dialogue qui doit s'instaurer avec l'utilisateur. De même que l'hypermodernité consacre la multi-appartenance de l'individu, le bibliothécaire hybride se construit dans l'interaction, résultat de la détermination réciproque des techniques et des usages. A l'image, encore, de l'hypermodernité qui valorise toute dynamique d'intégration des contraires, la bibliothèque hybride se construit sur une tentative de réconciliation. Elle est manifeste dans la cohabitation, affichée comme non-concurrentielle, entre les supports, perceptible encore dans cette rencontre précaire entre innovation et conservation. Gilles Éboli note également que le concept organise un « consensus théorique sur les nécessaires évolutions » et un « immobilisme de fait bien souvent constaté sur le terrain »<sup>180</sup>. Enfin, cette dynamique intégratrice est souvent conçue

<sup>177</sup> Toutes ces citations sont extraites du même article : LAHARY, Dominique, « le fossé des générations ». *op.cit.*

<sup>178</sup> Le terme est employé en 2000 par Chris Rusbridge et Bruce Royan, lors du congrès de l'IFLA. Il aurait également une origine scandinave. Voir à cet égard l'article de Gilles Éboli, cité dans la note qui suit.

<sup>179</sup> ÉBOLI, Gilles. « Les trois âges de la bibliothèque hybride : florilège nordique ». in *BIBLIOTHÈQUE(S)*, revue de l'Association des Bibliothécaires Français, n°36, décembre 2007, p.10-13.

<sup>180</sup> *Ibid.*

sous le mode hyperbolique. Dans un style qui serait très familier aux hypermodernes, Géraldine Barron remarque, à propos du dépôt légal d'Internet, organisé par le département des ressources numériques de la Bibliothèque Nationale de France, que celle-ci « nous entraîne vers l'hybridation absolue, voire le post-hybride puisqu'on se met à patrimonialiser le flux, à rendre collection l'infini, mouvant et exponentiel »<sup>181</sup>. Le concept de bibliothèque hybride est, par essence, pris dans une « spirale hyperbolique »<sup>182</sup> qui en fait, à nos yeux, l'excroissance d'une hypermodernité où la technique est conçue sous un mode paradoxal. Elle est à la fois outil de division et de séparation – entre les usagers et les bibliothécaires, entre les bibliothèques considérées comme innovantes et les autres,...- mais aussi puissant instrument de synthèses qui, tantôt investies d'attentes et d'espoirs, tantôt de désillusions, rapprochent usagers et bibliothécaires, conservation et communication, flux et stock, etc...

Le second concept qui traverse la littérature professionnelle récente est celui de « bibliothèque 2.0 »<sup>183</sup>. Liée au Web 2.0, son principe est l'interactivité : « l'information devrait circuler de la bibliothèque à l'utilisateur, et de l'utilisateur à la bibliothèque pour permettre une adaptation rapide et permanente des services »<sup>184</sup>. Elle prend acte du fait que l'utilisateur - prétendument passif - devient contributeur actif grâce au Web en produisant de l'information, voire en intervenant sur sa mise en forme, ou en prenant en main la description des ressources ainsi partagées. Au-delà des traductions concrètes développées grâce aux applications technologiques, il est intéressant de voir que, parmi les cinq axes organisant la bibliothèque 2.0, trois au moins relèvent d'une approche hypermoderne. Le premier axe est celui de la « promotion ». Il n'est pas rare que la mise en place d'un blog se préoccupe parfois davantage de visibilité que d'usage, l'une n'entraînant pas nécessairement l'autre. Cette logique commerciale, ou tout au moins concurrentielle, repose sur la crainte permanente de se voir distancé, dans un contexte où l'obsolescence des discours est la règle. L'hypermodernité est la mise en scène de cette « néophilie »<sup>185</sup> où « il n'y a plus de choix, plus d'autre alternative qu'évoluer, accélérer la mobilité pour ne pas être dépassé par l'évolution »<sup>186</sup>. Cette posture n'est cependant pas celle du conquérant qui regarde vers un avenir prometteur mais reste le signe inquiétant d'un « resserrement du temps dans une logique urgentiste »<sup>187</sup>. On peut en effet se demander si, sous le poids de pressions de tous ordres, le bibliothécaire n'est pas en position de subir plus que de choisir, dominé par la passion d'une société où se confondent visibilité et existence, abondance d'informations et signifiante. Les deux autres axes directeurs de la bibliothèque 2.0 qui font écho à l'hypermodernité vont de pair : « s'ouvrir à l'utilisateur » et « se poser en forum social »<sup>188</sup>. Ici, le rôle assigné à la technologie est également empreint des paradoxes hypermodernes. En disposant d'un profil *Facebook*, par exemple, la bibliothèque conçoit la technologie comme un outil collaboratif et pacificateur d'une communication accomplie avec l'utilisateur. En atténuant son image institutionnelle, elle espère instaurer un dialogue où la frontière entre travail et loisir, vie publique et vie privée devient ténue. Il y a évidemment une ambiguïté à vouloir construire une communauté avec l'individu tout en utilisant le moyen le plus individualiste qui soit, à créer de l'immédiateté en multipliant les médiations. Ces ambivalences sont celles de l'hypermodernité, laquelle ne se limite pas à l'atomisation des vies, mais s'inscrit dans un espace où le collectif reste fortement investi. En définitive, en valorisant l'interactivité, il semble que les développements technologiques sur lesquels s'appuie la bibliothèque 2.0 contribuent fortement à modifier

<sup>181</sup> BARRON, Géraldine. « de HyLife à Second Life : la Bu, une bibliothèque hybride au présent ». in *BIBLIOTHÈQUE(S). op. cit.* p.14-16

<sup>182</sup> LIPOVESTKY, Gilles. *Les temps hypermodernes*. Paris : Grasset, 2004. p. 74

<sup>183</sup> Terme utilisé par Michael Casey sur son blog LibraryCrunch. Son usage se diffuse en 2005 grâce à sa conférence *Internet Librarian*.

<sup>184</sup> Voir l'article « bibliothèque 2.0 » sur Bibliopédia. [en ligne]. <[http://biblio.wikia.com/wiki/Biblioth%C3%A8que\\_2.0](http://biblio.wikia.com/wiki/Biblioth%C3%A8que_2.0)> (consulté le 14 décembre 2009)

<sup>185</sup> LIPOVESTKY, Gilles. *op. cit.* p. 85

<sup>186</sup> *Ibid.* p.79

<sup>187</sup> *Ibid.* p.88

<sup>188</sup> Bibliopédia. *op.cit.*

notre conception du temps. Dans une perspective critique, Paul Virilio montre combien le temps local, imbriqué dans l'histoire et la géographie singulière d'une culture, est aujourd'hui annulé par un temps mondial, catégorie unique qui privilégie le direct, l'immédiateté, et dont l'interactivité est un des corollaires. On en est réduit à une « absence de temps », à « une histoire accidentelle, celle de l'instant propice, du *kairos* du temps réel de l'immédiateté et de l'ubiquité qui domine non plus seulement l'espace réel de l'étendue géophysique, mais encore la durée »<sup>189</sup>. La bibliothèque, vouée primitivement à la conservation de la mémoire, ne peut vivre l'écrasement de toute épaisseur temporelle que sur le mode de la contradiction.

Ces analyses convergent vers l'idée que l'hypermodernité est éminemment techniciste. Présentée comme « une modernité élevée à la puissance superlative »<sup>190</sup>, il est fatal qu'elle exacerbe la domination technologique. Dès lors, l'imaginaire hypermoderne n'est-il pas le dernier avatar du déterminisme technologique des modernes ? La frontière est ténue mais mérite d'être maintenue entre les deux. En effet, pour le bibliothécaire hypermoderne, la fascination pour la technique ne fonctionne pas « à vide », comme une puissance autonome, désarticulée de toute fin. Elle n'est crédible que si elle s'articule aux usages. Cette précision nous renvoie à la nécessité de les examiner avec attention et lucidité. Il faut d'abord se prémunir contre cet « ethnocentrisme social contenu dans nombre de discours laudateurs de l'Internet »<sup>191</sup>. Franck Rebillard, auteur de ses lignes a montré qu'ils étaient essentiellement le fait d'« individus dotés d'un capital culturel élevé et en outre formés au travers de leur exercice professionnel à produire un discours sur le monde qui les entoure : enseignants, consultants, psychologues, publicitaires, avocats... et journalistes »<sup>192</sup>, auxquels on pourrait ajouter... les bibliothécaires. Ceux-ci doivent constamment garder à l'esprit ce qu'ils savent déjà : que le Web 2.0 n'est investi activement que par une minorité d'individus. Là où les modernes, soucieux de démocratisation, s'inquiétaient de l'existence de non-publics, auscultaient les causes de la non-fréquentation, les hypermodernes doivent se préoccuper des non-usages. Familiers des jeux de tension, ils entérinent donc la prépondérance de la technique tout en s'efforçant de maintenir à distance le déterminisme.

Peut-être pouvons-nous lire dans cette nouvelle approche les conditions d'un rapport décrispé à la technique. Nous ne reviendrons pas sur la perception que les hypermodernes se font des TIC qui a déjà été abondamment explicitée. Disons seulement qu'en levant l'idéologie diffuse qu'elles véhiculent, on peut en principe espérer plus de pragmatisme. Dans un mouvement de torsion, il s'agit d'instrumentaliser le pouvoir de la technique pour le faire servir à des fins démultipliées. Nous nous arrêtons davantage sur le cas du management, dont la capacité à délier technicisme et déterminisme reste sujette à caution. Il gagnerait, assurément, à être perçu comme une technique, ce qui contribuerait à alléger ce poids idéologique qui fait écran et entrave parfois le jugement. Dominique Lahary remarque, d'ailleurs, que ce mouvement est en marche au sens où le management est accueilli sous un jour plutôt favorable par les plus jeunes générations, celles qui, précisément, font montre de quelques affinités avec l'hypermodernité<sup>193</sup>. Michel Crozier et Erhard Friedberg ont pu analyser comment l'organisation, vaste système de contraintes, laisse passer à travers ses mailles de l'inconnu. La technologie, si puissante soit-elle, n'est jamais un déterminisme assez fort pour ôter toute liberté aux acteurs. La conscience de cette marge de manœuvre permet à chacun de détenir du pouvoir sur les autres, et ceci d'autant plus que la zone d'incertitude qu'il contrôle affecte les autres<sup>194</sup>. Ces analyses, déjà anciennes, méritent d'être reconsidérées dans le contexte introduit par le management public ; elles contribueraient à dépassionner le

<sup>189</sup> VIRILIO, Paul. *Le futurisme de l'instant. Stop-Eject*. Paris : Galilée, 2009. p.71

<sup>190</sup> *Ibid.* p. 72

<sup>191</sup> REBILLARD, Franck. *Le Web 2.0 en perspective. Une analyse socio-économique de l'Internet*. Paris : L'Harmattan, 2007. Questions contemporaines. p. 53

<sup>192</sup> *Ibid.* p.52

<sup>193</sup> LAHARY, Dominique. « Le fossé des générations ». *op.cit.*

<sup>194</sup> CROZIER, Michel et FRIEDBERG, Erhard, *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*. Paris : Seuil, 1997

rapport à la technique. Mais n'est-ce pas là un vœu pieux ? Il n'est pas anecdotique de rappeler que le terme d'hypermodernité naît dans le cadre de recherches en sciences sociales qui portent, précisément, sur l'organisation des entreprises. C'est Max Pagès et son équipe qui inventent le mot en 1979 à l'occasion d'une étude consacrée à une multinationale d'origine américaine<sup>195</sup>. L'idée était de circonscrire ce nouveau modèle de fonctionnement entrepreneurial qui s'efforçait de mobiliser les forces de travail sans recourir à un système de contraintes global. On « s'appuie sur l'individu, sur son moteur intérieur qui se met en marche à partir du moment où il perçoit les objectifs de l'organisation comme un moyen d'atteindre ses propres objectifs et de réaliser ses idéaux personnels ». La nouveauté pour les chercheurs était alors ce « déplacement des objectifs du plan économique (exigences de productivité) au plan psychologique (dépassement de soi) »<sup>196</sup>. Le management public reprend à son compte cette tendance lorsqu'il entreprend, sous l'égide de la LOLF, la rénovation des procédures d'évaluation. Au système technocratique de l'évaluation chiffrée, il substitue une notation sans plafond, assortie d'une appréciation générale élaborée sur la base des critères suivants : « compétences professionnelles et technicité, contribution à l'activité du service, qualités professionnelles et relationnelles, aptitude au management et à la conduite de projets le cas échéant »<sup>197</sup>. On peut noter la prégnance des déterminants psychologiques, conçus comme le nouveau ressort de la mobilisation individuelle. Dans ce dispositif, deux arguments peuvent être invoqués pour illustrer le fait que le divorce entre technicisme et déterminisme est loin d'être consommé. Le premier consisterait à dire que ces nouvelles procédures relèvent toujours d'« une approche centrée sur l'individu et ignorant le groupe »<sup>198</sup>. Raymond Bérard insiste sur le paradoxe d'un système qui utilise les techniques d'évaluation comme un instrument hiérarchique global par lequel le niveau national, non seulement encadre, mais surtout détermine de toute autorité les applications locales. Il en appelle à la nécessité d'en faire uniquement un « outil de management interne qui doit servir à améliorer l'organisation et le service rendu au public ». Il faudrait donc sortir du paradoxe dans lequel nous plonge un État touché par le syndrome hypermoderne qui s'évertue à marier à tout prix les contraires, en introduisant de la normalisation par le moyen du singulier. Le second argument corrobore cette remarque en montrant que l'obsession de la performance détourne normes et indicateurs de leur fonction première, leur octroyant un pouvoir inattendu. L'existence d'indicateurs en bibliothèque n'est pas nouvelle et ceux-ci gardent tout leur sens dès lors qu'ils sont élaborés par les professionnels eux-mêmes. Mais la dérive techniciste surgit quand ils deviennent des fins et non plus des moyens, elle se mue en déterminisme lorsque les résultats mis à jour deviennent les critères décisifs d'une politique. Pierre-Yves Renard cite l'exemple du classement de Shanghai<sup>199</sup> « qui, reposant sur des indicateurs discutables, a agi comme un puissant levier de réforme parce qu'il est devenu une référence »<sup>200</sup>. On a alors un bel exemple de déterminisme technique. « Plus que dans la culture de l'évaluation, on semble parfois entrer dans une culture de l'indicateur, ce qui n'en serait que la formule simplifiée, et donc faussée ». En définitive, le management, vu comme archétype de la « technique hypermoderne », ne peut que susciter des interrogations. Loin de détacher la technique du déterminisme, il risque de produire l'effet inverse. En se posant comme outil axiologiquement neutre - ce qu'il n'est

<sup>195</sup> AUBERT, Nicole. « Qui est l'individu ? Un individu paradoxal ». in AUBERT, Nicole (dir.). *L'individu hypermoderne*. Ramonville Saint Agne : Érès, 2006. p. 15. L'auteur retrace la genèse de l'hypermodernité et renvoie explicitement à *L'emprise de l'organisation*, ouvrage collectif dirigé par Max Pagès (1979)

<sup>196</sup> AUBERT, Nicole, GRUÈRE Jean-Pierre, JABES Jak [et.al]. *Management, aspects humains et organisationnels*. Paris : PUF, 2005. p. 152

<sup>197</sup> BÉRARD, Raymond. « L'évaluation des personnels dans les bibliothèques d'enseignement supérieur : espoirs et doutes ». *BBF*, 2008, n°3, p.69-74

<sup>198</sup> *Ibid.*

<sup>199</sup> Le classement de Shanghai est un classement académique des universités mondiales établi par des chercheurs de l'université Jia-Tong de Shanghai. Les institutions sont classées selon six critères dont le nombre de publications dans les revues scientifiques ou le nombre de prix Nobel attribués aux élèves et aux équipes pédagogiques.

<sup>200</sup> RENARD, Pierre-Yves, « La normalisation des statistiques et des indicateurs ». *BBF*, 2008, n°3. p. 29-34

assurément pas -, le management fait de l'efficiencia un « outil de dépolitisation » qui « contribue à évacuer la quête de sens »<sup>201</sup>. Ceci soulève bien des interrogations.

Que le bibliothécaire soit perméable aux représentations véhiculées par l'hypermodernité est indéniable. Pas d'utopie, donc, puisque nous sommes parvenus à domicilier ce lieu d'où parlent les bibliothécaires représentants du profil « socio-anthropologique ». Néanmoins, l'utopie, en tant que proposition alternative au présent, comme construction incarnant une promesse d'avenir, est-elle encore de mise ? Peut-on considérer que ces déplacements dans l'imaginaire technique des bibliothécaires aident à lever les implicites ? En d'autres termes, quel est l'apport pour l'identité professionnelle ? Une réponse aboutie serait prématurée, mais s'annonce, en tout état de cause, mitigée, voire même réservée: en un sens, l'hypermodernité peut apporter sa pierre à l'édifice de la construction identitaire dans la mesure où elle s'inscrit dans une continuité historique qui en fait un modèle conciliable avec l'identité professionnelle déjà sédimentée. Là où la modernité s'essouffle dans ses propres contradictions, en ayant incarné les habits de la tradition qu'elle prétendait dépasser, l'hypermodernité veut « moderniser la modernité elle-même, rationaliser la rationalisation »<sup>202</sup>, bref, recycler, « faire du neuf avec du vieux ». Ce paradigme ne contredit en rien le principe qui anime l'imaginaire technique de nombreux bibliothécaires. La technique reste investie d'un fort pouvoir normatif, c'est l'attitude face à ce fait qui s'infléchit. La victime reste collatérale : l'expression « techniques (non) identitaires » se révèle désuète et inadéquate en ce qu'elle prête finalement trop à la technique et pas assez à l'attitude qui convient face à elle. Seule cette dernière peut revêtir une dimension identitaire. Ce point révèle le déplacement, voire le renouvellement, d'un topos identitaire fondateur, celui par lequel Bernadette Seibel faisait du bibliothécaire un « intermédiaire ». Elle signalait ainsi combien cet entre-deux était structurant pour des professionnels, installés tant bien que mal dans la tension entre prescription et médiation neutre<sup>203</sup>. L'hypermodernité permet de repenser ce rôle d'intermédiaire et, paradoxalement, d'apaiser la tension qui l'anime. Si techniques et usages sont indissociables, alors la distribution des rôles est nécessairement plus ouverte. La position centrée du bibliothécaire, rejetant le public dans sa périphérie<sup>204</sup>, trouve ici son calque parfait dans la position du stratège, définie par Michel de Certeau. Elle suppose « le calcul (ou la manipulation) des rapports de forces qui devient possible à partir du moment où un sujet de vouloir et de pouvoir (une entreprise, une armée, une cité, une institution scientifique) est isolable. [Il] postule un lieu susceptible d'être circonscrit comme un propre et d'être la base d'où gérer les relations avec une extériorité »<sup>205</sup>. Les pratiques professionnelles des bibliothécaires sont encore largement structurées par des stratégies qui leur permettent de garder la main. Cette position solide est indéniablement identitaire. Cependant, dans l'optique de « techniques-usages », ces stratégies sont sans cesse bousculées par les tactiques, « action calculée que détermine l'absence d'un propre », qui « n'a pour lieu que celui de l'autre »<sup>206</sup>. Ceci fait bien évidemment écho aux pratiques de contournement des usagers pour s'approprier le lieu, nous n'y reviendrons pas. Quelque chose de plus fondamental est ici en jeu quant au positionnement du bibliothécaire. L'arrivée massive des techniques non-identitaires confronte le professionnel à des champs qui échappent à son territoire, ceux-là même qui sont propices au développement de ces tactiques dont parle Michel de Certeau. Or, plus que jamais, le

<sup>201</sup> VIGOUR, Cécile. « Justice : l'introduction d'une rationalité managériale comme euphémisation des enjeux politiques ». *Droit et société*. 2006/2. N°63. p. 425-455. [en ligne]. Disponible sur :

<[http://www.cairn.info/article.php?ID\\_REVUE=DRS&ID\\_NUMPUBLIE=DRS\\_063&ID\\_ARTICLE=DRS\\_063\\_0425](http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DRS&ID_NUMPUBLIE=DRS_063&ID_ARTICLE=DRS_063_0425)> (consulté le 21 novembre 2009)

<sup>202</sup> LIPOVESTKY, Gilles. *Les temps hypermodernes. op.cit.* p. 79

<sup>203</sup> Voir à cet égard p.14

<sup>204</sup> *Ibid.* p. 85

<sup>205</sup> DE CERTEAU, Michel. *L'invention du quotidien, op.cit.* p. 59

<sup>206</sup> *Ibid.* p. 60

bibliothécaire est pris dans un jeu de pouvoir où il n'a plus la main : pression du public, des tutelles, la tactique, cet « art du faible », devient un de ses instruments d'action. S'inscrivant dans une logique défensive et réactive, il lui est impossible de se construire une ligne d'action pérenne, il « fait du coup par coup ». En vertu de son adaptabilité, toute tactique est à même d'« utiliser les failles que les conjonctures particulières ouvrent dans la surveillance du pouvoir propriétaire. Elle y braconne. Elle y crée des surprises »<sup>207</sup>. Dans cette perspective, les tactiques de contournement face aux tentatives gouvernementales pour substituer au service public à la française - encore empreint de bureaucratie - les principes du management public, sont particulièrement actives : on citera pour exemple les organigrammes fonctionnels qui, prenant acte de l'importance croissante des compétences sur les qualifications et les statuts, procèdent à des redéfinitions subtiles et délicates des profils de postes. Cette nouvelle lecture de la position d'intermédiaire qui structure l'identité professionnelle du bibliothécaire a pour pivot un imaginaire technique tout entier pris dans cette dialectique avec les usages : son rapport à la technique se caractérise par une oscillation permanente entre position de force et de faiblesse. Dès lors, c'est avec humilité et discernement que le bibliothécaire peut tirer parti de cette position d'entre-deux, dans la conscience d'établir davantage un pont moins entre un centre et sa périphérie qu'entre centres, devenus quasi-équidistants. Dans ce nouveau jeu de pouvoirs qu'inaugure la société hypermoderne, le bibliothécaire doit endosser plusieurs rôles, se faire tantôt passeur, tantôt passager, tantôt dominant, tantôt dominé. Cette oscillation et la perte de maîtrise qu'elle met en évidence ne sauraient être lues comme les indices d'une situation bloquée ou paralysante. Elle révèle, conformément aux ressources cachées que peuvent mobiliser les tactiques, qu'un pouvoir, si normatif soit-il - et celui de la technique l'est, assurément - prête toujours le flanc à la création de nouvelles normes. Celles-ci sont autant d'alternatives, de chemins de traverse qui révèlent la vitalité et le dynamisme d'une organisation. Elles font signe vers un métier dont la pluralité est finalement moins problématique que présentée comme une vertu, voire comme une qualité identitaire inaliénable.

Le modèle construit autour de la figure de l'hypermodernité n'avait d'autre ambition que d'exprimer une tendance qui jouxte la lame de fond de la modernité. Révélant les déplacements opérés par les techniques dans les représentations de certains bibliothécaires, il joue sur la question centrale de l'identité professionnelle. Celle-ci constitue un ensemble complexe et contradictoire mêlant similitude et différenciation, unité et diversité, permanence et mobilité, ou enfin reconnaissance et individualisation. Elle est, dès lors, « une sorte de foyer virtuel auquel il nous est indispensable de référer pour expliquer un certain nombre de choses, mais sans qu'il n'ait jamais d'existence réelle »<sup>208</sup>. Ménager cette part d'incertitude, née du croisement entre le réel et le fictif, s'avère essentiel. Paul Ricœur a révélé comment idéologie et utopie nourrissent, de concert, les représentations. À l'issue de ses propres réflexions, le philosophe affirme que la distinction fondatrice - à l'idéologie la stabilité de l'identité, à l'utopie l'ouverture polémique sur l'avenir - gagne à être assouplie. La possibilité de reconnaître le rôle identitaire de l'utopie est alors ouverte : « les symboles qui règlent notre identité ne proviennent pas seulement de notre présent et de notre passé mais aussi de nos attentes à l'égard du futur »<sup>209</sup>. La modernité a clairement incarné une utopie féconde pour les bibliothécaires du XX<sup>e</sup> siècle, mais elle semble aujourd'hui réifiée en idéologie. L'hypermodernité, elle, naît bien sous les traits d'une idéologie - celle portée par un individualisme encouragé par la société de consommation - mais on peut douter qu'elle parvienne un jour à porter une quelconque utopie, tant son regard sur l'avenir est aveuglé par

---

<sup>207</sup> *Ibid.* p.61

<sup>208</sup> LÉVI-STRAUSS, Claude. *L'identité. Séminaire au Collège de France* (1979). Paris : PUF, 2007. Quadrige, grands textes. p. 332.

<sup>209</sup> RICŒUR, Paul. *op. cit.* p. 408

la crainte. Elle a au moins le mérite de montrer que l'identité des bibliothécaires n'est pas fondamentalement mise en question par l'arrivée de ces techniques, qu'il est désormais impropre de qualifier de « non-identitaires ». TIC et management ne déplacent, au fond, les représentations professionnelles qu'au travers de nouvelles pratiques qui prennent acte du caractère insolite de ces techniques-usages. Par ailleurs, pas plus qu'il n'y a de techniques « pures », il n'y a d'identité figée. Ceci étant posé, la quête identitaire n'échappe pas à ce penchant moderne – et a fortiori hypermoderne – pour le questionnement réflexif. Celui-ci peut paraître stérile lorsqu'il n'est animé que d'un désir de reconnaissance qui restera toujours inassouvi. Les bibliothécaires, dont la sensibilité à l'histoire et à la mémoire n'est plus à démontrer, gagneraient à penser leur identité sur le mode narratif, ainsi qu'y invite Paul Ricoeur. L'identité narrative d'une communauté est, en effet, « issue de la rectification sans fin d'un récit antérieur par un récit ultérieur et de la chaîne de refiguration qui en résulte ». Le récit est alors cette construction qui permet de créer du lien, d'inventer des médiations face aux contradictions qui traversent toute identité. C'est alors seulement que celle-ci sera porteuse d'avenir. « L'identité d'une communauté ou d'un individu est aussi une identité prospective. L'identité est en suspens. Par conséquent, l'élément utopique en est une composante essentielle »<sup>210</sup>.

---

<sup>210</sup> RICŒUR, Paul. *Temps et Récit, III. Le temps raconté*. Paris : Le Seuil, 1991. p.465

# Bibliographie

---

## GÉNÉRALITÉS

### MONOGRAPHIES

AUBERT, Nicole (dir.) *L'individu hypermoderne*. Ramonville Saint Agne : Sérès, 2006.

ARENDT, Hannah, *Condition de l'homme moderne*. Paris : Agora-Pocket, 1991.

BONNY, Yves. *Sociologie du temps présent. Modernité avancée ou postmodernité ?* Paris : Armand Colin, 2003. Cursus Socio.

BOURG, Dominique et BESNIER, Jean-Michel (dir.). *Peut-on encore croire au progrès ?* Paris : Presses Universitaires de France, 2000. « La politique éclatée ».

CHABOT, Pascal, *Après le progrès*. Paris : Presses Universitaires de France, 2008. « Travaux pratiques ».

COMTE, Auguste. *Cours de philosophie positive*. Paris : Rouen Frères, 1830. [en ligne] Disponible sur : <<http://gallica2.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k76267p>> (consulté le 4 juillet 2009)

DE CERTEAU, Michel. *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*. Paris : Gallimard, Folio Essais, 1990.

DUBET, François. *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil, 2002. L'épreuve des faits.

ELLUL, Jacques. *La technique ou l'enjeu du siècle*. Paris : Économica. 2008. Classiques des Sciences Sociales.

FOUCAULT, Michel. « Qu'est-ce que les Lumières ? » *Dits et Écrits, II, 1976-1988*. Édition établie sous la direction de Daniel Defert et de François Ewald avec la collaboration de Jacques Lagrange. Paris : Gallimard, 2005. « Quarto ». p.1498-1507.

FOUCAULT, Michel. « Le discours ne doit pas être pris comme... » *Dits et Écrits, II, 1976-1988*. Édition établie sous la direction de Daniel Defert et de François Ewald avec la collaboration de Jacques Lagrange. Paris : Gallimard, 2005. « Quarto ». p.123-124.

FOUCAULT, Michel. *L'ordre du discours, leçon inaugurale au Collège de France, le 2 décembre 1970*. Paris : Gallimard, 1971. Nrf

FEENBERG, Andrew. *(Re)penser la technique, vers une technologie démocratique*. Paris : La Découverte, 2004. M.A.U.S.S.

GORZ, André. *Métamorphoses du travail. Quête de sens*. Paris : Galilée, 1998.

JACQUES, Daniel. *La révolution technique, essai sur le devoir d'humanité*. Montréal : Boréal, 2002.

JAURÈS, Jean. *De l'éducation. Anthologie*. Édition établie par Madeleine Rébérioux, Guy Dreux et Christian Laval. Paris : Nouveaux Regards / Syllapses. 2005.

LAHIRE, Bernard. *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2004.

LIPOVESTKY, Gilles et CHARLES, Sébastien. *Les temps hypermodernes*. Paris : Grasset, 2004. Nouveau collège de philosophie.

LIPOVESTKY, Gilles. *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain*. Paris : Gallimard, 1989.

LÉVI-STRAUSS, Claude. *L'identité. Séminaire au Collège de France en 1979*. Paris : Presses Universitaires de France, 2007. Quadrige, grands textes.

PIOTET, Françoise. *La révolution des métiers*. Paris : PUF, 2002. Le lien social.

RICŒUR, Paul. *L'idéologie et l'utopie*. Paris : Le Seuil. 1997. Points Essais.

RICOEUR Paul, *Temps et Récit, III. Le temps raconté*. Paris : Le Seuil, 1991. Points Essais.

SCARDIGLI, Victor. *Les sens de la technique*. Paris : Presses Universitaires de France, 1992.

TAGUIEFF, Pierre-André. *L'effacement de l'avenir*. Paris : Galilée, 2005.

TOURAINÉ, Alain, *Un nouveau paradigme pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. Paris : Fayard, 2005.

VIRILIO, Paul. *Le futurisme de l'instant. Stop-Eject*. Paris : Galilée, 2009.

#### ARTICLES DE PÉRIODIQUES

FÈSSEL, Michaël. « Refaire les Lumières ? ». *Le Débat*. Septembre 2009.

JAURÉGUIBERRY, Francis. « Hypermodernité et manipulation de soi ». [en ligne]. Disponible sur : <[http://web.univ-pau.fr/RECHERCHE/CIEH/documents/Hypermodernite\\_manipulation-de-soi.pdf](http://web.univ-pau.fr/RECHERCHE/CIEH/documents/Hypermodernite_manipulation-de-soi.pdf)> (consulté le 5 décembre 2009)

MATTELARD, Armand et NEVEU, Erik. *Cultural Studies'stories. La domestication d'une pensée sauvage ?* RÉSEAUX, n°80. CNET, 1996. [en ligne]. Disponible sur : <<http://enssib.enssib.fr/autres-sites/reseaux-cnet/80/01-matte.pdf>>. (Consulté le 8 décembre 2009)

## RAPPORTS ET TEXTES INSTITUTIONNELS

DONNAT, Olivier. Les pratiques culturelles des français à l'heure du numérique. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php>> (consulté le 24 novembre 2009)

**SUR LE MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE**

## MONOGRAPHIES

AROT, Dominique (dir.). *Les bibliothèques municipales en France*. Paris : Cercle de la Librairie. 1998. Bibliothèques.

BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Paris : La Documentation française, 1986.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte. 2007.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : éditions du CNFPT, 1999.

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Paris : BPI, 1995. Études et Recherches.

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris: Cercle de la Librairie, 2008. Bibliothèques.

CALENGE, Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Cercle de la Librairie, 2004. Bibliothèques.

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. Bibliothèques.

CARBONE, Pierre et GIAPPICONI, Thierry. *Management en bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1998. Bibliothèques.

CHARTIER Anne-Marie et HÉBRARD Jean. *Discours sur la lecture, 1880-2000*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information / Fayard, 2000.

DAMIEN, Robert. *Bibliothèque et État, naissance d'une raison politique au XVII<sup>e</sup> siècle*. Paris : Presses Universitaires de France, 1995. Questions.

DESCHAMPS, Jacqueline, *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires, analyse de travaux de diplôme de 1922 à 1997*. Genève : Nouveaux Cahiers de l'IES, 2000, n°6

ENJALBERT, Gaëlle. *Offrir Internet en bibliothèque publique*. Paris : Cercle de la Librairie, 2002. Bibliothèques.

GOULEMOT, Jean-Marie, « Bibliothèques, encyclopédisme et angoisses de la perte : l'exhaustivité ambiguë des Lumières ». in *Le pouvoir des bibliothèques, la mémoire des livres en Occident*. (BARATIN, Marc et JACOB, Christian, dir.) Paris : Albin Michel Histoire, 1996. p.285-298.

JACQUESSON, Alain et RIVIER Alexis. *Bibliothèques et documents numériques, concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Cercle de la Librairie. 2005. Bibliothèques.

MELOT, Michel, *Livre*, Paris : L'œil neuf, 2006.

MELOT, Michel, *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf, 2004.

MOUREN, Raphaëlle et PEIGNET, Dominique (dir.), *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Cercle de la Librairie, 2007. Bibliothèques.

MULLER, Jean-Louis et MULLER Joëlle, *Le management du personnel en bibliothèque*. Paris : Cercle de la Librairie, 2001. Bibliothèques.

PALLIER, Denis, « le choc des nouvelles technologies ? » *Histoire des bibliothèques françaises, 1914-1990*, tome IV. Paris : Promodis, Cercle de la Librairie, 1992.

PAPY, Fabrice. (dir.) *Les bibliothèques numériques*. Paris : Hermès science / Lavoisier, 2005.

*Quel modèle de bibliothèque ?* (BERTRAND Anne-Marie, BETTEGA, Émilie, CLÉMENT Catherine...[et al.]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008. Papiers, généalogies.

*Regards sur un demi-siècle, cinquantenaire du Bulletin des Bibliothèques de France*, numéro hors-série. Paris : 2006.

RICHTER, Noë. *La lecture et ses institutions, 1) La lecture populaire. 1700-1918*. Bassac : Plein chant ; Le Mans : Bibliothèque de l'université du Maine, 1987

SEIBEL, Bernadette, *Au nom du livre. Analyse sociologique d'une profession : les bibliothécaires*. Paris : La Documentation française, 1988.

SEIBEL, Bernadette. « Les enjeux d'une profession ». *Histoire des bibliothèques françaises, 1914-1990*, tome IV. Paris : Promodis Cercle de la Librairie, 1992.

SEGUIN, Jean-Pierre, *Eugène Morel et la lecture publique. Portrait et choix de textes*. Paris : BPI, 1994. Études et Recherches.

#### TRAVAUX UNIVERSITAIRES ET MÉMOIRES

BERTRAND, Anne-Marie, *De la librairie publique, petit essai d'histoire culturelle sur les bibliothèques publiques en France et aux États-Unis depuis 1945*. Mémoire présenté pour l'habilitation à diriger des recherches. (dir. Pascal Ory) Paris : 2006.

ION, Cristina, *La réception du « discours sociologique » par les professionnels des bibliothèques*. Mémoire d'études ENSSIB. (dir. Anne-Marie Bertrand). Villeurbanne : 2008.

LEBAILLY, Guillaume. *Vers une pensée modernisée du métier de bibliothécaire : le cas du Manuel Pratique de Léo Crozet*. Mémoire d'étude ENSSIB (dir. Raphaëlle Mouren). Villeurbanne : 2008.

RIONDET, Odile. *Les professionnels des bibliothèques et Internet : rapport de recherche au CERSI*. Villeurbanne : 1996.

#### ARTICLES ET ACTES DE COLLOQUE

ACCART, Jean-Philippe. « Les défis de demain pour la profession ». *Arbido*, n°4, 2003

AROT, Dominique, « les valeurs professionnelles du bibliothécaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, n°1, p.33-41

BAZIN, Patrick. « Internet, c'est la continuité du livre ». *Livres Hebdo* n°649. 06 juin 2009. Entretien avec Daniel Garcia.

BAZIN, Patrick. « Google, points de vue ». *Livres Hebdo*, n°590. 25 février 2005.

BÉRARD, Raymond. « L'évaluation des personnels dans les bibliothèques d'enseignement supérieur : espoirs et doutes ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, t.53, n°3. p.69-74.

BERTRAND, Anne-Marie, « la transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°1, p.10-15.

BIBLIOPEDIA, article « bibliothèque 2.0 » [en ligne]. Disponible sur : <[http://biblio.wikia.com/wiki/Biblioth%C3%A8que\\_2.0](http://biblio.wikia.com/wiki/Biblioth%C3%A8que_2.0)> (consulté le 14 décembre 2009)

BIBLIOTHÈQUE(S), revue de l'Association des Bibliothécaires Français, n°36. « La bibliothèque hybride », décembre 2007.

CONGRÈS de l'ABF, 2002, Actes. *Bibliothécaires : évolution révolution*. Association des Bibliothécaires de France, collection Médiathèmes, 2003.

CALENGE, Bertrand, « peut-on définir la bibliothéconomie ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°2, p.8-20.

CALENGE, Bertrand. « à quoi former les bibliothécaires et comment ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°6, p.39-48.

CHEVRY, Emmanuelle. « Les sites web des bibliothèques municipales françaises. Vers de nouveaux territoires. ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, t.51, n°3, p.16-23.

DAMIEN, Robert. « Procès et défense d'un modèle bibliothécaire de la démocratie ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t.45, n°5, p.35-36.

DAVID, Bruno, « le manège enchanté des bibliothécaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, t.49, n°6, p.87-97.

*Internet dans les bibliothèques, un second souffle ?* Actes du colloque (organisé par la Bibliothèque centrale pour la région de Bruxelles-Capitale et la bibliothèque municipale de Lille). 21 septembre 2004. Bruxelles : CLPCF.

GIAPPICONI, Thierry. « De la bibliothéconomie au management », *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, 1998, t.43, n°2, p.26-34.

KUPIEC, Anne. « qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°1, p.5-9.

LAHARY, Dominique. « sous le statut, l'idéologie ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2000, t.45, n°1, p.50-61.

LAHARY, Dominique. « Le fossé des générations. Cinq générations de bibliothécaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, 2005, t.50, n°3, p.30-45.

LAHARY, Dominique. « Les sites Web des bibliothèques départementales ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, 2006, t.51, n° 3, p. 25-28

MERCIER, Sylvère, Bibliobsession. billet du 12 septembre 2009.[en ligne]. Disponible sur : <<http://www.bibliobsession.net/2009/12/09/culture-wok-facinant-moteur-de-recherche-sensitif-pour-les-bibliotheques/>> (consulté le 5 décembre 2009)

PALLIER, Denis, « histoire et évolution du métier de bibliothécaire », *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires de France*, 1994, n°164.

PEIGNET, Dominique. « La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? » *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n°1, p.38-45.

RENARD, Pierre-Yves, « La normalisation des statistiques et des indicateurs ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, t.53, n°3. p.29-34.

SABY, Frédéric. « Faut-il refonder la bibliothéconomie ? » *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°2, p.21-24.

WEESTEL, Isabelle. « le patrimoine passe par le numérique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t.54, n°1, p.28-35.

#### RAPPORTS, TEXTES INSTITUTIONNELS ET RÉFÉRENTIELS

MINISTÈRE de L'ÉDUCATION NATIONALE, *Bibliofil'* [en ligne]. Disponible sur : <[www.education.gouv.fr/bibliofil-lereferentiel-de-lafiliere-bibliotheque.htm](http://www.education.gouv.fr/bibliofil-lereferentiel-de-lafiliere-bibliotheque.htm)>. (consulté le 7 septembre 2009)

DURAND, Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique et SEBAG, Joyce, *Bibliothécaires en prospective*, Paris : Ministère de la culture et de la communication, 2006. Les travaux du DEP

KUPIEC, Anne (dir) *Premier recensement des métiers des bibliothèques*. Rapport rédigé pour le ministère de l'Éducation Nationale. Nanterre : Médiadix, Université de Paris X. 1995.

LECOCQ Benoît. *La fonction de direction des services communs de la documentation : évolutions récentes et perspectives*. Rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques. N° 2008-005. Paris : 2008. [en ligne]. Disponible sur : [http://media.enseignementsup.recherche.gouv.fr/file/Rapports/55/1/rapportfonctiondir25062008\\_30551.pdf](http://media.enseignementsup.recherche.gouv.fr/file/Rapports/55/1/rapportfonctiondir25062008_30551.pdf) (consulté le 3 juillet 2009)

PALLIER, Denis. *L'organisation fonctionnelle des Services Communs de la Documentation*. Rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques. Paris: 2005. [en ligne] Disponible sur: <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr> (consulté le 15 juin 2009)

RENOULT, Daniel. *La filière bibliothèque dans la fonction publique d'État, situations et perspectives*. Rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques. Paris, 2008. [en ligne]. Disponible sur : [http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/Rapports/55/5/Rapportfilierebibliotheque25062008\\_30555.pdf](http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/Rapports/55/5/Rapportfilierebibliotheque25062008_30555.pdf) (consulté le 15 juin 2009)

## LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

### MONOGRAPHIES

CHAUMIER, Jacques et GICQUEL Florence (collab.). *Les techniques documentaires au fil de l'histoire, 1950-2000*. Paris : ADBS, 2000.

FRANCE, COMMISSARIAT GENERAL AU PLAN, *Les métiers face aux nouvelles technologies de l'information*. (GOLLAC, Michel, dir.) Paris : La documentation française. 2003. Qualifications et prospective.

FLICHY, Patrice. *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte, 2003. Sciences et Société.

FLICHY, Patrice. *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris : La Découverte, 2001. Sciences et Société

LE TEINTURIER, Christine et LE CHAMPION Rémy (dir.), *Médias, information et communication*. Paris : Ellipses, 2009. Transversales.

REBILLARD, Franck. *Le web 2.0 en perspective, une analyse socio-économique de l'Internet*. Paris : L'Harmattan, 2007. Questions contemporaines.

## LE MANAGEMENT ET LES POLITIQUES PUBLIQUES

### MONOGRAPHIES

ALTER, Norbert (dir.). *Sociologie du monde du travail*. Paris : Presses Universitaires de France, 2006. Quadrige.

AUBER, Nicole, GRUÈRE Jean-Pierre, JABES, Jak...[et.al] *Management. Aspects humains et organisationnels*. Paris : Presses Universitaires de France, 2005.

- BARTOLI, Annie. *Le management dans les organisations publiques*. Paris : Dunod, 2005
- CROZIER, Michel et FRIEDBERG, Erhard, *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*. Paris : Le Seuil, 1997.
- CROZIER, Michel. *Le phénomène bureaucratique, essai sur les tendances bureaucratiques des systèmes d'organisation moderne et sur leurs relations en France avec le système social et culturel*. Paris : Le Seuil, 1971.
- EMERY, Yves et GIAUQUE, David. *Paradoxes de la gestion publique*. Paris : L'Harmattan, 2005. Conceptions et Dynamiques.
- D'IRIBARNE, Philippe. *La logique de l'honneur. Gestion des entreprises et traditions nationales*. Paris : Points Seuil, 1993.
- DUBAR, Claude et TRIPIER, Pierre. *Sociologie des professions*. Paris : Armand Colin, 2005. U sociologie.
- DUCAN, W. Jack. *Les grandes idées du management, des classiques aux modernes*. Paris: Afnor Gestion, 1990.
- JAROSSON, Bruno. *100 ans de management, un siècle de management à travers les écrits*. Paris: Dunod, 2000.
- LABRÉGÈRE, Roland. *Le management à la lettre, à propos d'une activité incertaine*. Paris : Ellipses, 2008.
- LE GOFF, Jean-Pierre. *La barbarie douce, la modernisation aveugle des entreprises et de l'école*. Paris : La Découverte, 1999. Sur le vif.
- LE GOFF, Jean-Pierre. *Les illusions du management: pour le retour du bon sens*. Paris : La Découverte, 1996
- SANTO, Viriato-Manuel et VERRIER Pierre-Éric. *Le management public*. Paris : Presses Universitaires de France, 2007. Que sais-je ?
- SÉGRESTIN, Daniel. *Les chantiers du manager*. Paris : Armand Colin, 2003. Cursus Socio.
- WEBER, Max. *Sociologie des Religions*. Textes réunis, traduits et présentés par Jean-Pierre Grossein. Paris : Gallimard, 2006.

#### ARTICLES ET PÉRIODIQUES

- DESMARAIS, Céline et ABORD DE CHATILLON, Emmanuel. « Existe-t-il des différences entre le travail de managers du public et ceux du privé ? » *Revue Française d'Administration Publique*. 2008/4. n°128. p.767-783. [en ligne]. Disponible sur : [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_REVUE=RFAP&ID\\_NUMPUBLIE=RFAP\\_128&ID\\_ARTICLE=RFAP\\_128\\_0767](http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=RFAP&ID_NUMPUBLIE=RFAP_128&ID_ARTICLE=RFAP_128_0767) (consulté le 30 octobre 2009)

HUREAUX, Roland. « Les impasses du modèle entrepreneurial dans la gestion publique ». *Le Débat*. Septembre-octobre 2009. p. 67-79

VIGOUR, Cécile. « Justice : l'introduction d'une rationalité managériale comme euphémisation des enjeux politiques ». *Droit et société*. 2006/2. N°63. p. 425-455. [en ligne]. Disponible sur :

<<http://www.cairn.info/article.php?>

ID\_REVUE=DRS&ID\_NUMPUBLIE=DRS\_063&ID\_ARTICLE=DRS\_063\_0425>

(consulté le 21 novembre 2009)

#### RAPPORTS

SILICANI, Jean-Ludovic. *Le livre blanc de la fonction publique*. [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.ensemblefonctionpublique.repository/file/livre\\_blanc/libre\\_blanc\\_complet.pdf](http://www.ensemblefonctionpublique.repository/file/livre_blanc/libre_blanc_complet.pdf)> (consulté le 15 octobre 2009)

## Table des annexes

---

<b>GUIDE D'ENTRETIEN .....</b>	<b>92</b>
<b>LISTE DES ENTRETIENS RÉALISÉS.....</b>	<b>93</b>
<b>TABLEAU D'ANALYSE DES ENTRETIENS .....</b>	<b>94</b>

## **Guide d'entretien**

### **Profil général :**

- Quelle est votre formation initiale ?
- Dans quels types d'établissements avez-vous exercé, où exercez-vous aujourd'hui ?
- Comment définiriez-vous la part de technicité du métier ?
- Quel est pour vous le cœur de métier ?
- Vous semble-t-il que la part de technicité a augmenté, changé de sens ?
- Dans quelle mesure vous semble-t-elle transformer votre métier ? Comment vivez-vous ces éventuelles transformations ?

### **Questions sur les TIC :**

- Quels sont les effets des TIC dans votre pratique du métier ?
- D'après vous, les TIC font-elles aujourd'hui partie du cœur de métier ?
- Quelle est la place que doivent tenir les TIC dans la formation initiale ?
- Concernant les TIC, avez-vous des attentes ou des craintes particulières ?

### **Questions sur le management :**

- Selon vous, le management est-il une technique ?
- Quels sont les effets de l'introduction des techniques de management dans votre pratique du métier ?
- D'après vous, le management fait-il aujourd'hui partie du cœur du métier ?
- Quelle est la place que doit tenir le management dans la formation initiale ?
- Concernant le management, avez-vous des attentes ou des craintes particulières ?

### **Questions personnalisées (le cas échéant)**

Selon les situations spécifiques à un établissement, les parcours, expériences, écrits,...

*Ce questionnaire a été administré en face-à-face (par le biais d'une conversation téléphonique dans deux cas seulement). Il a été conçu comme une trame souple de questions ouvertes, déterminant le moins possible la réponse afin de laisser toute latitude à l'expression des points de vue.*

## ***Liste des entretiens réalisés***

- Stéphane Andrieu, bibliothécaire, responsable de la médiathèque des Allées à Pau (annexe du réseau des médiathèques intercommunales)
- Françoise Barré, conservateur, directrice adjointe du SCD Lyon 2, site de Bron
- Raymond Bérard, conservateur, directeur de l'ABES
- Ginette Beurton, conservateur, responsable du service informatique à la bibliothèque de Sainte Barbe
- Isabelle Boudet, conservateur, directrice de la bibliothèque d'étude et de recherche de Paris-Dauphine
- Laurence Bourget, conservateur, responsable du pôle documentaire Lettres et Sciences Humaines au SCD de Lyon 3, site de la Manufacture
- Bertrand Calenge, conservateur, responsable du pôle études et prospective et communication interne à la bibliothèque municipale de Lyon.
- Marie-Annick Cazaux, conservateur, directrice du SCD de l'Université de Pau-Pays de l'Adour
- Thomas Chaimbault, bibliothécaire, responsable de la bibliothèque numérique à l'Enssib
- Thierry Giappiconi, conservateur, directeur de la bibliothèque municipale de Fresnes
- Geneviève Gourmelon, conservateur, directrice de la BDP des Pyrénées-Atlantiques
- Cristina Ion, conservateur, département philosophie, histoire, sciences de l'homme à la Bibliothèque Nationale de France
- Jean-François Jacques, conservateur, à la retraite, ancien responsable du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris
- Anne Kupiec, professeur de sociologie à l'université de Paris 7 Diderot
- Philippe Marcerou, conservateur, directeur de la BIU Paris-Sorbonne
- Michel Melot, conservateur à la retraite, directeur de l'inventaire général
- Jean-Paul Metzger, enseignant-chercheur à l'Enssib
- Pierre-André Syren, conservateur, directeur de la bibliothèque municipale de Metz
- Olivier Tacheau, conservateur, directeur du SCD Angers
- Laurence Tarin, conservateur, directrice de Médiakitaine

*Cette liste est ici présentée sous forme alphabétique. Les interventions ont été anonymisées et numérotées selon un ordre aléatoire.*

## **Tableau d'analyse des entretiens**

	Age	Formation	Profil politique	Profil techniciste	Profil sociologique
E1	>60	LSH	x		
E2	>50	LSH	x		x
E3	>50	ST		x	
E4	>60	ST		x	
E5	>40	LSH	x		
E6	>30	SI		x	x
E7	>30	LSH		x	
E8	>50	LSH		x	x
E9	>40	LSH		x	x
E10	>30	LSH	x		x
E11	>40	LSH	x		
E12	>50	LSH		x	
E13	>30	SJS			x
E14	>60	LSH	x		
E15	>50	ST		x	
E16	>50	SJS	x		
E17	>40	LSH	x		
E18	>60	LSH	x		
E19	>40	LSH			x
E20	>30	LSH	x		x

LSH : Lettres et Sciences Humaines

SI : Sciences de l'Information

SJS : Sciences Juridiques et Sociales

ST : Sciences et Techniques

*Ce tableau est un outil de travail qui s'est révélé très utile pour organiser les réponses et faciliter leur traitement. Il ne contredit en rien les propos tenus dans l'analyse qui insistent sur la porosité des profils .*