

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2012

Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?

Sonia MOURLAN-MAZARGUIL

Sous la direction de Dominique LAHARY
Directeur-adjoint de la Bibliothèque Départementale du Val d'Oise

Remerciements

Je tiens à remercier Dominique Lahary pour l'enthousiasme avec lequel il a accueilli et soutenu mon sujet de mémoire.

Je voudrais également exprimer mes remerciements à l'ensemble des collègues qui ont accepté de répondre à mon questionnaire.

Enfin, je remercie ma famille et mes amis (bibliothécaires en partie !) les plus proches pour leur indéfectible bienveillance.

Résumé :

Des champignons aux dictateurs, la bibliothèque a de nombreux ennemis reconnus mais s'interroger sur les bibliothécaires comme ennemis potentiels de la bibliothèque publique semble d'emblée être une offense à une profession historiquement fondée et engagée sur les valeurs démocratiques et humanistes. Et si nous y voyions plutôt une voie pour repenser la bibliothèque ?

Descripteurs :

Bibliothécaires - - France

Bibliothèques publiques - -France

Bibliothèques publiques - - Aspect social

Bibliothéconomie -- Innovations

Bibliothèques - -Management

Politiques publiques - - France

Abstract :

From fungus to dictators, public libraries have many recognized enemies but raising a debate about librarians as potential enemies would at first sight look like an insult to a profession historically based on and committed to the democratic and humanist values.

Keywords :

Librarians -- France

Public libraries - - France

Public librairies - - Social aspect

Public libraries - - Innovations

Public libraries – Management

Publics policies - - France



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

INTRODUCTION	9
La bibliothèque : un lieu, des usages, des représentations	9
Une profession convaincue.....	11
Un corporatisme ennemi ?.....	13
Une nécessaire évolution.....	14
I. LA BIBLIOTHÈQUE AUTOCENTRÉE	17
1. UN MALAISE IDENTITAIRE	17
1.1 <i>Autolégitimation et repli corporatiste</i>	17
L'ennemi dans la maison.....	17
Autolégitimation	18
La fin d'un modèle universel ?	19
1.2 <i>Un bibliothécaire, des métiers</i>	20
Plusieurs métiers au générique	20
Bibliothécaire, quelle (unité de) formation ?.....	21
Malaise dans la profession	22
1.3 <i>La fin d'une utopie ou l'avènement du réel ?</i>	23
Le paravent de la technique	23
Une tension fondatrice	23
Le sens des valeurs	24
Urgence territoriale.....	25
2. BIBLIOTHÉCAIRES, QUELS (R)APPORTS ?	26
1.1 <i>Les « tutelles » : œil pour œil, dent pour dent ?</i>	26
La bibliothèque : outil politique	26
Le bibliothécaire : agent public	27
La bibliothèque : service public parmi d'autres.....	27
2.2 <i>Le public : « je t'aime, moi non plus »</i>	29
L'utilisateur : une préoccupation récente.....	29
De l'utilisateur servi à l'utilisateur satisfait	30
Du lecteur-type aux citoyens	31
2.3 <i>La collection : le sacre de la profession</i>	33
J'acquies donc je suis	33
La crispation documentaire	34
Accepter la dissonance	35
Reconnaître l'identité individuelle.....	35
II. VERS UNE BIBLIOTHÈQUE PARTAGÉE	37
1. REDONNER DU SENS: relier la bibliothèque à la communauté	37
1.1 <i>D'abord, une bibliothèque, c'est quoi ?</i>	37
Une règle de trois.....	37
De la production-diffusion à la création de services	40
Un nécessaire retour sur investissement.....	40
1.2 <i>La bibliothèque, lieu public, lieu de vie</i>	42
Partager les savoirs	42
Donner de l'espace aux usages	42

Faire de la place au lien	43
La bibliothèque comme champ des possibles	44
<i>1.3 La bibliothèque, lieu identitaire : le défi de l'altérité plurielle</i>	45
De la reconnaissance à l'appropriation	45
De la prescription à la participation	46
De la culture pour tous à la culture DE chacun : une « culture ancrée dans la réalité »	46
2. DES CONVICTIONS AUX CERTITUDES	49
<i>2.1 Evaluation-formalisation : passer du non-dit à l'explicite</i>	49
Eléments de langage	49
Une profession convaincante	50
Annoncer la couleur	50
<i>2.2 La modernisation au risque du management</i>	51
Le management : un gage d'efficience.....	51
Une approche nécessairement systémique.....	51
Un outil de cohésion	52
<i>2.3 Innovations et confluences : vers un nouveau modèle ?</i>	53
Le partage des territoires	53
L'ouverture des frontières	54
CONCLUSION	56
BIBLIOGRAPHIE	59
ANNEXE : QUESTIONNAIRE	69

Introduction

« Les bibliothèques subissent les attaques d'ennemis mieux identifiés, plus traditionnels : les moisissures, les vrillettes, le soleil, l'humidité, la sécheresse, la lumière, et surtout, les hommes. Les lecteurs, les bibliothécaires... »¹.

La bibliothèque : un lieu, des usages, des représentations

Il est admis que la bibliothèque a de nombreux ennemis.

Au sens d'abord, où nous entendons la bibliothèque comme *lieu de stockage*, de conservation et de présentation d'une collection : il y a alors tous les éléments nuisibles à la collection et à une bonne préservation des documents : les conditions climatiques, hygiéniques, hygrométriques ... mais il y a aussi les hommes, les lecteurs, qui peuvent manquer de précaution avec les documents, les détériorer, les malmenier, les raturer, les souligner, les surligner, les corner, les voler ...

Les « usagers » aussi qui peuvent être incorrects avec le personnel, manquer de sens civique, ne pas respecter les lieux ou vouloir faire de la bibliothèque ce qu'elle n'est pas *censée être* ...

Là déjà, nous touchons un point sensible : ce à quoi sert la bibliothèque et quelle est la place à accorder à l'utilisateur dans son espace voire dans la définition même du service. La bibliothèque est en effet *un service public, un lieu public, un lieu partagé, un lieu de sociabilité*, tout à la fois, dont il convient de réguler l'usage tout en y favorisant un esprit de liberté.

Elle est ainsi assurément un lieu du *lien social* et elle œuvre d'une certaine manière à la cohésion sociale, ce qui par ailleurs peut être débattu².

Au sens plus radical, la bibliothèque a aussi comme ennemis potentiels les hommes politiques quand ils ne sont pas favorables à la constitution d'une collection éclairée, encyclopédique, démocratiquement accessible et quand, en tant que maîtres d'ouvrage d'une politique publique, ils ne donnent pas à la bibliothèque les moyens d'exister ou d'être entretenue. Il en va, sur ce dernier point, de la question de la politique de lecture publique, car la bibliothèque municipale est (et peut-être même avant toutes choses) un *lieu d'expression, un outil au service d'une politique publique* et on pense, là, aux dirigeants, aux élus, qui ne prendraient pas la mesure de la nécessité des bibliothèques ni en tant que lieu (de conservation) d'une collection ni en temps qu'outil démocratique.

¹ BERTRAND, Anne-Marie. *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, 2005 Dossier : *Les ennemis des bibliothèques*, Editio.

² BRUNO, David *Le manège enchanté des bibliothécaires*, *Bulletin des bibliothèques de France* n° 6, 2004 p.49

On pense aussi à ceux qui, ennemis affichés du livre, la trouveraient trop dangereuse et verraient en elle une force vive de contre-pouvoir et on pense alors à l'obscurantisme, aux censures, aux autodafés et aux extrémismes en tous genres. Il en va ainsi de la question de sa reconnaissance comme *lieu citoyen* voire comme *lieu d'émancipation*.

En bref, on pense plus difficilement aux bibliothécaires lorsqu'il s'agit d'évoquer des ennemis de la bibliothèque voire on le réfute presque intuitivement.

C'est que la représentation, non seulement imaginaire (de fiction) mais sociale, du bibliothécaire dévoué à la collection et à ses usages, est acquise dans l'opinion publique et que, de l'érudit au militant, la figure du bibliothécaire humaniste est associée à une motivation positive voire positiviste, et on l'imagine à coup sûr œuvrant pour le bien de la bibliothèque et par là, de la cité.

L'image que les bibliothécaires ont dans le public et qui est largement véhiculée par la littérature ou dans le cinéma¹ évolue ainsi « entre clichés et portraits réalistes » pour reprendre une expression de Jean-Claude Utard² : en somme, on voit en lui le défenseur premier de la bibliothèque et des collections. Il incarne ainsi à lui seul un ensemble de valeurs : il est gardien du savoir tout autant que de la mémoire, et plus récemment dans l'histoire des bibliothèques, il est un représentant de la démocratisation culturelle, et agit en tant que médiateur entre des collections et des publics.

Si, et en partie grâce aux médiathécaires, vidéothécaires, discothécaires et autres « -thécaires », nous avons vraisemblablement dépassé l'image du « rat de bibliothèque » ou de la vieille fille stricte au chignon, il n'en demeure pas moins que la figure du bibliothécaire reste associée dans le public à une « image » à la fois positive du point de vue du respect des lieux, de la collection, des connaissances et du sérieux mais plus rigide, plus négative, sur le plan relationnel, en particulier dans les grands établissements, la proximité qu'apportent les bibliothèques de quartier pouvant modifier ce regard.

Le bibliothécaire est celui qui sait bien renseigner mais aussi celui qui fait respecter le silence, impose les règles, définit les usages et qui reste, d'une certaine manière, « comme maître et possesseur » des lieux. Sur ce point, la perception des jeunes (ces grands absents des bibliothèques), telle qu'elle est rapportée notamment dans l'enquête sur les représentations des bibliothécaires dans les publics des 11-18 ans³, nous semble non seulement éloquente mais peut-être aussi de nature à amalgamer tous les préjugés.

Le bibliothécaire est, selon les propos recueillis, « la dame ou le monsieur qui aide et conseille » mais il est aussi le « gendarme de la bibliothèque », celui qui fait respecter le silence et les règles « sans chercher à comprendre » et « qui nous fait comprendre que l'on n'est pas chez nous ». Il est encore celui qui « lit des livres », qui « nous dit ce qu'il a aimé et qui guide en fonction de ses goûts mais qui n'écoute pas nos envies, ne se met pas à notre niveau », c'est quelqu'un « qui n'est pas très communicant » et qui « ne nous aime pas, qui est opposé à nous ».

Le bibliothécaire serait ainsi un prescripteur, peu à l'écoute. Le bibliothécaire est là, celui qui est davantage encore du côté de la collection, que du public, celui que l'on

¹ CHAINTREAU Anne-Marie et LEMAITRE Renée, *Drôles de bibliothèques, le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*, Ed. Cercle de la Librairie, 1993.

² UTARD, Jean-Claude *Entre clichés anciens et représentations réalistes*, BBF no1, 2005, [en ligne] Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1543>>

³ REPAIRE, Virginie *Les bibliothécaires vus par les publics des 11-18 ans*, podcast [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48740>

aborde avec un « excusez-moi de vous déranger ... » et ce, malgré les discours publics surabondants.

Les jeunes pensent aussi qu'il n'y a pas d' « ambiance » en bibliothèque. Cette question est un point qui nous semblera également important à considérer, pour tous les types de public, notamment en ce qu'il a cristallisé un bon nombre de réflexions ces dernières années¹.

De nombreuses enquêtes² soulignent aussi la méconnaissance de notre métier (souvent réduit à ce que les usagers en voient), qui favorise les préjugés et les erreurs de jugement (« métier statique, mystérieux, ennuyeux », où on travaille peu (seulement durant les horaires d'ouverture ...)). La question de la communication extérieure est donc une piste à explorer. De plus, si l'image de temple du livre ou de « bibliothèque-cathédrale » n'est plus tout à fait d'actualité, il n'en demeure pas moins que l'usage des bibliothèques revêt toujours un caractère particulier, son accès restant encore largement codé et les architectures des bibliothèques, même les plus contemporaines, imposant toujours une sorte de respectabilité a priori des lieux.

En somme, la bibliothèque reste un *lieu symbolique* et le bibliothécaire, un personnage assez méconnu, jamais tout à fait familier. Les bibliothèques sont ainsi, comme le résume l'expression d'Anne-Marie Bertrand, « des lieux à la fois de familiarité et de distinction »³ et cela, même quand elles affirment un projet démocratique (et pas seulement patrimonial).

La bibliothèque est bien pourtant un *lieu public*, non seulement en tant que service public, mais aussi en tant qu'objet d'architecture publique et, en ce sens, elle « émerge à la fois à la politique culturelle et à la politique urbaine »⁴, ce qui n'est pas sans influencer sur son intérêt politique : les villes ont besoin de valoriser leur image et les bibliothèques sont devenues de bons outils de communication politique dans un contexte de concurrence territoriale. Les élus l'ont peut être davantage compris encore que les bibliothécaires eux-mêmes. Si la bibliothèque est aussi de plus en plus un *lieu virtuel*, un portail documentaire multimédia interactif ou une page d'information sur un fameux réseau social, il n'existe pas d'internet hors sol et la bibliothèque nous semble toujours devoir faire sens sur un territoire donné.

Une profession convaincue

Si donc, certaines représentations de la bibliothèque publique semblent surannées, il n'en demeure pas moins qu'au sein même de la profession, l'engagement humaniste du bibliothécaire semble aller de soi, être le signe identitaire et communautaire par excellence. Pour jouer sur les mots : la profession imposerait une sorte de profession de foi aux personnels des bibliothèques.

¹ On pense là au concept de la bibliothèque « troisième lieu » et à ses déclinaisons (voir le mémoire d'étude ENSSIB de Mathilde Servet *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne] disponible sur <www.enssib.fr>. (consulté le 2 mai 2011).

² Voir le e-dossier réalisé par Catherine Muller *La bibliothèque vue par ses usagers-même* <http://bbf.enssib.fr/e-dossier/2010/6>

³ Voir BERTRAND, Anne-Marie *Images de la bibliothèque* [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1543> (consulté le 4 juin 2011)

⁴ Id.

Or, questionner cet engagement à l'aune de la notion non moins fondamentale de service public en s'interrogeant, à la fois, sur la pertinence de l'image qu'a le public de la bibliothèque municipale à partir du service rendu et, parallèlement, sur la capacité des bibliothécaires à partager l'espace public avec les usagers, nous semble important.

Cela revient en effet à questionner le sens des bibliothèques aujourd'hui sur des territoires qui changent et se restructurent, et sous l'influence de flux d'informations désormais accessibles de partout grâce à Internet et au développement des technologies nomades. Cette interrogation, qui vise à faire coïncider discours et pratique, semble en outre plus que jamais actuelle, n'en dément le thème donné au dernier Congrès de l'Association des bibliothécaires de France : *Les bibliothèques au défi de la communication* et l'ensemble des études récentes menées auprès des publics sur la bibliothèque¹.

Ces points convergents nous semblent bien témoigner d'une volonté nouvelle : celle d'un « retour sur image » et donc révéler, malgré tout, une certaine ouverture au marketing public ou, tout du moins, un déplacement d'un processus de production-distribution à une logique de services (*servuction*) qui place véritablement l'utilisateur au cœur de l'activité (et non seulement du discours) et qui appréhende la culture sous l'angle de la diversité et de la demande.

On peut, de plus, aujourd'hui plus que jamais, imaginer qu'un nombre croissant d'élus locaux, sensibilisés à une gestion rénovée des services et soucieux d'efficacité, pousseront les bibliothèques à développer leur « marché », à segmenter davantage leur offre en fonction de la multiplicité des usages.

Les bibliothèques ont ainsi bien une image à défendre et une nécessité publique à prouver car, en dépit des apparences ou des croyances des professionnels, il n'est pas vrai que leur utilité va de soi. En cela et bien que le contexte soit en partie différent, la fermeture de bibliothèques anglo-saxonnes a de quoi inquiéter. Car, à l'heure de la révision générale des politiques publiques, de leur territorialisation, de la raréfaction des moyens et pour dire vite, de la crise des institutions et par là, des valeurs, il ne paraît plus insensé de penser que des bibliothèques françaises pourraient disparaître.

Il devient donc important de savoir ce qu'elles font, ce qu'elles sont et au fond, à quoi et à qui elles servent.

La question des représentations (celles que le bibliothécaire a de la bibliothèque et de son public, celles que le public a de la bibliothèque et des bibliothécaires), mais aussi la place qu'accordent les élus à la bibliothèque, formeront le fil rouge de notre première partie. Nous les confronterons car il nous semble que c'est en partie dans les écarts que les bibliothèques pourraient retrouver un certain sens et une certaine mise en conformité avec des exigences extérieures légitimes.

Aussi, il s'agira de démontrer que si dans l'imaginaire collectif tant du public que des professionnels la bibliothèque et le bibliothécaire ne font qu'un, il devient de plus en plus nécessaire de dissocier les deux notions pour concevoir une véritable politique de lecture publique qui laisse la place à une distance critique et à une co-création de service même basique.

L'utilisateur, aujourd'hui habitué à donner son avis, à participer, à commenter, à indexer, à produire de l'information en ligne a peut-être aujourd'hui une véritable place à défendre

¹ *Bulletin des bibliothèques de France*. Paris, t. 55, no 6, 2010 dossier : « La bibliothèque vue par ses usagers, mêmes »

au sein même du service-bibliothèque, comme celle qu'il occupe dans les autres services publics locaux où la participation citoyenne s'affirme de plus en plus. De fait, le bibliothécaire ne peut plus prétendre créer un lieu ou un public à sa propre image ni considérer les élus ou le public comme de simples personnages extérieurs à un système clos sur lui-même.

Un corporatisme ennemi ?

En substance, comme Yves Alix lors d'une conférence¹ donnée à Médiadix en 2005, nous voulons ici « montrer le négatif du positif : ce que les bibliothécaires croient bon dans leur image et leur action qui, vu par d'autres peut poser problème et au contraire les desservir ou comment les valeurs qu'ils défendent ou mettent en avant peuvent se retourner contre eux ».

Il s'agira *in fine* de sortir du « monde de la bibliothèque » pour repenser *la place de la bibliothèque dans le monde* et de s'installer dans une distance suffisante pour penser le sens de notre action commune.

Si le terme d' « ennemis » est volontairement fort c'est bien qu'il s'agit de défendre une position, de s'engager d'une certaine manière dans la profession, et de démontrer la nécessité de ne pas rester figés dans des comportements ou des archaïsmes qui pourraient s'avérer nuisibles pour notre profession et, pire, pour les bibliothèques publiques elles-mêmes. En tant que bibliothécaire, agent public d'une collectivité, nous portons une responsabilité non seulement publique mais politique. En somme, nous ne pouvons pas être tel un capitaine qui regarderait couler le navire en accusant les vents contraires. Il nous semble ainsi important de ne pas seulement chercher des facteurs exogènes à la « crise » que traversent les bibliothèques mais d'être capable de s'y intéresser du dedans pour trouver des leviers, pour non seulement sortir de la crise, mais pour y répondre et, par là, être capable de servir et d'innover.

Il s'agira bien entendu surtout de nous interroger plus que de dénoncer car il serait fort prétentieux de notre part de faire le procès des bibliothécaires, ce qui par ailleurs est largement fait et depuis longtemps à travers les stéréotypes évoqués plus haut²... De plus, faire des bibliothécaires une catégorie générique n'aurait pas plus de sens que de se livrer à des stigmatisations culturelles ou ethniques, d'autant qu'il existe beaucoup de conceptions différentes et même d'exercices différents du métier.

Nous voudrions d'ailleurs aussi mettre l'accent sur ce problème identitaire, cette tentative utopiste de se rallier à une définition unique. Il n'existe pas de notice d'autorité à laquelle tous les bibliothécaires pourrait se rattacher ; et rechercher une définition a priori du bibliothécaire est sans doute dangereux. Le bibliothécaire n'est pas défini a priori, ce sont ses activités variées et évolutives soient-elles, qui le définissent.

Ce qui l'anime, et lui procure à la fois son assise, ce sont néanmoins toujours les mêmes missions et les mêmes *valeurs* universalistes et démocratiques : l'accès de tous à la

¹ *L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes*, [en ligne] Disponible sur : <<http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf>>

² Voir les représentations au cinéma etc. et l'article de Laurence Tarin BBF, t. 49, n° 4, 2004 L'avenir des bibliothécaires est-il derrière eux ? : « Le bibliothécaire est nombriliste [...] mais aussi masochiste [...] et surtout compliqué ».

culture, à la connaissance et à l'information. Mais celles-ci doivent vivre autrement, en tenant compte d'un nouveau contexte.

En dépit, en effet, de l'évolution du modèle¹ de bibliothèque de lecture publique, la bibliothèque reste bien au centre des politiques culturelles de la lecture et de la diffusion de l'information des citoyens sur les débats contemporains ; ainsi, ses missions restent fondamentalement inchangées quand sa forme évolue. Cette position centrale peut perdurer si les bibliothécaires prennent en compte les nouvelles conditions d'émergence de l'information et que nous dépassons la simple ambition de faire lire. Usage, accès, médiation doivent véritablement être les clés de voûte du travail du bibliothécaire qui doit dans le même temps s'ouvrir à l'idée d'une culture moins consacrée et monolithique mais au contraire, plurielle, diverse et multiforme, à l'image de la société en somme. Nous pensons que devant la prolifération exponentielle des sources d'information, le soin apporté à l'évaluation qualitative des contenus est prioritaire et la libre utilisation de ces contenus primordiale. Comme le fait valoir Raphaëlle Gilbert, « l'enjeu de l'accès à l'information se déplace : dans la société de l'information, de l'« infobésité », la difficulté accrue à discriminer les contenus et l'absence de maîtrise de l'outil informatique constituent de nouveaux facteurs d'inégalité sociale face à l'information. Le rôle des médiathèques évolue vers l'accompagnement et l'orientation du public au sein de ces contenus mouvants, qui échappent à toute entreprise de maîtrise ou de totalisation»².

Une nécessaire évolution

Nous pensons aussi que la bibliothèque doit s'ouvrir à un nouveau modèle plus civique et pédagogique où la lecture, inscrite dans un processus d'information ou d'éducation, doit être envisagée comme un outil parmi d'autres et un moyen d'appropriation des connaissances au service de l'intégration sociale et citoyenne, et non considérée en tant qu'acte de socialisation en lui-même.

De fait, un nouveau climat de culture et de dynamisme non pas autocentré mais ouvert sur le monde et la modernité doit résulter sans quoi la bibliothèque perdrait de son sens et de sa légitimité et le bibliothécaire, non acquis à ce nouveau modèle, serait bien une menace car il incarnerait un frein au changement des bibliothèques.

Cette évolution de la bibliothèque, de son modèle (à l'intérieur même du modèle démocratique), sera le point d'accès à partir duquel nous bâtirons notre seconde partie.

Après avoir démontré qu'il y a malaise dans la profession, nous tenterons de réfléchir à des « sorties de crise ». Autant qu'il y a débat sur l'évolution nécessaire du modèle de bibliothèque, nous pensons que ce débat doit entraîner une réflexion sur les évolutions du métier et sur la conduite du changement. A l'heure où on parle tant d'innovations, on ne saurait négliger la question des ressources humaines, du management, de la définition et de la conduite d'un projet culturel, du marketing et de l'évaluation (qui ne doivent plus être des gros mots en bibliothèque) et il va sans dire que la bibliothèque de demain

¹ *Bibliothèque, quel modèle ?* sous la direction de BERTRAND, Anne-Marie, Presses de l'ENSSIB

² GILBERT, Raphaëlle. « Inscire la bibliothèque d'innovation au cœur du projet de service » in *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, (dir. Marie-Christine Jacquinet. Presses de l'ENSSIB, 2011, p.33

n'existera pas avec des bibliothécaires d'hier ... le « modèle de bibliothécaire » doit changer lui aussi.

D'où l'importance de se pencher sur la question des compétences et des statuts, sans confondre ces deux notions, de s'interroger sur la formation des personnels mais, surtout, de repenser la bibliothèque sous l'angle d'une relation nécessairement triangulaire : élus/ bibliothécaires/ usagers¹.

L'enjeu de ce travail est donc bien d'ancrer véritablement la bibliothèque municipale dans l'action publique, en rappelant qu'elle est un « instrument » parmi d'autres des politiques publiques locales et que cette position présente à la fois des forces et des faiblesses. Elle est plus justement au carrefour de plusieurs politiques publiques : culturelle mais aussi sociale, éducative, économique, liée à l'aménagement du territoire et à la politique de la ville. En somme, nous pensons, avec Dominique Lahary, que « les limites d'intervention ou d'action de chaque bibliothèque ou réseau de bibliothèque ne découlent pas d'une nature a priori des bibliothèques et encore moins de la définition du métier de bibliothécaire, mais de choix locaux de politique publique »² dans lesquels le bibliothécaire doit être partie prenante en amont comme en aval. C'est l'acceptation de ce positionnement qui crée des différences : au fond, le discours anti-élu est le versant d'un discours anti-public.

De fait, il s'agira tout au long de la réflexion, de pointer le corporatisme autant que les logiques d'appropriation excessive des espaces ou des services et aussi la réticence au changement de certains professionnels comme autant de freins à la « réussite » des bibliothèques dans un environnement qui se complexifie et exige à la fois de nouvelles compétences mais surtout un nouveau regard à porter sur la bibliothèque et ses usagers à travers les valeurs-métiers mais aussi à travers un prisme élargi : celui de l'action publique.

Il nous semble que la bibliothèque doit ainsi être pensée comme un des outils de mise en œuvre d'une politique publique, définit par des élus, ce qui n'interdit pas qu'elle soit, d'une certaine manière, élaborée en concertation avec la population à desservir. Nous ne nous positionnerons pas en nouveau manager prêt à revêtir tous les fatras d'une modernité libérale pour trouver les meilleurs moyens de faire faire du « chiffre » aux bibliothèques, nous nous poserons au contraire des questions sur le sens de notre action à travers les valeurs du service public. Car pour reprendre une expression de l'architecte Pierre Riboulet, « les bibliothèques sont de vraies objets de sens »³ qui doivent devenir de véritables *lieux de vie*.

En quelque sorte encore, tel Umberto Eco dans *De Bibliotheca*⁴, nous nous pencherons sur les « finalités certaines et incertaines des bibliothèques ». En effet, si selon une recommandation de l'UNESCO, l'un des buts de la bibliothèque est de « permettre au public de lire les livres », pour Umberto Eco, il ne serait pas non plus inutile « d'apprendre à respecter le livre, à le consulter ; d'informer les utilisateurs sur

¹ TULEU, Benoît *Trop loin, trop proche : les politiques et la bibliothèque*. BBF n°2, 2011, p.17

² Voir le blog de LAHARY, Dominique < <http://lahary.wordpress.com/> >

³ RIBOULET, Pierre. « La question de l'urbanité aujourd'hui, c'est beaucoup plus celle du sens qu'aucune autre. Est-ce qu'on peut donner du sens au lieu dans lequel on vit ? Voilà la grande question posée aux architectes et aux urbanistes. Bâtir quantitativement, ce n'est pas très compliqué : si l'on ne fait qu'aligner du vide, on ne trouvera pas de remède au malaise actuel. Les bibliothèques, elles, sont de vraies objets de sens » in « *Le caractère du bâtiment* ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1996.

⁴ ECO, Umberto *De Bibliotheca*, Paris : l'Echoppe, 2000.

l'existence des bibliothèques dans leur ville, de leur apprendre à utiliser « l'instrument-bibliothèque » ». Cela passe par la communication entre les utilisateurs et les professionnels des bibliothèques, par la formation des usagers, par du marketing, par une certaine acceptation de bibliothèque comme « outil » et du bibliothécaire non seulement comme médiateur mais comme « facilitateur ». Pour que la bibliothèque publique ne devienne pas l'anti-bibliothèque aux 20 règles autocratiques et autocentrée telle que la décrit Umberto Eco, il nous semble urgent de repenser la bibliothèque, sans cesse.

Concernant la méthode, nous restreindrons notre analyse aux bibliothèques municipales et intercommunales françaises qui, ayant vocation à servir tous les publics quelques soient leurs attentes ou leurs niveaux scolaires ou professionnels, nous semblent occuper une place privilégiée dans l'expression des politiques publiques de la lecture.

Nous appuierons nos propos sur un recueil de données acquises par le biais de questionnaires proposés à une quinzaine de professionnels de bibliothèques municipales, toutes catégories confondues, grâce à l'outil d'enquête en ligne *Survey Monkey*¹.

In fine, la méthode générale consistera à inviter à se « décentrer sans perdre le Nord »².

¹ <http://fr.surveymonkey.com/>

² EVANS, Christophe *Quel modèle de bibliothèque ?* sous la direction de BERTRAND, Anne-Marie, Presses de l'ENSSIB, p.92

I. LA BIBLIOTHÈQUE AUTOCENTRÉE

1. UN MALAISE IDENTITAIRE

« J'aime et j'estime mes collègues bibliothécaires, que je trouve toujours prêts à construire ou tenter quelque chose, à porter le fer, à semer le bon grain. Je les trouve la plupart du temps roboratifs, enthousiastes, courageux et lucides. Et extrêmement bavards, jamais à court de paroles. Et par ailleurs, extrêmement agaçants. On dirait à les fréquenter qu'il n'existe qu'une chose dans le monde : la bibliothèque. Un objet « de droit divin » [...] »¹

"L'univers (que d'autres appellent la Bibliothèque) ... »²

1.1 Autolégitimation et repli corporatiste

L'ennemi dans la maison

Comme nous l'avons déjà évoqué en introduction, Yves Alix avait déjà relevé le défi d'un exercice périlleux : en écho au *Bulletin des Bibliothèques de France* (BBF) inaugural de l'année 2005 sur les *Ennemis de la bibliothèque*³, il avait conduit une réflexion qu'il avait baptisée : *L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes*, en clin d'œil à l'adaptation d'un livre de Georges Simenon par Henri Decoin⁴, et dans laquelle il interrogeait le désarroi identitaire et l'autocentrisme des bibliothécaires.

Il y démontrait combien le débat sur l'identité du bibliothécaire était récurrent au sein même de la profession et estimait que « l'arbre qui nous cache la forêt, c'est précisément la très forte identité professionnelle *apparente* des bibliothécaires, telle qu'elle apparaît aux observateurs extérieurs, qui la soulignent souvent parce qu'elle les frappe [...] Cette identité marquée peut en effet donner l'illusion d'un consensus, aussi bien sur les missions que sur les pratiques ». Or, il y voyait surtout « l'indice le plus probant du danger majeur qui guette de l'intérieur les bibliothécaires : l'autocentrisme. Il enferme le débat dans le cercle professionnel, il le circonscrit ».

En effet, à bien y regarder, il y a comme un repli de la profession sur elle-même qui agit comme une « prise de contrôle pour empêcher l'autre de s'en mêler » et de fait, les débats sont toujours un peu les mêmes qui tournent autour de notre identité et alors que nous aurions

¹ ALIX, Yves *L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes*, [en ligne] disponible sur le site de Médiadix : < mediadix.u-paris10.fr/archivesje/ennemi.htm >.

² BORGES, Jorge-Luis *La Bibliothèque de Babel*, Paris : Gallimard, 1957.

³ *Bulletin des bibliothèques de France* n°1, 2005

⁴ DECOIN, Henri *Les Inconnus dans la maison*, 1942.

peut être plus de raison d'être incertains quant à notre avenir, nous le sommes davantage quant à notre identité.

C'est que le credo reste que *la bibliothèque va de soi*.

Sur les 15 bibliothécaires interrogés pour notre étude, à la question « pensez-vous que les bibliothèques municipales (certaines) pourraient disparaître ? », 13 répondent non et deux évoquent simplement la menace de la dématérialisation sans en référer jamais à la question politique. Le positionnement est probant : on reste du côté de l'offre, de la collection.

Autolégitimation

C'est le même constat que dresse encore Dominique Lahary quand il fait remarquer que « si le questionnement identitaire est omniprésent dans la littérature professionnelle, force est de constater que nous avons tendance à justifier l'utilité des bibliothèques en cherchant le plus souvent nos références dans un corpus exclusivement ... bibliothécaire et donc autoproduit ». Nous nous référons ainsi au *Manifeste pour la bibliothèque publique*¹ de l'Unesco (écrit par l'IFLA²), à la *Charte des bibliothèques* du Conseil supérieur des bibliothèques³ (CSB) ou encore au Code de déontologie de l'*Association des bibliothécaires de France* (ABF)⁴ que d'aucuns⁵ considèrent comme un catéchisme positiviste ou la normalisation d'un *habitus*. D'une manière générale nous produisons donc notre propre légitimité dont nous pensons qu'elle s'impose d'elle-même à nos autorités tant les valeurs républicaines et démocratiques y sont affirmées et ne sauraient être contredites. Les bibliothécaires se sont consacrés eux-mêmes comme des promoteurs de l'exception culturelle. C'est non seulement une attitude très autocentrée mais qui, sur fond d'universalisme, cherche à s'imposer en coupant court à tout autre dialogue, à toute autre justification : « culture » et « service public » seraient deux articles d'un credo qui ne supporterait pas la dispute.

On se cacherait en somme derrière le paravent du bon sens et de l'utilité sociale. On est plus ou moins dans ce que François Furet aurait qualifié de « Dictature de l'universalisme »⁶ ou plus proche encore du *Manège enchanté des bibliothécaires*⁷ dénoncé par Bruno David : il y a en toute vraisemblance un écartèlement de la lecture publique entre un discours de légitimation empreint d'humanisme et une réalité en phase avec l'ordre des choses, les orientations culturelles et le fonctionnement des équipements. Le bibliothécaire « semble soucieux d'affirmer une identité culturelle, écartelé qu'il est entre la consommation (honnée) des biens qu'il met à disposition d'une population et la création (bénie) qu'il souhaite valoriser et surtout pris qu'il est entre une identité historique et des évolutions qui ont introduit les valeurs sociales et économiques à côté des valeurs purement culturelles et l'ont fait mué en médiateur »⁸.

¹ *Manifeste Unesco pour la lecture publique*, 1994 consultable sur le site de l'Unesco : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

² IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

³ *Charte des bibliothèques*, Association du conseil supérieur des bibliothèques, 1991

⁴ *Code de déontologie du bibliothécaire*, ABF, 2003 consultable sur le site de l'ABF : http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78

⁵ DAVID, Bruno. *Le manège des bibliothécaires*, déjà cité

⁶ FURET, François *Le passé d'une illusion*, Paris : Le Seuil, 1995.

⁷ *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 2004.

⁸ Bruno David ; *ibid.*

De plus, on peut constater à travers le terme même de « lecture » publique que la polarisation reste forte autour du livre comme principal vecteur de connaissance. En effet, les attendus de la lecture publique, formalisés et intégrés, à partir de 1959 au projet malrucien de démocratisation culturelle, se sont renforcés autour de la langue française et de l'écrit, en défendant l'idée d'une culture consacrée (monolithique) dont la valeur transcendante devait être diffusée au plus grand nombre. En dépit de l'apparition progressive des médiathèques et de l'ouverture apparente de la bibliothèque au multimédia, secrètement envisagée par nombre de bibliothécaires comme un moyen d'attirer l'usager vers des activités qu'ils estiment plus légitimes (voir les « parcours » imposés aux usagers pour les faire passer malgré eux devant des tables de présentation de livres alors qu'ils ne voulaient emprunter que des DVD ...), l'institution et ses acteurs demeurent implicitement porteurs du projet missionnaire de faire lire la population.

N'en démente encore le nombre de manifestations organisées autour du livre par les bibliothèques et les grandes manifestations traditionnelles organisées par le Ministère de la Culture. De nombreux bibliothécaires « demeurent dans les faits inconsciemment attachés à l'idée qu'il faut lire pour lire car lire c'est vivre, leur rôle étant de défendre et de diffuser ce principe »¹. Lequel fait fi de la réalité : tous les gens ne savent pas lire et tous ne parlent pas le français. Sans compter que tous nos concitoyens n'ont pas besoin de la bibliothèque pour lire et il en est même qui ne viennent à la bibliothèque qu'en espérant y faire autre chose que lire ou emprunter.

La fin d'un modèle universel ?

Tous ces constats invitent donc à réinterroger le modèle universel qui sous-tend aujourd'hui la bibliothèque publique pour se demander si finalement le concept même de « lecture publique » ne serait pas devenu inopérant ou tout simplement caduc et si le bibliothécaire ne doit pas revoir ses ambitions en les passant au prisme des demandes et besoins des usagers tels qu'ils sont et de la commande politique, telle qu'elle est.

On passerait ainsi du bibliothécaire porteur de grands principes à un acteur de terrain, réaliste, pratiquant l'aide à la décision politique.

Le combat militant initial pour le développement de la lecture publique, qui reposait sur la demande de moyens pour rattraper un « invraisemblable retard »² et créer un réseau d'établissements, se trouve dépassé par l'avancée et la relative qualité des équipements des années 80 à 2000. De nombreuses villes se sont dotées de médiathèques ultramodernes depuis les "années Lang" ou ont, au moins, consenti des moyens financiers conséquents. Nous devons donc aujourd'hui nous inquiéter davantage de la sous-utilisation de ces équipements que de leur existence, le nombre d'inscrits en bibliothèque municipale n'atteignant pas en moyenne les 18% de la population³ et servant surtout une frange de la population encore favorisée : la classe moyenne cultivée, pour dire vite.

¹ TACHEAU, Olivier, *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française*, Mémoire d'étude, Enssib, 1998

² RICHARD, Hélène *Les bibliothèques municipales* in POULAIN, Martine (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises : Les bibliothèques au XXème siècle (1914-1990)*. Paris : Promodis - Ed. Cercle de la Librairie, 1992. p. 354.

³ DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des français à l'ère du numérique*, MCC, 2009.

Comme Olivier Tacheau, nous pensons donc qu'« il apparaît nécessaire de tourner la page de la lecture publique pour substituer à la recherche des moyens, apparemment suffisants, celle des fins et du sens à donner au rôle de la bibliothèque, désormais médiathèque publique. Ce terme semblerait d'ailleurs suffire pour définir à lui seul le nouveau paradigme de notre profession (à l'instar des Etats-Unis où on parle seulement de *Public Library*) ».

Encore faudrait-il lui trouver un contenu ... et travailler donc sur la notion de *cœur de métier*, s'il en est un.

1.2 Un bibliothécaire, des métiers

Plusieurs métiers au générique

Le terme générique qui consiste communément à désigner tout agent travaillant en bibliothèque renvoie à des métiers parfois très différents.

Ainsi, ce corporatisme identitaire qui fédérerait une profession composée de profils hétérogènes et qui agirait en quelque sorte comme un « ciment » cache, en réalité, des réalités individuelles et des situations professionnelles bien différenciées au point que c'est un système de valeurs qui semble, en définitive, pouvoir être partagé davantage qu'un bagage professionnel ou qu'une unité d'action.

Par ailleurs, la « culture professionnelle » des bibliothécaires a largement évolué ces dernières décennies avec l'élévation du niveau d'études moyen de la population française mais aussi en raison des conditions de formation au métier de bibliothécaire elle-même. Celle-ci devient nécessairement plus continue en raison des évolutions contextuelles (le développement des ressources électroniques, de nouvelles procédures administratives relatives par exemple aux marchés publics, le développement du management en bibliothèque etc.) qui demandent aux bibliothécaires de s'adapter à un contexte évolutif et donc d'acquérir de nouvelles compétences.

D'autre part, l'évolution du rapport aux publics (on notera le pluriel) avec une « orientation-client » plus prononcée qui fait entrer dans la culture professionnelle traditionnelles des notions jadis taboues : le marketing, la communication, l'évaluation, la servuction etc.

Si ce métier est l'héritier d'une tradition ancienne, la culture commune de ceux qui l'exercent aujourd'hui s'appuie beaucoup moins sur celle-ci que sur des éléments de structuration récents : le cadre d'exercice (la fonction publique territoriale), la formation, sanctionnée par des diplômes fortement identitaires (avant la création des statuts territoriaux, le CAFB, certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire, 1951-1994; et le DSB, diplôme supérieur de bibliothécaire, créé en 1950 et devenu depuis DCB, diplôme de conservateur de bibliothèque), des compétences spécifiques, distinctes de celles des documentalistes, des archivistes ou des conservateurs de musées, et longues à faire reconnaître comme telles.

Si le feu CAFB¹ constituait un socle de connaissances partagées qui donnaient un sésame commun aux professionnels de la lecture publique, à présent, les bibliothécaires ont des formations universitaires et des parcours professionnels hétéroclites et seul la réussite à un même concours généraliste, les unit. De ce fait, on est passé d'un bagage identitaire commun à une formation initiale éclatée et différenciée.

La formation des bibliothécaires territoriaux (catégorie A) est remarquable à ce titre : pourtant amenés à occuper de postes d'encadrement à responsabilité voire à piloter des équipements, ils ont un cadre de formation réduit *a minima*. La grande réforme des formations post-recrutement de toute la Fonction Publique Territoriale² les a en effet réduites à une portion congrue. Cela a produit un écart criant entre la formation des bibliothécaires d'Etat (qui intègrent l'ENSSIB pour une formation continue de six mois) et des bibliothécaires territoriaux (dont la seule obligation de formation s'exprime dans un tronc commun de cinq jours avec des cadres A d'autres filières, dans les INSET).

La formation initiale semble pourtant rester essentielle car, tout autant la bibliothèque ne va pas de soi, être bibliothécaire s'apprend.

Il est d'ailleurs utile de faire remarquer que, dans les faits, nombreux lauréats des concours sont de « faux externes » en ce qu'ils ont souvent une expérience préalable en bibliothèque (en tant que contractuels ou vacataires) mais aussi en ce qu'ils ont souvent suivi des parcours de formation dans le domaine des métiers du livre ou de la documentation (IUT notamment).

Bibliothécaire, quelle (unité de) formation ?

De plus même lorsqu'il existe des formations post-concours continues, comme c'est encore le cas pour les conservateurs avec le *Diplôme de conservateurs des bibliothèques* (DCB), les formations ne sont plus les mêmes et les générations ne sont pas formées comme les anciennes (voir notamment la réduction de la place du catalogage dans la formation et l'arrivée de nouveaux centres d'intérêts comme le marketing, le management ou le numérique). Nous pourrions encore évoquer le cas des agents de catégorie C, souvent surdiplômés par rapport au niveau requis pour le concours voire les fonctions et qui finissent parfois par être les plus diplômés au sein des équipes, ce qui n'est pas sans entraîner des dysfonctionnements implicites ou explicites.

Si l'offre globale de formation augmente notamment par la multiplication des journées d'étude, congrès et colloques, il n'en demeure donc pas moins que le cadre de la formation initiale au métier de bibliothécaire n'a jamais été arrêté et que d'une « formation à la carte » ne ressort pas d'unité de métier. De là, définir le métier de bibliothécaire revient à composer un « habit d'Arlequin »³. La figure du bibliothécaire possède en somme plusieurs visages qui parfois se superposent, qui parfois se désagrègent aussi...

¹ CAFB : certificat d'aptitudes aux fonctions de bibliothécaire

² http://www.cnfpt.fr/swfs/reforme/site_reforme.html

³ CALENGE, Bertrand *Bibliothécaire, quel métier ?* sous la dir. de Bertrand Calenge. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2004, in Introduction.

Il semblerait, en outre, que ce remaniement régulier des contenus de formations aille de pair avec les interrogations sur une identité professionnelle pérenne dont les contenus résisteraient à l'évolution des bibliothèques et des pratiques professionnelles.

Le bibliothécaire est ainsi tout sauf un *ready made*, un « objet tout fait ». Il existerait presque autant de définitions du métier que de bibliothécaires ! C'est plus ou moins ce que pointe Anne-Marie Bertrand lorsqu'elle parle de « métier introuvable »¹ ou encore Anne Kupiec qui renonce à « toute prétention d'apporter une réponse définitive et péremptoire »² à la question.

Malaise dans la profession

Il nous semble, à ce titre, que nous pouvons évoquer un certain « malaise » ou « complexe d'identité » dans la profession en ce qu'elle peine à se définir, et ce malgré le dynamisme et la croissance presque continue du secteur des bibliothèques depuis plus les premières bibliothèques de lecture publique française, dans les années 70 et la reconnaissance désormais acquise auprès des pouvoirs publics. Nous ne parvenons pas à nous définir, et nous passons d'un excès à un autre : à la fois nous voulons affirmer haut et fort que « nous existons ! » et d'un autre côté, nous avons du mal à définir même à nos plus proches notre métier et comme le dit encore Yves Alix dans l'intervention à Médiadix déjà cité, nous avons parfois du mal à expliquer à nos proches ce qu'est être bibliothécaire.

C'est sans doute dans cet entre-deux que le militantisme professionnel, qu'on lui assigne une connotation politique ou corporatiste, semble avoir trouvé sa place. Plus massif encore semble être une sorte de militantisme par substitution qui consisterait à s'engager professionnellement comme substitut de l'engagement politique.

C'est aussi ce qui fait, à tout égard, la richesse de notre métier. Etre en constante mutation permet en effet les remises en question, les adaptations, les évolutions et c'est donc une chance !

Evoluer au même rythme que la société, être le cœur battant d'un organisme vivant, est stimulant mais cela demande deux choses : l'accepter et le partager.

Mais, revenons un instant sur ce « bagage de valeurs » que nous avons déjà évoqué et sur les « évidences » sur lesquelles la bibliothèque s'est construite historiquement et qu'elle véhicule sous forme de représentations qu'elle entend, en quelque sorte, reproduire.

¹ BERTRAND, Anne-Marie *Les bibliothécaires face au public*, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995, coll. « Études et recherche », et « Légitimité professionnelle et modèles d'excellence : le bibliothécaire et l'utilisateur », *BBF*, t. 40, n° 6, 1995. p.89.

² KUPIEC, Anne *Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ?*, *BBF*. Paris: 2003, t.48, n°1. p.5-

1.3 La fin d'une utopie ou l'avènement du réel ?

Le paravent de la technique

A la question « comment définiriez-vous votre métier ? », les 15 bibliothécaires que nous avons interrogés expriment peu ou prou qu'ils sont des *médiateurs* (avec des variantes : « passeurs », « éclaireurs », « promoteurs ») entre des biens culturels et des publics.

Pourtant, à la question « pour vous, la notion de cœur de métier a-t-elle un sens ? », les réponses divergent.

Pour 11 d'entre eux, le cœur de métier demeure les collections et les compétences techniques afférentes (acquisitions, traitement intellectuel, maîtrise des normes de catalogue), avant : « le public », « l'accueil », « la transmission ».

C'est que, dans la tradition française, les compétences techniques jouent un rôle important dans la définition du *cœur* de métier. Nous entendons là principalement les compétences liées au catalogue et à la recherche documentaire¹.

On voit en effet qu'il y a une réticence plus grande à s'approprier des techniques davantage liés au service à l'utilisateur telle que la RFID ou tout au moins les approches peuvent être contradictoires : certains y verront une augmentation de la qualité du service rendu à l'utilisateur, d'autres, un appauvrissement de la relation d'échange nouée avec celui-ci dans les opérations transactionnelles de prêt et de retour. Comme le démontre bien Anne Boraud-Membrède, c'est au fond la question des finalités qui est posée à travers celle de la technique.

Ainsi, la tension présente dans tout métier, se trouverait exacerbée chez le bibliothécaire dans la mesure où elle s'enracinerait dans une ambiguïté native. Bernadette Seibel, relatant l'histoire de la constitution de la profession de bibliothécaire² dans le premier grand ouvrage de sociologie de la profession, signale à ce propos 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 ».

Une tension fondatrice

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 ».

Et comme l'explique aussi Claude Poissenot, les bibliothécaires, dont l'identité est fortement marquée par la référence au monde de la culture savante, présentent aussi la particularité d'avoir une conception démocratique de l'accès à la culture, ce qui les amène à

¹ BOREAU-MEMBREDE, Anne *Les bibliothécaires face aux techniques non-identitaires : discours et représentations* Mémoire d'étude ENSSIB, Villeurbanne : 2009.

² SEIBEL Bernadette *Au nom du livre, analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*, La Documentation française, 1988.

vivre des contradictions internes. Il explique également que la sécularisation de la culture et l'affaiblissement des institutions culturelles comme celui de l'institution scolaire fragilise le bibliothécaire. Il rejoint en cela Anne-Marie Bertrand qui remarque que la massification de l'accès à la culture délégitime les pratiques savantes ou du moins fait apparaître de nouvelles légitimités¹. Comme le fait à son tour remarquer Anne Kupiec, alors que « le médecin soigne, le mécanicien répare, le professeur transmet »², nous serions bien en peine de définir par un seul verbe les activités du bibliothécaire.

De surcroît, l'examen des activités des bibliothécaires a conduit à évoquer *les* et non *le* métier des bibliothèques en raison de leur très grande variété et du recours à des compétences très différenciées.

Le sens des valeurs

Le seul dénominateur commun serait les valeurs qu'on qualifie de républicaines dans le contexte français, celles de l'homme éclairé par le savoir, qui restent fondatrices et qui sous-tendent les activités de la bibliothèque publique.

Bien qu'anciennes, elles restent toujours valides en dépit de l'évolution des modes de fonctionnement (partenariats, mutualisation, transversalité, management stratégique ...): valeurs de partage, d'égalité d'accès et de transmission, de responsabilité intellectuelle et d'utilité sociale et ce que relevait Bernadette Seibel en 1988 déjà, semble toujours valoir : « L'ensemble de la profession partage la croyance que la connaissance est bonne en soi et qu'il lui appartient de transmettre à tous les savoirs ou biens culturels. Elle s'accorde sur les finalités dernières : réalisation des idéaux de l'encyclopédisme et de la démocratisation, satisfaction de tous les intérêts, absence de discriminations quelles qu'elles soient (sociales, politiques, économiques ... ».

Les valeurs portées par le service public lui-même restent ainsi largement énoncées par les bibliothécaires interrogés et qui définissent la bibliothèque et leurs actions à partir de ce point d'ancrage que serait « le sens du service public ». Ils considèrent ainsi majoritairement que la bibliothèque doit « être un lieu ouvert à tous où trouver de l'information juste et de qualité, ainsi que des collections diverses et variées permettant de connaître, découvrir, apprendre (ou réapprendre) les œuvres indispensables du patrimoine culturel mondial, celles reconnues par tous, mais aussi celles qui vont le devenir », qu'elle doit « permettre l'accès de tous les publics à la culture sous toutes ses formes (littérature, musique, cinéma...) et aider le public à la formation individuelle (professionnelle, loisir etc.) ».

Et pour que la bibliothèque puisse « mettre à disposition du plus grand nombre les moyens de s'informer, de se former, de se divertir et de se cultiver », ils associent, en première instance, pour 6 des personnes interrogées, la bibliothèque à la culture, pour 4 d'entre eux à la citoyenneté, pour 3 d'entre eux à la liberté puis les termes associés les plus récurrents sont : l'accessibilité (5), et la diversité (3) avant la convivialité (2), l'innovation (1), la proximité (1) ou le loisir (1).

¹Voir les articles de POISSENOT, Claude et de BERTRAND, Anne-Marie dans *Bibliothécaire, quel métier ?* sous la dir. de CALENGE, Bertrand, Éd. du Cercle de la librairie, 2004

² KUPIEC, Anne op.ci.

A la diversité des métiers, répondrait donc un socle de valeurs mais dont les expressions prendraient des formes hétéroclites et qui auraient peine à déterminer des actions adéquates à la réalisation d'ambitions universalistes.

Urgence territoriale

On pourrait, de plus, constater les écarts de perception entre les différentes générations de bibliothécaires¹ : entre ceux qui n'ont connu que la phase de développement des équipements de lecture publique, l'heure joyeuse en somme des bibliothèques publiques et les différentes phases de technicisation du métier (catalogage, informatisation ...) et les plus jeunes générations de bibliothécaires, parfois « digital natives », qui arrivent dans un contexte de mutation technologique croisée de rationalisation des coûts et où des valeurs telles que la gestion, l'efficacité ou le service aux usagers donnent le *La* à l'action.

Les différents directeurs des affaires culturelles ou directeurs généraux des services rencontrés au cours de mon parcours de formation définissant plus unanimement les bibliothécaires et notamment les directeurs de bibliothèques comme des « managers de la culture » devant savoir « travailler avec efficacité au service du public »², selon la formule de Joëlle Muller.

S'il y a donc un bagage de valeurs commun aux bibliothécaires, un bagage de « valeurs-métier » reste encore à fonder et les travaux encore récents menés autour de la formalisation de fiches de poste ou de référentiels métier³ sont probants à cet égard. Il reste aussi à partager des ambitions professionnelles définies par un corps de métier avec celles de nos cadres administratifs et avec nos élus d'une part, et celles de nos usagers d'autre part pour que le métier de bibliothécaire soit véritablement « un ensemble de compétences techniques au service d'un projet culturel »⁴, concerté.

Pour tenter de mieux cerner encore les contours du malaise, et parce que nous avons déjà démontré en partie que l'identité des bibliothécaires et les missions de la bibliothèque vont de pair, nous analyserons trois aspects de la relation des bibliothécaires avec leur environnement professionnel, dans lesquels il est possible de déceler des comportements susceptibles de nuire aux bibliothécaires eux-mêmes : leurs rapports aux élus et à l'administration, aux publics et aux collections. Car, évidemment, la crise identitaire que traversent les professionnels de la bibliothèque n'est pas sans lien avec une crise de l'institution bibliothèque et ces rapports doivent sans doute être réinterrogés et être modifiés.

Depuis quelques années, en effet, les statistiques officielles et certaines études⁵, font état d'une diminution de l'intérêt du public pour la bibliothèque et d'une baisse générale des emprunts comme de la fréquentation.

¹ LAHARY, Dominique *Le fossé des générations. Cinq générations de bibliothécaires* BBF 2005, t.50, n°3, p.30-45

² MULLER, Joëlle et MULLER, Jean-Marie *Le management du personnel en bibliothèques*, Éd. du Cercle de la librairie, 2001, p. 18 et 128

³ Voir le Répertoire des métiers territoriaux du CNFPT et le référentiel Bibliofil', le référentiel de la filière bibliothèque du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

⁴ DESCHAMPS, Jacqueline, *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires* dans les Nouveaux Cahiers de l'IES, 2000.

⁵ Voir *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet* par Bruno Maresca, avec Françoise Gaudet et Christophe Evans, BPI, 2007. Voir également : *Les pratiques culturelles des français à l'ère du numérique* par Olivier Donnat, La découverte - Ministère de la Culture, 2009.

Cela serait principalement dû à la rapide progression de la « culture d'écran », au désintérêt grandissant pour la lecture des livres et de la presse mais aussi la dérivation de source, notamment dans le domaine de la musique (la possibilité de télécharger en ligne fait que les usagers nourrissent leur baladeur MP3 sur le net alors qu'ils empruntaient des CD à la bibliothèque pour les écouter sur leur walkman ; et c'est de plus en plus la même chose pour les DVD).

Il y aurait donc une certaine « urgence territoriale »¹ à réinterroger à la fois le métier de bibliothécaire mais aussi l'enjeu de la bibliothèque, dans l'ensemble de ses rapports de force. Il convient, même si les efforts des professionnels pour se mettre rapidement au diapason de l'information en ligne, pour diversifier l'action culturelle et mettre en valeur les collections ont été importants, de rénover nos analyses et nos comportements professionnels en acceptant les remises en questions et donc en interrogeant les rapports avec ceux qui font vivre la bibliothèque : pas seulement, les bibliothécaires mais aussi les élus et les usagers, tous ensemble, car au fond, « le métier, c'est les gens »².

2. BIBLIOTHÉCAIRES, QUELS (R)APPORTS ?

2.1 Les « tutelles » : œil pour œil, dent pour dent ?

La bibliothèque : outil politique

Si certains l'oublient parfois ou aimeraient pouvoir l'oublier, la bibliothèque municipale est un outil parmi d'autres des politiques publiques ce qui signifie qu'elle doit défendre son existence (son budget, ses activités) parmi d'autres équipements locaux mais qu'elle doit aussi répondre à une certaine « commande » plus ou moins explicite de la part de dirigeants locaux.

Elle n'agit en effet que par la « tutelle » politique et administrative qui lui consent les moyens nécessaires et assoit sa légitimité au sein de la cité.

Car, contrairement au credo des bibliothécaires, les bibliothèques ne vont pas de soi, ni pour les élus, ni pour les contribuables.

Il est donc important que les bibliothécaires ne fassent pas subir de ravages dans l'image de la profession que peuvent avoir ceux qui ont la clé de leur soutien et de leur développement. Le premier comportement nuisible serait de considérer que la bibliothèque est un organisme autonome, sans lien avec la collectivité au sens politique et administratif et donc ne devant pas lui rendre des comptes ou répondre à ses commandes. Si nous l'avons vu, le bibliothécaire s'auto-définit déjà dans les grands principes qu'il défend, dans la pratique il serait préjudiciable voire contraire qu'il considère qu'il a s'assigner seul des missions sous prétexte d'indépendance et d'insubordination.

¹ Pour faire écho au titre du BBF, no 2, 2010

² LEGOFF, Daniel, directeur de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges dans l'entretien accordé à Mathilde Servet pour son mémoire d'Etude – Voir SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Enssib, 2009, p.64.

La bibliothèque est bel et bien « un service public comme les hôpitaux et les écoles et le bibliothécaire agit toujours dans un cadre administratif et politique prédéterminés »¹. Il est important que les bibliothécaires envisagent cette dimension plus qu'ils n'ont tendance à le faire et l'emploi même du terme de « tutelle » est éloquent à ce titre : il ne s'agirait pas de se soumettre ni d'attendre des décisions « venant du haut » mais d'être dans un mode d'échange et de négociation sur les objectifs de lecture publique de la collectivité, en accord avec les logiques du territoire. Il s'agit aussi pour cela de « passer de l'usager abstrait au sujet concret »² et donc de considérer l'usager, comme un acteur.

Le bibliothécaire : agent public

Il nous semble qu'il serait une erreur de penser que défendre la mission culturelle serait se soustraire à l'autorité administrative ou à la subordination politique. C'est l'inverse qui est juste : défendre le service public de la lecture, c'est précisément accepter que la bibliothèque soit un instrument des politiques publiques et être capable de le susciter même et se vivre comme un agent public, se sentir co-reponsable.

A ce titre, le bibliothécaire ne saurait mépriser le cadre dans lequel il agit. L'indifférence voire la défiance de certains collègues à l'égard de l'organisation de la collectivité dans son ensemble et de ses circuits de décision en particulier comme de l'administration de la culture, pour dire vite, semble simplement suicidaire.

Quand on voit le débat qui anime certains autour de la direction de bibliothèques par des administrateurs ou des attachés administratifs et la virulence avec laquelle les élus sont traités comme ignorant et méprisant la culture, on regrette le rejet d'une introspection qui consisterait à s'interroger sur ce qui « manque » aux bibliothécaires pour précisément convaincre des élus de les embaucher plutôt que des représentants d'autres corps de métiers. Car comme le rappelait récemment Thierry Giappiconi au sein d'une commission³ : « si les conservateurs des bibliothèques doivent avoir des compétences qu'ont les administrateurs, les administrateurs ne peuvent pas prétendre avoir les mêmes compétences qu'un conservateur des bibliothèques ».

De « cultureux », comme cela s'entend encore régulièrement dans la bouche des personnels administratifs des directions générales, on doit devenir des personnels soucieux de la culture, des gestionnaires de la culture et non des personnels intellectuels, évaporés, simplement tournés vers les contenus culturels sans lien avec la politique à l'œuvre sur le territoire.

La bibliothèque : service public parmi d'autres

La capacité à dialoguer, à comprendre dans quelles organisations complexes sont insérées les bibliothèques, est le premier souci que doit avoir un bibliothécaire en particulier un responsable d'équipement. Car, non, la bibliothèque n'est pas posée là par hasard ni pour toujours, elle a été voulue et doit servir, sous peine de disparaître. Un bibliothécaire rétif à cela serait, nous pensons, un ennemi de la bibliothèque.

¹ LAHARY, Dominique « *Bibliothèque, politiques publiques* », *service public Bibliothèques(s)* n°53-54, décembre 2010

² POISSENOT, Claude " Du service public aux services aux publics ou l'irruption de l'usager concret ", *Bibliothèque(s)* n°53-54, décembre 2010, p. 24.

³ En tant que représentant syndical au Conseil National d'Orientation du CNFPT.

Il y a, dans les bibliothèques, une forte volonté auto-gestionnaire ou du moins autonomiste et une tendance à l'appropriation des espaces et des services sur laquelle nous reviendrons lorsque nous aborderons la question du rapport à la collection. Le refus pourtant de se soumettre à la réalité de l'environnement porte en lui les germes de « la marginalisation et de l'impuissance » comme l'affirme encore Yves Alix¹. On voit encore trop largement que les questions liées à l'administration des bibliothèques ou aux nouveaux contextes politiques (territorialisation, intercommunalité ...) intéressent encore moins les professionnels que des questions liées aux aspects techniques voire rudimentaires du métier comme le catalogage. Force est de constater également qu'y compris dans la formation des cadres, les questions de positionnement hiérarchique du bibliothécaire dans la collectivité, la maîtrise de l'environnement, les méthodes de management public etc. ne font encore pas la balance dans les programmes de formation, contre des cours sur les ressources documentaires et les techniques de diffusion du savoir.

Du coup, à l'indifférence manifeste de certains bibliothécaires pour les affaires politiques ou administratives, la réponse est simple : au mieux une indifférence rendue au pire des coupes claires dans les budgets et un soutien inexistant. Œil pour œil, dent pour dent...

Et alors que certains cadres regrettent les difficultés d'encadrement, le refus de la hiérarchie, du contrôle, de l'évaluation, de la part des équipes qu'ils conduisent, ils ne s'étonnent pas de leur propre repli devant un dialogue pourtant nécessaire. Il nous semble important que le bibliothécaire admette que les actions qu'il mène ne peuvent être conduites que sous l'impulsion d'une politique publique.

Alors qu'en beaucoup d'endroits, les bibliothèques ont acquis la confiance des élus et que ces derniers voient en elle un outil au croisement de plusieurs politiques locales, il serait regrettable de ne pas en profiter. Et quand bien même certains élus ne verraient en elle qu'un enjeu de communication, il n'en demeure pas moins qu'ils partageraient notre discours et nos valeurs : égalité d'accès à la culture, lieu identitaire, lieu démocratique etc.

Réjouissons-nous donc de l'intérêt politique pour les bibliothèques et, favorisons-le !

Parce que les collectivités territoriales sont dans une certaine mesure en concurrence les unes avec les autres, les élus peuvent être d'autant plus sensibles à l'« apport » d'une bibliothèque dans leur ville, en termes d'image et d'attractivité. Dans cette recherche de notoriété, la bibliothèque peut jouer un rôle important, à côté des autres événements et établissements culturels ; le portefeuille culturel de la ville étant souvent une bonne carte de visite pour promettre une bonne qualité de vie à ses habitants.

C'est donc une chance pour la bibliothèque d'innover et les bâtiments récents conçus par de grands architectes ne viennent pas contredire l'enjeu identitaire que constituent les bibliothèques pour les élus : elles sont des espaces publics où la ville s'inscrit symboliquement (voir les projets actuels de Lille, Angoulême, Thionville ...où la bibliothèque participe d'un nouveau souffle urbain... comme, en son temps, la bibliothèque de Nancy « Il fallait bien cela pour caser notre image de ville du charbon en crise »² ou la médiathèque de Nancy « On a construit la ville en prenant prétexte de la médiathèque »³).

¹ ALIX, Yves, *Les bibliothécaires ennemis de la bibliothèque*, op. déjà cité

² André Rossinot, maire de Nancy, *Le Monde*, 20/21-11-94

³ Jean-François Salmon, l'un des architectes de la médiathèque de Nancy cité par Anne-Marie Bertrand dans *Image de la bibliothèque*, 2000 en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1543>

Au fond, quelque soit les raisons pour lesquelles une bibliothèque a été construite sur un territoire, il faut en faire un lieu utile. L'utilité réelle des bibliothèques, celle constatée par l'usage, vaudra toujours plus que les discours et les intentions. Il me semble dès lors que le rôle des bibliothécaires est toujours de faire en sorte que la bibliothèque publique fasse sens sur le territoire, en termes de service rendu à la population.

2.2 Le public : « je t'aime, moi non plus »¹

« Le bibliothécaire devra considérer le lecteur comme un ennemi, un désœuvré (sinon il serait au travail), un voleur potentiel »².

« Dans l'idéal, l'utilisateur ne devrait pas pouvoir entrer à la bibliothèque ; en admettant qu'il y entre, exigeant de manière pointilleuse et irritante de jouir d'un droit qui lui a été accordé en vertu des principes de 89, mais qui reste encore étranger à la sensibilité collective, il ne doit pas et ne devra jamais, quoi qu'il en soit, pénétrer dans les travées et il lui faudra se borner à traverser rapidement la salle de consultation »³.

L'usager : une préoccupation récente

L'attitude envers le public semble, *de facto*, tout aussi contradictoire.

Il est brandi en toutes les occasions et souvent présenté comme étant au cœur de nos préoccupations, mais nous le connaissons fort peu et récente est la prise de risque qui consiste à accepter que la bibliothèque soit jugée par ses usagers eux-mêmes.

Comme le fait remarquer Anne-Marie Bertrand⁴, la littérature professionnelle sur les attentes des usagers et les évaluations de publics ne manquent pas et « la relation avec le public [...] est, avec l'identité professionnelle, un des grands sujets d'interrogation qu'affectionne le monde des bibliothécaires » ainsi, les débats, les articles, les journées d'étude, les congrès abondent sur ces deux thèmes. En somme, qui sommes-nous et à qui (donc, à quoi) servons-nous ? ».

Il n'en demeure pas moins qu'on laissait peu entrer le loup dans la bergerie jusque là, préférant le tenir à distance de notre propre évaluation et le maintenant, lui, au cœur de nos propres évaluations : on ne demandait pas son avis au public, on le regardait agir.

Chercher à savoir ce que l'usager pense de la bibliothèque et du service rendu est à la fois moins commun et plus récent et « la question des publics peine encore à devenir une question centrale »⁵. Malgré tout, le glissement du modèle de la bibliothèque évolue et

¹ Chanson française écrite, composée et chantée par Serge Gainsbourg, 1967.

² ECO, Umberto, *De Bibliotheca*, l'Echoppe, 2004 : « règle H ».

³ Idem : « règle Z »

⁴ 2007 au congrès de l'Association des bibliothécaires français consacré aux publics des bibliothèques

⁵ GOULEMOT, Jean-Marie, « Bibliothèques, encyclopédisme et angoisses de la perte ; l'exhaustivité ambiguë des Lumières »

⁵ POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie *Usages des bibliothèques*, Presses de l'ENSSIB, janvier 2005.

passer d'un mode de production-diffusion à celui de la servuction implique une prise en considération plus grande non seulement du public en tant que communauté mais aussi d'individualités à satisfaire : comment s'approprient-ils l'espace, les équipements, les documents et les informations qui leur sont utiles ? Quelles sont leurs relations avec les professionnels des bibliothèques ? Comment les comprendre ?

Après plus de vingt années de développement, les bibliothèques de lecture publique entrent dans une phase de questionnements et la clé d'entrée vers l'analyse la plus probante semble bien être celle de la satisfaction du public. Finalement, c'est une « sociologie des publics des bibliothèques » qui se met en œuvre depuis quelques années qui, espérons le avec Christophe Evans¹, finira par être de moins en moins autocentrée et de plus en plus finalement, une sociologie seulement soucieuse « de la rencontre entre l'offre et l'appropriation de biens et de services culturels au sein d'espaces publics »². Cela permettrait plus encore de redonner du sens à notre action car il semblerait bien que nous ayons fini par nous focaliser sur le moyen plus que sur la fin : le prêt physique d'objets matérialisant des œuvres de l'esprit plus que leur appropriation par l'utilisateur. Ce à quoi il est temps de s'intéresser.

De l'utilisateur servi à l'utilisateur satisfait

C'est ainsi que si nous disposons bien d'éléments d'évaluation quantitatifs (qui sont-ils ? qu'empruntent-ils ? combien de documents ? de quels types ?), nous disposons encore souvent de peu d'éléments qualitatifs sur le public des bibliothèques et (sur le bassin de) la population à desservir, ce qui pourrait pourtant nous aider non seulement à l'ajustement des variables mais à définir plus justement les stratégies d'établissement. La primauté de l'offre sur la demande semble encore fonder les mentalités, l'identité et le statut social des bibliothécaires. Ainsi, dans la collecte de réponses recueillies, la notion d'offre reste plus forte que celle de demande ou de besoin et la connaissance du public et du territoire restent des qualités peu reconnues pour l'exercice du métier.

Pourtant regretter certaines absences (celle des adolescents, par exemple), certaines désaffections de certains publics (pourquoi les étudiants ne se réinscrivent-ils pas ?), ne devrait-il pas passer d'abord par le souci du service rendu et donc, sur sa réception ? Inscrire la bibliothèque dans une *démarche qualité* en somme, n'est-ce pas un impératif catégorique au vue des missions que l'on lui assigne ? Car, enfin, la satisfaction du public n'est-elle pas notre fin première et ultime à la fois ?

Alors même que les bibliothécaires entendent servir bec et ongle *le grand public* et être dévoués à sa cause, on pourrait sans doute écrire un livre sur l'attitude de beaucoup de bibliothécaires avec le public... Il suffit, en qualité d'utilisateur, de poser des questions qui fâchent encore un certain nombre de bibliothécaires telles que : « pourquoi n'avez-vous pas acquis tel ou tel livre écrit par un homme en campagne politique ? », « je recherche des *Martine* pour ma fille, en avez-vous ? », « je voudrais savoir si la bibliothèque sera ouverte dimanche ? » pour recueillir des réactions qui interpellent.

¹ EVANS, Christophe Critique de *Usages des bibliothèques Bulletin des bibliothèques de France*, n° 5, 2006.

² BARBIER-BOUVET Jean-François, POULAIN, Martine *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information*, La Documentation française, 1986.

Et quand on cherche à « creuser », parler en quelque sorte politique de services ou politique documentaire (sans se démasquer) le couperet tombe : pour le coup, il faut soit s'en référer aux « décideurs » (du chef d'établissement au Maire), soit à des chartes et puis, après tout, « de quoi se mêle-t-on ? »... Nous sommes sans doute nombreux à avoir subi un manque d'ouverture et de dialogue autour de ce qui aurait été choisi ... pour nous, usagers.

Alors que le public est censé être « comme chez lui » et encore plus à l'heure de la bibliothèque *Troisième Lieu*¹, concept qui a séduit tant de professionnels, combien de messages négatifs et d'interdictions en tous genres trouvons-nous en proportion des informations positives et incitatives ? Et combien sont les bibliothèques qui ont réduit ou facilité les procédures d'inscription ? Ou rendu les banques d'accueil véritablement accueillantes ou mis en place des formations à l'accueil pour leur personnel, une charte de bonne conduite à l'usage des bibliothécaires ?

Repenser les espaces de la bibliothèque va pourtant de pair avec la question des postures !

Du lecteur-type aux citoyens

Il y a encore, semble t-il, dans la conception que les bibliothécaires se font du public, l'écho de la perfection qu'il voudrait pour eux-mêmes et pour la bibliothèque. Et comme nous nourrissons le mythe de la bibliothèque idéale, nous voudrions un public parfait, idéal lui aussi. Trop souvent encore on voudrait que la bibliothèque soit ce lieu utopique où on n'aurait que des lectures « saines », où on se comporterait en bon samaritain et où le temps s'arrêterait pour nous permettre de nous y rendre sur des créneaux horaires improbables et en acceptant des conditions d'accueil comme nulle autre. Il est temps que nous acceptions la diversité de notre public, celle de la population que nous avons véritablement à desservir. Il est temps que nous arrêtions de vouloir éduquer le public ou lui prescrire des lectures, des attitudes.

D'où le bibliothécaire tirerait-il une telle légitimité ? De quel droit certains bibliothécaires adoptent des comportements qui dénotent une volonté d'élever, d'éduquer et de cultiver le public ?

A l'heure de la dissonance culturelle², à l'heure de la mondialisation de l'information, pourquoi un tel refus de l'altérité (en dépit bien souvent néanmoins des professions de foi) ? Récemment un bibliothécaire d'un arrondissement populaire de Lyon m'annonçait regretter que la communauté asiatique fortement représentée dans l'arrondissement ne soit pas davantage présente à la bibliothèque. Mais aux questions des actions que la bibliothèque avait menées envers cette population et de la représentation de « clés d'entrée » qu'elle avait pu lui tendre, il restait sans réponse. Comme si la bibliothèque, seulement posée là, prête à accueillir (par principe) tous les publics, était suffisante. Non, la bibliothèque doit *aller vers* les publics, elle doit communiquer (positivement), elle doit accueillir et elle doit toujours multiplier ses efforts pour être perçue par tous comme conviviale et utile car à trop vouloir un public idéal, à l'image des principes

¹SERVET, Mathilde Les bibliothèques troisième lieu Mémoire d'étude DCB 18, 2009.

²LAHIRE, Bernard op.ci.

égalitaires républicains elle fait des usagers des « hommes unidimensionnels »¹, nuit à la diversité culturelle et devient, en somme, excluante et donc, en contradiction avec elle-même.

Il est important à ce titre que la bibliothèque considère bien le public comme n'étant pas une masse uniforme aux attentes homogènes mais comme bel et bien multiple et varié. Le terme « publics » au pluriel est donc à favoriser pour souligner à nouveau l'idée de diversité et indiquer que des logiques différentes sont à mettre en œuvre pour satisfaire leurs attentes (ce que la notion d'*usagers* a bien introduit par ailleurs).

Il semble bien que la question du rapport au public se pose en tant qu'identification² : les représentations que les bibliothécaires municipaux ont du public découlent des représentations qu'ils ont de la bibliothèque et, au-delà, des représentations qu'ils ont d'eux-mêmes, de la légitimité de leurs fonctions et pour tout dire le malaise serait un sentiment de perte. Comme le mentionne Anne-Marie Bertrand³ en s'appuyant sur une enquête menée en 1995⁴, il y aurait un « désenchantement » : « dégradation de l'image de la profession, perte de reconnaissance sociale (du même type que celle des enseignants), perte des codes traditionnels et des règles d'usage entre usagers et bibliothécaires. Pour nombre de bibliothécaires, ils sont des experts, des « professionnels de la lecture » ou de la culture. Ils façonnent donc l'espace du livre à l'image de leur expertise, ce qui débouche sur une appropriation symbolique de la bibliothèque. Partant, les bibliothécaires croient maîtriser (s'approprier) ceux qui consomment espace et expertise : « leur » public qui n'est rien d'autre pourtant, dans ce jeu, qu'un récepteur passif de leurs choix. On peut voir là une focalisation sur le moyen plus que sur la fin : servir le lecteur, c'est surtout servir le livre et c'est ce que nous développerons dans la partie suivante quand il s'agira d'analyser le rapport à la collection. A ce titre, on peut encore faire remarquer que les formations relatives à l'accueil du public sont récentes, une dizaine d'années peut être, comme si accueillir le public était le pendant pauvre de la sélection documentaire. Comme Dominique Arot, nous pensons qu'il est temps de « mesurer l'impact réel de nos activités professionnelles sur le service apporté au public » et de « cesser de faire des tâches internes la priorité de nos emplois du temps [...] (la question du catalogage est emblématique de ce décalage) »⁵.

La question du rapport au public nous semble rejoindre celle de la relation à la « tutelle », telle que nombre de bibliothécaires désignent encore les élus. L'autocentrisme nous éloigne de ces deux pôles essentiels que sont le public et les élus. Or ils sont déterminants et constituent les côtés d'un triangle⁶ relationnel nécessaire pour garantir non seulement l'existence mais la qualité et l'efficacité de la bibliothèque. Si nous ne manifestons pas d'intérêt réel au public, si nous le déconsidérons, lui imposons des règles d'usage parfois proches de l'abus de pouvoir, comment pouvons nous lui reprocher au mieux son incivilité au pire sa désaffection ?

¹ En écho au titre de l'ouvrage de Herbert MARCUSE. *L'Homme unidimensionnel*, essai sur l'idéologie de la société avancée, 1964

² *Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires*. Anne-Marie Bertrand, Colloque Le(s) Public(s) de la culture 2002.

³ Id.

⁴ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995

⁵ AROT, Dominique. « La fin d'une utopie ? » in *Horizon 2019, bibliothèques en prospective*. Presses de l'ENSSIB, 2011.

⁶ Voir le schéma proposé dans *Bibliothécaires en prospective*, étude commandée par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture et de la communication. Jean-Pierre DURAND, Monique PEYRIÈRE, Joyce SEBAG. Paris : 2006 [en ligne] Disponible sur : <<http://www.culture.gouv.fr/dep>> (consulté le 18 décembre 2011).

La bibliothèque est un service public et à ce titre, il faut accepter que le public veuille être satisfait non seulement d'une collection mais d'un service. Mais ne nous y trompons pas, il ne s'agit pas d'adopter une posture « coupable et aimante »¹ là où le registre messianique de l'éducation populaire et le registre politique de la démocratisation se seraient atrophiés. Il ne s'agit pas de jouer sur la corde de la « déperdition de sens » mais au contraire d'en retrouver.

Il convient donc d'entrer en contact avec les usagers, de savoir qui ils sont, ce qu'ils attendent de la bibliothèque et du bibliothécaire et savoir comment nous sommes perçus, à tort ou à raison, pour adapter ce qui doit rester des propositions. Ainsi, la collection, souvent considérée comme la raison d'être du bibliothécaire, ne saurait être détachée des deux autres pôles, qui constituent la « toile de fond du métier »² : élus et publics.

2.3 La collection : le sacre de la profession

J'acquiers donc je suis

Comme on croît connaître et maîtriser notre public, on gère nos collections.

Nombre de bibliothécaires voient en l'acquisition de documents (la sélection d'achat restant plus noble que le désherbage qui est pourtant une sélection tout aussi importante), une reconnaissance explicite, le sésame pour entrer dans la « grande famille » des bibliothécaires. Néanmoins, force est de constater que la formalisation a priori des critères d'acquisitions et l'explication objective et transparente sur les choix, relativement à ses usages, manquent encore largement. La fonction gestionnaire reste peu identitaire par rapport à celle de *spécialiste* d'un domaine documentaire.

C'est dire que l'activité la plus remarquable serait bâtie sur des choix pleinement subjectifs ? Evidemment non mais sur des critères essentiellement implicites, à coup sûr. Il y a là encore un danger pourtant éminent. D'une part le bibliothécaire se coupe du public mais aussi de ses responsables politiques et administratifs puisqu'il n'est pas capable de défendre ses choix en les explicitant. Si le bibliothécaire est interrogé à un moment ou un autre sur la justification de ses choix, il risque de renvoyer encore une fois à une auto-détermination de ce qu'il prétend être bon pour la bibliothèque et pour le public sans pour autant avoir eu le souci ni de l'un ni de l'autre en réalité. Nombreux sont les bibliothécaires qui vivent comme une atteinte identitaire et un reproche presque *ad hominem* les questions liées aux choix documentaires qu'ils opèrent. Avec des deniers publics et dans un environnement pourtant prédéterminé ...

C'est qu'en tant que « professionnels », ils perçoivent une ingérence voire une instrumentalisation potentielle dans toute tentative d'objectivation d'une pratique qui leur est comme visée à la peau (voir les réticences liées à la rotation des responsabilités

¹ Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. Anne-Marie Bertrand, Colloque Le(s) Public(s) de la culture 2002.

² *Bibliothécaires en prospective*, étude commandée par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture et de la communication. Jean-Pierre DURAND, Monique PEYRIÈRE, Joyce SEBAG. Paris : 2006 p.167[en ligne] Disponible sur : <<http://www.culture.gouv.fr/dep>> (consulté le 18 décembre 2011).

documentaires et pire à la question de l'externalisation des achats alors que l'office, qui est mieux admis, n'en est pourtant qu'une forme atténuée).

D'autre part, le bibliothécaire autocentré risque de constituer une collection pour lui-même, une collection pour la collection plus qu'une collection pour ce qu'elle doit être : une collection utile et utilisée.

Derrière tout cela, il y a une sorte d'idéalisme culturel : la collection est mythifiée comme le public.

La crispation documentaire

Pour Yves Alix, cela serait le « résultat monstrueux de la rencontre de deux piliers fondateurs de la profession, pourtant inattaquables : le patrimoine et l'encyclopédisme » et au nom desquels tout choix documentaire se justifierait a priori. Encore ce bagage de valeurs qui finalement fini par encombrer.

« Pourquoi les bibliothécaires sont-ils réticents au changement, très souvent ? Je crois que cette réticence, qui pointe derrière l'ambition annoncée de modernité du service public, naît pour une grande part de la peur de sacrifier une mission que notre vision endogène a fini par sacraliser »¹ en effet, la pratique de l'acquisition documentaire semble s'affirmer comme une qualité intrinsèque et presque innée au bibliothécaire et on aboutit à des crispations quasiment ontologiques lorsqu'il s'agit de les interroger à l'aune de la transparence inhérente à toute action publique. Il faut également prendre en compte une autre crainte. La reconnaissance par les pouvoirs publics de la profession des bibliothécaires s'est construite essentiellement sur trois pôles : l'engagement (le militantisme), valeur, nous l'avons vu, très partagée en effet, la légitimité culturelle et sociale des missions, qui a ouvert la voie au développement de la lecture publique, enfin, la technicité, gage de la qualité du service public et du bon usage des moyens consentis. Or, cette technicité, le bibliothécaire en a fait progressivement une clef d'accès au plus secret du métier, jusqu'à confondre la base (acquérir et utiliser des techniques) et le cœur (servir le public) et ce n'est pas pour rien, rappelons le, que le cœur du métier est encore perçu par 11 des 15 bibliothécaires interrogés comme étant la collection et son traitement. Le catalogage et l'indexation, par exemple, sont en beaucoup d'endroits des biens privatifs, qu'on ne partage pas (voir à quelles réticences on est confronté lorsqu'on essaie de mutualiser et de coopérer dans ces domaines).

Il nous semble important d'interroger ces points de blocage qui nous paraissent bien évocateurs à la fois de la peur du changement, de l'autolégitimation des pratiques professionnelles tout autant que d'un certain conformisme ou d'une bienséance culturelle. On n'est pas loin de la censure parfois et Anne-Marie Bertrand, dans le dossier du *Bulletin des bibliothèques de France* sur la liberté de l'information² alertait précisément sur le climat de censure qui peut régner parfois et citait le cas d'une bibliothécaire ayant refusé d'acheter *Plateforme* d'Houellebecq au motif que le contenu allait à l'encontre des valeurs que défendait la bibliothèque (en réalité et par seule transposition identitaire, les valeurs qu'elle seule portait)...

¹ ALIX, Yves et REVELIN, Gaël, « Bibliothécaires, combien de divisions ? » *Bulletin des bibliothèques de France* n°4, 2009.

² *Bulletin des bibliothèques de France* n°4, 2006.

A la fois donc nous nous revendiquons défenseurs de la liberté d'expression, représentant du pluralisme culturel et promoteurs de la libre-pensée et dans le même temps nous opposons nos véto, nous prescrivons, sanctionnons et arbitrons. Cette pensée édifiante de ce que doivent être les bonnes lectures de nos bons concitoyens est une position ennemie de la bibliothèque de lecture publique parce qu'enfin la bibliothèque n'a pas pour mission d'ériger des barrières contre un monde qui serait le mal et la bibliothèque un lieu salvateur. La bibliothèque doit laisser le monde entrer en elle.

Sans doute la clé d'analyse de ce comportement nuisible est-elle à chercher à travers l'histoire des institutions et des idéologies culturelles.

Accepter la dissonance

L'idéologie légitimiste est encore de mise du côté de la bibliothèque alors que l'idéologie relativiste, de la dissonance, semble être l'idéologie courante et en usage (celle qui discute le bien-fondé d'une hiérarchie culturelle et laisse s'exprimer à égalité les différents groupes sociaux). Peut être le manque de fréquentation se situe-t-il là et l'enjeu de la bibliothèque serait de trouver la juste concordance de toutes ses missions. Cela implique qu'elle garde les mêmes missions tout en les adaptant à un nouveau contexte, qu'elle ne se situe plus dans une logique d'acculturation culturelle dominante et verticale mais qu'elle accepte le partage des savoirs et quelque part, sa mondialisation. Le bibliothécaire ne peut plus être celui qui, fort de son expertise et de son autorité professionnelle, apporterait un « supplément d'être » aux lecteurs (il les instruit, enrichit leur culture, les émancipe). Plus seulement en tous les cas. Même s'il doit être celui qui continue à donner des repères, celui qui facilite l'accès aux savoirs, celui qui donne du sens à l'information et à la documentation et celui qui renseigne. Mais il doit le faire en respectant les valeurs du service public : égalité, continuité et adaptabilité mais aussi les droits et le devoir de neutralité, de pluralité, de respect des opinions qui s'impose à tout agent public.

Car cette prescription symbolique et normative des bibliothèques risque d'illustrer parfaitement le concept de violence institutionnelle dénoncé par Pierre Bourdieu : « Sous peine de s'y sentir décalés, ceux qui pénètrent dans un espace public doivent remplir les conditions qu'il exige tacitement de ses occupants. Ce peut être la possession d'un capital culturel, dont l'absence peut interdire l'appropriation réelle des biens dits publics ou l'intention même de se les approprier »¹.

Reconnaître l'identité individuelle

Il nous semble qu'il est grand temps de changer notre culture professionnelle, d'inverser quelques priorités, de cesser de donner la première place à la collection et aux outils qui permettent d'y accéder sans se préoccuper de ce qu'ils produisent, de faire émerger de nouveaux services plébiscités par le public et dont il a besoin et non ceux dont on a jugé qu'ils étaient « bons » ou utiles pour eux.

¹ BOURDIEU, Pierre (dir.). *La misère du monde*. Paris : Le Seuil, 1993.

La bibliothèque est un lieu où un usager peut juste venir pour « butiner » dans les collections, pour ne pas même si intéresser mais se contenter de flâner au milieu d'autres personnes, venu échanger, se détendre, se reposer même et non seulement lire ou emprunter des collections. Cela implique non seulement de mettre l'utilisateur véritablement au cœur des préoccupations de l'institution mais aussi de faire évoluer nos pratiques : réduire le temps de travail « interne », anticiper les conflits d'usages, ouvrir la bibliothèque sur des horaires moins restreints et des périodes plus continues, proposer des temps d'échange et favoriser les rencontres citoyennes... pour que le public n'ait pas s'adapter à des schémas organisationnels qui contredisent nos ambitions de le servir et qu'il trouve sa place autant que le bibliothécaire, dans la bibliothèque.

II. Vers une bibliothèque partagée

1. REDONNER DU SENS : RELIER LA BIBLIOTHEQUE A LA COMMUNAUTE

« Qu'est-ce pour un politique, qu'une bibliothèque ? Un instrument, un réflexe, une obligation, une corvée, une contrainte, une vitrine, un boulet, un mystère, un nid, une incompréhension, une perspective, un désespoir (un espoir), une complication, un service, un projet, un budget, une équipe, des trouble-fêtes, des zéloteurs, des électeurs, une influence (une mauvaise influence), des livres, de la sécurité incendie, des collections électroniques – et à quoi ça sert au fait une bibliothèque ? Qui encore a besoin d'une bibliothèque ? [...] Champ de ruines. Libération. La vérité est ailleurs, dans la mutuelle compréhension des uns et des autres, dans l'échange et l'intérêt bien compris du service public – pardon pour le gros mot. Se connaître, primordial. Se comprendre, essentiel. Le reste viendra tout seul. Utopie ? Bien sûr, mais l'utopie est une valeur politique qui ferait du bien, non ? »¹

1.1 D'abord, une bibliothèque, c'est quoi ?

« D'abord, évacuons les considérations basiques : fréquenter une bibliothèque (pour un usager), investir dans une bibliothèque (pour un décideur public), n'est pas obligatoire. Il faut des raisons, un projet, une légitimité pour ce projet, une utilité attendue voir un retour sur investissement. Il est donc particulièrement malheureux que cette optionalité de la fréquentation et de l'investissement ne puisse s'appuyer sur une définition des fonctions remplies et résultats attendus – comme c'est le cas, au hasard, pour l'école ou l'hôpital »²

Une règle de trois

A l'heure où, nous l'avons vu, les bibliothèques subissent une crise d'identité, interrogées de l'intérieur par de nouvelles pratiques culturelles et bousculées par la crise des collectivités territoriales et la révision générale des politiques publiques, il apparaît nécessaire de revenir à la source et de se demander à plusieurs ce qu'est une bibliothèque, à quoi elle doit servir, en tenant compte de ses missions, de ses usages, de ces différentes utilités, tout à la fois.

¹ DESRICARD, Yves BBF n° 2, 2011, édito p.1

² BERTRAND, Anne-Marie « Bibliothèques dans la brume : images et représentations » in *Horizon 2019 : bibliothèques en prospective* ; Presses de l'ENSSIB coll. Papiers, 2011.

C'est dans l'horizon de cette remise en question, nous semble-t-il, que la bibliothèque pourra retrouver du sens. A condition bien entendu que ce sens soit partagé et reconnu car la bibliothèque est avant tout un « dispositif de mise en œuvre d'une politique publique sur un territoire »¹ comme le rappelle Yves Desrichard (dans l'édito cité) et la compréhension mutuelle est absolument nécessaire entre toutes les parties.

Si la question de savoir ce qu'est une bibliothèque, semble appeler à des réponses immédiates, passés les grands principes (« lieu d'accès à la culture pour le plus grand nombre »), la réalité est bien plus complexe qu'il n'y paraît surtout à l'époque qui est la nôtre où les pratiques culturelles sont fortement soumises aux évolutions technologiques et où le contexte, à la fois économique et social, s'imposent comme une nouvelle donne. La bibliothèque n'est plus un lieu où on vient seulement emprunter des documents, elle est à la croisée de plusieurs problématiques : les loisirs, l'éducation, la formation professionnelle, la recherche d'emploi, la sociabilité, la lutte contre la fracture numérique, l'information, la documentation, ... et la communication de la ville.

La bibliothèque n'est pas un monde hermétique, clos sur lui-même et autosuffisant et toutes ces évolutions la traversent au point qu'aujourd'hui définir la bibliothèque c'est réunir en son esprit des enjeux qui dépassent de loin la seule sphère culturelle.

Nous pourrions encore faire répondre à cette question chacune de ses composantes : les élus, qui lui donnent les moyens, les bibliothécaires qui l'organisent et l'animent et les usagers qui s'en servent mais l'intérêt serait les seuls points de convergence dans la confrontation des points de vue. En effet, la bibliothèque ne saurait se définir de manière univoque par l'une ou l'autre des parties. Le bibliothécaire ne pourrait pas plus décréter seul ce qu'est la bibliothèque, ce à quoi elle sert ou à qui elle doit servir, pas plus qu'un élu ou un type de public spécifique. Loin d'être dangereuses², les liaisons sont donc nécessaires en la matière.

La définition de la bibliothèque publique passe par un consensus qui ne doit pas seulement être tacite et reposer sur une idée floue de l'applicabilité de valeurs universalistes mais bien reposer sur des objectifs clairement partagés et exprimés par tous ceux qui font vivre la bibliothèque sur un territoire donné : élus, bibliothécaires et publics. Il est important de bien expliciter les attentes de chacun et de s'accorder le projet que doit incarner la bibliothèque sur un territoire donné. La bibliothèque doit être porteuse de sens pour les élus et pour le public. Cela demande encore une fois de se décentrer et d'entrer en dialogue. A ce titre, les grandes enquêtes des dernières années permettent de relever des contradictions entre des offres et des demandes et peuvent servir de leviers pour faire évoluer la bibliothèque et négocier ses évolutions, elles peuvent servir de base à l'échange.

En effet, la fin du modèle encyclopédique de bibliothèque fait évoluer la relation bibliothécaire/usager et invite donc les politiques publiques à la redéfinir. La bibliothèque ne peut plus prétendre aujourd'hui accumuler toute la production dans tous les champs du savoir. D'abord, l'utopie est rendue caduque en raison de la déferlante éditoriale, ensuite cela n'a aucun sens dans la mesure où non seulement la bibliothèque n'est pas le seul lieu où trouver de l'information-documentation et le maillage de la lecture publique sur le territoire permet de faire jouer les complémentarités de l'offre. En fonction du bassin de population à desservir et du projet politique, il n'est pas non plus utile de proposer tout partout. Il faut proposer un service approprié et donc,

¹ GIAPPICONI, Thierry *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Electre-Ed du Cercle de la librairie, 2001.-(Bibliothèques) p .46-48

² En écho à l'édito de DESRICHARD, Yves, déjà cité.

nécessairement relatif. Les enjeux de la bibliothèque publique sont bien au croisement des missions, des populations et de l'espace-temps. Nous pensons avec Dominique Lahary¹ que sortir de l'universalisme permet de mieux comprendre ce qui se passe et ce que nous avons à faire, à mieux circonscrire ce à quoi sert la bibliothèque. Ainsi, « essayons au moins d'exercer des maîtrises partielles, en sachant qu'il n'existe guère de réseaux homogènes et autarciques, ou qu'il ne devrait guère y en avoir : il n'y a que des combinaisons de réseaux ». « Cherchons aussi à nous inspirer de la notion *d'économie résidentielle* défendue par Jean-Paul Laborie² pour jeter les bases d'une "bibliothéconomie résidentielle", une bibliothéconomie qui ne rêve pas d'attirer tous les résidents, mais qui sait qui réside où et pourquoi, qui se déplace où et pourquoi »³ et par là, appréhender plus efficacement quels peuvent être les besoins et les attentes de la population à servir et à satisfaire. Cela semble être la condition pour une conception vraiment territoriale de la lecture publique.

Nous l'avons vu, il ne suffit pas de s'armer de certitudes pour servir les missions de la bibliothèque de lecture publique, encore faut-il des outils pour s'assurer de l'intérêt général. La mise en œuvre d'une politique de lecture publique doit reposer sur des objectifs et ces derniers doivent être vérifiés régulièrement. Il est donc important de mettre en place des outils de suivi de l'activité de la bibliothèque. L'évaluation en est un. L'enquête du public, un des outils même de l'évaluation.

Et si les enquêtes de satisfaction se sont multipliées ces dernières années, ce n'est pas tant parce que le bibliothécaire doit se détourner des valeurs de la culture pour s'investir seulement au service d'usagers consuméristes ou d'élus clientélistes mais parce qu'il est important de partager du *sens* dans un contexte qui a fortement évolué ces dernières années. Il est important également de ne pas seulement se fier aux données quantitatives, qui relèvent principalement des transactions (prêt-retour de documents) mais de s'intéresser également à des données qualitatives qui relèvent de la satisfaction des usagers. Elles ont de plus l'avantage de ne pas se borner *stricto sensu* aux usages de la bibliothèque mais aussi de s'intéresser à la perception que les usagers ont du service qu'ils le fréquentent ou pas et en cela, permet d'améliorer ou de renforcer le service. Comme nous avons déjà démontré que la représentation et la fréquentation étaient liées, cela permet donc d'ajuster à la fois l'activité de la bibliothèque mais aussi sa communication. De plus, dans un contexte d'intercommunalité et de mise en réseau, l'évaluation permet de mesurer la complétude de l'offre sur le territoire, de faire jouer les synergies et de favoriser les interactions notamment en terme de politique documentaire et de circulation des collections voire pour la mutualisation de certaines programmations, dans le cadre de réseau.

¹ Voir LAHARY, Dominique. « La bibliothèque, les populations, l'espace-temps : Pour une conception vraiment territoriale de la lecture publique » [en ligne] Disponible sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article440> (consulté le 18 décembre 2011).

² LABORIE, Jean-Paul. « Les petites villes dans la métropolisation : la perte d'une spécificité », in Territoires de lecture, lecture des territoires, actes des journées d'étude de l'ADBDP, Tours, 8-10 juin 2004.

³ LAHARY, Dominique op.ci.

De la production-diffusion à la création de services

Comme le rappelle Bruno David¹, au sens fort, « démocratiser la culture, signifie changer l'homme ». Ce n'est donc pas l'entourer d'objets prescrits ou chercher à les lui imposer, seraient-ils les plus raffinés de la production littéraire et artistique mais il s'agit bien de lier savoir et culture à l'invention d'une manière libre et solidaire d'être ensemble (sur le mode de la proposition) car ce serait bien cela un service public culturel de lecture.

Nous ne pensons néanmoins pas comme Bruno David à un glissement sémantique de la notion de démocratisation, qui serait désormais exclusivement employée pour évaluer le développement de l'accès à l'information et des industries du loisir. Nous pensons qu'il est important de penser l'échange non au sens de ce qui s'échangerait mais de l'échange lui-même. Il faut donc, comme le propose Patrick Bazin, « accepter d'une part une bonne dose d'hybridation culturelle et d'autre part une approche orientée services [...] ». C'est seulement à ce prix que les bibliothécaires pourront espérer remplir leur rôle de passeur et contribuer à l'animation d'un véritable espace public »².

Pour cela, il semble en premier lieu essentiel de sortir de la *doxa*, des représentations et d'approcher les publics (usagers comme non-usagers) tels qu'ils sont et accepter d'être ce qu'ils attendent qu'on soi, ce qu'ils attendent de la bibliothèque et des bibliothécaires.

Les enquêtes sur les pratiques culturelles des français menées par le Ministère de la culture, les enquêtes du CREDOC, ou encore les enquêtes menées par les grands bibliothèques (BPI notamment mais aussi celle menée à la Bibliothèque départementale du Val d'Oise) ou les villes³ dénotent autant de volontés de faire coïncider le service public de la lecture avec des besoins ou des volontés d'usagers et de là, déterminer une véritable politique publique de la lecture sur un territoire.

Un nécessaire retour sur investissement

Les enquêtes peuvent également démontrer la nécessité de faire évoluer les pratiques professionnelles. Ainsi entraînent-elles souvent un projet de service et certaines peuvent servir de faire-valoir aux managers intuitifs qui, confrontant la réalité des pratiques aux attentes des usagers, peuvent davantage conduire le changement, en s'appuyant sur des données vérifiées et objectivées tout en gagnant un soutien politique. C'est le cas de la Ville de Nantes qui, au terme d'une grande enquête auprès de ses habitants, a lancé un programme de rénovation de son service de lecture publique en faisant, en outre, appel à un cabinet de consultants pour réaménager les espaces, accompagner une amplification des horaires d'ouverture, simplifier la tarification, augmenter les quotas de prêts etc.

C'est que la démarche d'évaluation a permis de redéfinir les orientations de la politique de lecture pour l'adapter aux attentes et aux pratiques des Nantais tout en maintenant « l'engagement intact et renouvelant l'enthousiasme pour maintenir la lecture publique au rang prépondérant qu'elle occupe notamment dans les budgets alloués à la culture »⁴, il s'agissait bien « après plus de vingt-ans d'engagement municipal en faveur de la

¹ DAVID, Bruno op. ci..

² BAZIN, Patrick, « Plus proches des lointains », Bulletin des bibliothèques de France, 2004, n° 2, p.12

³ Voir http://biblio.wikia.com/wiki/Sociologie_et_Pratiques_culturelles

⁴ Octave Cestor, conseiller municipale délégué à la lecture publique, discours rapporté dans Les cahiers de l'évaluation de la Ville de Nantes, no1, avril 2011.

lecture publique de vérifier la pertinence des choix effectués et d'orienter l'avenir de cette politique conformément aux attentes et aux pratiques des Nantais ». Il en est aussi ressorti que les actions menées en matière de lecture publique à l'égard de certains publics (notamment les adolescents, les personnes âgées et les non-lecteurs) méritent d'être mieux articulées avec des politiques publiques plus générales. Cela invite, comme nous le verrons plus loin, à se décentrer encore une fois pour avoir une vision plus large de notre public, qui est aussi celui d'autres services de la Ville et qui doit reconnaître une unité d'actions à son endroit. Un meilleur partage des enjeux communs et des expertises mobilisables au sein des différents services d'une collectivité doit se développer si on veut que l'action de la bibliothèque puisse servir de support aux différentes politiques publiques.

La bibliothèque a donc tout intérêt à ne pas s'autocentrer sans quoi elle ne répondrait à aucune de ses ambitions.

Ainsi, comme le rappelle Stéphane Wahnich, « la lecture publique ne doit plus seulement s'affirmer dans une logique culturelle mais aussi dans une logique de ville. Ainsi, dans le monde des collectivités locales, une médiathèque est un lieu qui offre une visibilité communicationnelle. C'est également un élément structurant en terme d'urbanisme, et enfin, un lieu de sociabilité porteur de valeurs, qui participe à l'attractivité du territoire »¹, c'est donc avant tout un lieu de vie collective. De fait, prendre en compte les problématiques identitaires et urbaines dans la création d'une bibliothèque n'est pas seulement valorisant pour le politique, cela l'est aussi pour la lecture publique.

¹ WAHNICH, Stéphane « A quoi sert une bibliothèque ? » *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 2011.

1.2 La bibliothèque, lieu public, lieu de vie

Partager les savoirs

Comme l'affirmait déjà Patrick Bazin en 2000 en incitant à un *savoir partagé*¹, comme en témoigne la forte influence de la notion et du modèle de bibliothèques *Troisième lieu*² ou même dans sa controverse qui consiste à penser que la bibliothèque pourrait être un lieu à part, précisément déconnecté³, « la notion de *lieu* est celle qui reste incontestée » dans la houle des débats identitaires. C'est, faut-il le rappeler ?, que la bibliothèque publique a incontestablement une « fonction à assumer dans l'espace public, comme lieu de rencontres et de partage des savoirs »⁴. Les bibliothèques ne sont pas que des « lieux concentrateurs »⁵ de biens culturels mais ce sont, ou il conviendrait qu'elles soient, des lieux de vie. C'est en cela qu'elles sont une plus-value par rapport à Internet.

Même dans un monde où les connaissances seraient complètement « virtualisées » et accessibles de n'importe où, il n'en demeure pas moins qu'un nouveau paradigme émerge pour les bibliothèques qui, plutôt que de mettre classiquement en avant les collections, ont à valoriser les usages et les processus de médiation : elles ont à devenir des lieux inspirants, des lieux où la connaissance est accompagnée, des lieux où la sérendipité⁶ est permise.

C'est dans cette nouvelle approche que de nouvelles orientations ont pu être données ces dernières années (souci de convivialité notamment) et qui s'expriment largement dans le concept de « bibliothèques troisième lieu ».

Donner de l'espace aux usages

Ce nouveau modèle de bibliothèque propose plusieurs types d'espaces : un espace d'échanges, de vie, comme un café, donc bruyant; un espace de lecture, donc silencieux; un espace sonorisé, en accompagnement d'une exposition par exemple. On voit que, par la simple circulation entre ces trois types d'espaces, l'utilisateur sans s'en rendre compte, serait appelé à faire fonctionner son audition sur plusieurs modalités, donc à être plus sensible et que l'offre qui lui serait proposée serait une véritable palette et non une seule couleur. On passerait de la concentration d'une offre à la possibilité d'une culture diversifiée. La future bibliothèque d'Angoulême fonctionnera sur ces principes : « Pensée comme une médiathèque en prise avec son temps et avec la dématérialisation des supports, elle veut répondre aux nouveaux besoins de communication, opérer comme un hyperlien vers le monde, tout en offrant aux usagers un repère urbain, un lieu de vie, d'échange, accueillant, accessible, ouvert. À l'instar des nouveaux établissements du Nord de l'Europe, elle se définit comme « living-room de la cité »,

¹ BAZIN, Patrick *Bibliothèque publique et savoir partagé* BBF no5, 2000 : Dossier *Bibliothèque citoyenne*

² Notion réintroduite par SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Enssib, Mémoire d'étude, 2009

³ Voir Gazette des communes du 30 mai 2011 sur les *Bibliothèques multiservices*.

⁴ BAZIN, Patrick op. cité

⁵ Formule reprise à Paul Valéry (*Le problème des musées*) par Gilles Rettel *Le problème des bibliothèques*, BBF no6, 2010.

⁶ « La sérendipité est le fait de réaliser une découverte inattendue au cours d'une recherche dirigée initialement vers un objet différent de cette découverte. [...] Ce concept « sérendipité » est, en français, un néologisme créé par calque de l'anglais à partir du mot « serendipity ». Ce terme a été introduit en 1754 par Horace Walpole pour désigner des découvertes inattendues, faites grâce au hasard et à l'intelligence. » (*extrait de Wikipédia*).

s'entend comme un médiateur culturel, élargit l'éventail de ses missions et propose, à la façon d'un couteau suisse, différents usages à la carte : espace de culture, d'information, de formation, d'apprentissage, de détente, de loisir, de sociabilité, de débat, de co-création avec les usagers »¹. On voit bien là combien l'ambition est grande pour un tel projet de devenir un axe fort de la vie des Angoumoisins, au-delà de la simple dimension culturelle traditionnelle. C'est la même chose pour le projet de Thionville ou pour les Champs Libres à Rennes qui sont (ou seront pour Thionville), de plus, des lieux mixtes qui rassemblent en leur sein un musée, une cafétéria, un auditorium, un planétarium, un espace des sciences (pour Rennes).

Le nouveau modèle de bibliothèque repose donc sur le principe de l'Agora² interculturelle.

Faire de la place au lien

Contre toute attente, à l'heure de la dématérialisation de l'information-documentation, la bibliothèque de lecture publique affirme sa territorialité, son assise dans un lieu et sur un territoire bien défini.

C'est qu'en dépit des préjugés, dans un monde où la technologie rend les savoirs accessibles de partout à tout moment, la bibliothèque devient un lieu nécessaire : un lieu non seulement où le public trouve des rames pour naviguer dans un flux incessant d'informations et de documentation à travers l'aide et l'expertise des bibliothécaires, mais aussi un lieu d'apprentissage pour apprendre à naviguer seul, un lieu de rencontre pour ne plus être seul face à un écran, un lieu de partage et de communauté où l'utilisateur vient rencontrer l'autre, un lieu qui n'est ni le travail, ni la maison mais où il fait bon vivre parmi des concitoyens. Le seul lieu non seulement culturel mais simplement public même parfois dans la ville où on peut séjourner librement à l'heure où, dans les campagnes, la Poste, l'école, voire le café ou la supérette ont disparu et où, dans les villes, les centres sont principalement marchands.

Cet enjeu est bien perçu par les équipes municipales : la bibliothèque peut jouer un rôle capital dans le maintien du lien social entre les habitants.

On continue ainsi d'agrandir, de construire et de rénover les bibliothèques. Le projet architectural compte moins aujourd'hui qu'un projet de service innovant. Dès lors, de nombreux élus inscrivent dans leur programme des projets de lecture publique et les intercommunalités sont de plus en plus nombreuses à se saisir du dossier et à en exercer la compétence soit par le biais de la « compétence culturelle » soit dans le cadre d'un choix spécifique. C'est bien que l'enjeu public et politique de la bibliothèque est bien perçu par les élus qui souhaitent que les bibliothèques continuent d'assurer des missions traditionnelles d'accès à la culture, à l'éducation, et à l'information mais d'une manière renouvelée, qui favorise le lien social.

¹ SERVET, Mathilde et RAYNAUD, Françoise *Les Angoumoisins attendent une bibliothèque du XXI^e siècle*, BBF no4, 2010.

² Place publique en Grèce antique

La bibliothèque comme champ des possibles

Approcher la bibliothèque sous un angle qui n'est plus seulement celui de la culture et donc seulement autocentré mais sous celui plus général des pratiques culturelles voire de la vie collective, permet de voir la bibliothèque autrement et de lui donner une chance de se repenser, d'ouvrir de nouvelles pistes.

Une autre question suscite également l'intérêt des élus : celle du numérique. Cette question interroge, en réalité, la société toute entière (voir les débats sur les lois Dadvsi¹ et Hadopi²) non seulement autour de la diffusion de la musique, du livre ou des films mais aussi parce que la politique elle-même est concernée à travers les tentatives de démocratie participative et le développement des réseaux sociaux. Ainsi, à l'appui des élus, de nombreux espaces publics numériques, des espaces d'autoformation, se sont ouverts dans les bibliothèques, mais les espaces citoyens actifs se sont aussi développés sous des formes variées (développement des espaces de presse, espaces « Actualités », organisation de débats). Encore, l'intérêt pour la numérisation des fonds patrimoniaux ou la modernisation des logiciels de gestion avec le passage avec la RFID pour libérer les bibliothécaires pour d'autres tâches plus utiles pour les usagers (formation, accompagnement individualisé, service de questions-réponses...) est manifeste.

Et l'intérêt n'est pas, là, seulement éducatif mais plus large, il relève de la formation tout au long de la vie et de la mise à niveau, de l'éducation populaire revisitée en somme. La question de l'intégration est également sous-jacente, les élus étant sensibles à une approche ciblée et communautaire : les personnes souffrant d'un handicap, les populations d'origine étrangère, les publics « empêchés », illettrés.

C'est dans la commune reconnaissance d'une volonté d'ouverture sur la société, que pour toutes ces questions, les choix des élus et les propositions des bibliothécaires s'enrichissent et se complètent.

Penser la bibliothèque dans cette perspective d'un lieu public d'expression politique est à voir comme une chance pour la bibliothèque et les bibliothécaires et non comme une « instrumentalisation » au sens négatif. Dans une société en crise, la bibliothèque est non seulement un lieu public mais un lieu du lien social et si les élus l'ont compris, il serait bon que les bibliothécaires se saisissent de cette opportunité.

¹ DADVSI : loi française issue de la transposition en droit français de la directive européenne 2001/29/CE sur l'harmonisation de certains aspects du Droit d'Auteur et des Droits Voisins dans la Société de l'Information.

² HADOPI : Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet

1.3 La bibliothèque, lieu identitaire : le défi de l'altérité plurielle

« Liberté, gratuité, fraternité »¹

De la reconnaissance à l'appropriation

Si nous l'avons vu, la bibliothèque est un lieu hautement identitaire pour les bibliothécaires qui ont tendance à s'approprier les collections, les espaces et les services au point de ne faire plus qu'un dans la représentation qu'en a le public, il conviendrait peut être de faire en sorte que la bibliothèque de lecture publique devienne surtout un lieu identitaire pour le public lui-même : qu'il s'y reconnaisse, qu'il se l'approprie.

Car, si les bibliothèques semblent aujourd'hui, en tant qu'institutions culturelles, placées au cœur d'un système de forces et de tensions parfois contradictoires sous l'effet du mouvement général de désinstitutionnalisation que connaît la société française, peut-être une solution consisterait-elle « à s'engager plus avant dans un processus de double acculturation : acculturation partielle des institutions culturelles aux nouveaux usages et aux nouvelles attentes des individus modernes et acculturation des individus – via notamment une innovation forte dans le domaine de la médiation physique et virtuelle – aux contenus »² ?

Le pas que les bibliothèques ont fait en passant dans le monde numérique et notamment en affichant une identité à plusieurs volets capables de capter différentes communautés à travers des réseaux sociaux (le portail jeunesse de la BM de Toulouse, la page Facebook des discothécaires du réseau de lecture publique rémois, etc.) doit se transposer du champ de la médiation numérique au champ de la médiation *in situ* ; l'innovation en matière numérique pouvant définir une nouvelle stratégie du lieu.

La notion de *communautés* nous semblent en effet à exploiter en parallèle de celle de territoire. Il peut s'agir de communauté au sens de la langue, au sens de l'appartenance sociale, au sens de l'âge mais surtout au sens de centres d'intérêt.

Il ne s'agit pas de tomber dans la « complaisance idéologique » que pointe encore Patrick Bazin, quand, se faisant l'avocat du diable, il dénonce « la figure du bibliothécaire « partageux », colmatant la fracture sociale dans les quartiers sensibles, s'opposant vaillamment à l'atomisation individualiste ou identitaire sur le net » en se demandant si « elle permet vraiment de spécifier le rôle des bibliothèques, de leur garantir leur avenir alors que celles-ci semblent avoir perdu la main sur l'essentiel : l'innovation documentaire ». Dans un contexte où le monde entier devient une vaste bibliothèque, le bibliothécaire peut, à bon droit, s'interroger sur son statut et craindre que, sous couvert de partage et de médiation, il ne devienne un simple facilitateur or nous pensons que dans un monde de réseaux et de flux, la bibliothèque peut précisément

¹ Devise républicaine reprise dans la campagne de communication de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges. Voir http://www.bm-limoges.fr/livre_affiche/index.html ; le terme d'égalité étant remplacé pour celui de gratuité pour démontrer que c'est de l'égalité d'accès dont il convient de s'assurer.

² EVANS, Christophe BBF août 2011 *Quoi de neuf en bibliothèque ?*

devenir ce qu'elle a toujours prétendue être : l'un des systèmes de médiation et de régulation dont une société intelligente et solidaire a besoin.

Les bibliothèques sont un lieu indispensable au développement du lien social, de brassage et de mixité sociale. Ainsi définies, elles ne sauraient continuer à mettre à distance de leurs activités plus des trois quarts de la population et les bibliothécaires doivent donc inventer de nouvelles manières de « réunir » les populations dans le même espace de citoyenneté, en abandonnant l'idée d'une offre égalitaire pour tous.

De la prescription à la participation

L'enjeu est aujourd'hui de dépasser le mode prédictif où il s'agirait d'anticiper les choix du public, et même le modèle de médiation (somme toute encore largement verticale et servant surtout un *modus operandi* de la bibliothèque traditionnelle) au profit d'un modèle plus participatif qui permettrait de la valeur ajoutée par la voie de la coopération qui donne à l'usager la parole comme acteur voire comme auteur du service. On passe ainsi à une nouvelle économie qui ne trouve plus sa raison d'être dans la diffusion de produits finis mais dans le partage en continu d'informations. On pense ici au travail qui peut être mené avec des associations mais aussi à la valorisation des pratiques amateurs ou la mise à contribution d'un particulier disposant d'une compétence spécifique (la maîtrise d'une langue par exemple).

A ce titre, la bibliothèque ne bénéficie pas d'une exclusivité mais est, au contraire, au même constat que nombre de secteurs d'activité notamment ceux liés au savoir (enseignement, édition, en ligne notamment). Elle doit donc, en plus, dans cette espèce de contexte de concurrence généralisée, spécifier encore plus le sens de son action.

Nous pensons que la spécificité de la bibliothèque réside précisément dans le fait qu'elle est un espace public du savoir car même si les usagers y viennent individuellement et librement, avec des préoccupations d'ordre privé, il n'en demeure pas moins qu'ils ont la possibilité de se confronter à des points de vue très divers (le pluralisme des collections), et qu'ils partagent avec d'autres un même espace physique, (les espaces de la bibliothèque), les mêmes outils, les mêmes collections, les mêmes services et, ce faisant, c'est bien un autre espace qui est ouvert : celui de la démocratie.

Les usagers doivent repérer cette plus-value du lieu par rapport à l'offre en ligne que peut proposer, en parallèle et en complémentarité, la bibliothèque sur son portail : la bibliothèque est lieu d'expression de la communauté autour de valeurs citoyennes.

Pour ce faire, nous pensons que la bibliothèque doit favoriser le lien.

De la culture pour tous à la culture DE chacun : une « culture ancrée dans la réalité » ¹

L'évolution du nombre de « fréquentants » (ceux qui séjournent sans emprunter) par rapport aux usagers actifs (ceux qui effectuent des transactions de prêts et de retours) est éloquent sur ce point : les personnes viennent de plus en plus en bibliothèque pour

¹ Voir le discours de Frédéric MITTERRAND, Ministre de la Culture et de la Communication, sur le site du Ministère : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/>

autre chose que pour emprunter : il y a 70 fréquentants non inscrits pour 100 inscrits en 2006 contre 35 en 1989¹. Ils viennent pour le lieu, ils viennent pour les autres, ils viennent simplement parce qu'ils s'y sentent bien.

Comme l'enquête du CREDOC de mai 2005² le démontre, la fréquentation des bibliothèques a doublé depuis 1989, en dépit de l'arrivée d'Internet et du développement des ressources à distance, c'est bien que l'utilité de la bibliothèque ne repose pas que sur la diffusion du savoir mais sur son partage. Nous pensons, en effet, avec Patrick Bazin que « la bibliothèque est en crise précisément parce qu'elle a du mal à intégrer le fait que le savoir devient, plus que jamais, processus, réseau d'interactions, créativité et que le bibliothécaire doit composer et recomposer sans cesse avec un usager devenu acteur du système. Croire que la bibliothèque puisse jouer les juges de paix et occuper le centre d'un univers qui n'en a plus est une impasse »³.

De plus, une autre dimension du partage, celle qui repose sur le lieu même est à considérer. De plus en plus, la bibliothèque est un espace de sociabilité où l'ambiance importe autant que la collection. Cette double dimension du partage (du savoir et de l'espace) me semble constituer une sortie de crise en ce qu'elle permet de repenser la bibliothèque en plaçant l'utilisateur véritablement au cœur du système.

En somme, c'est une approche réaliste et multiculturaliste qui permettrait de sortir des impasses de l'autocentrisme : échec de la démocratisation culturelle⁴, culpabilisation des bibliothécaires, appréhensions face à une société en plus en plus diverse.

Le multiculturalisme permet une ouverture à des publics très divers. Il passe aussi par une diversification de la culture professionnelle des bibliothécaires qui peut s'enrichir du croisement de plusieurs métiers. Cette conception permettrait l'avènement de bibliothèques véritablement multiservices. C'est ainsi que, comme le préconise le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle⁵ : « la bibliothèque deviendra une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée, en dialogue ».

Nous pensons, à ce titre et comme Olivier Tacheau qu' « il est important de désacraliser et d'attirer les minorités culturelles en construisant une offre de services plutôt qu'en essayant de développer de nouvelles pratiques culturelles, désormais extérieures à la bibliothèque »⁶.

Il faut donc « recréer un lien social entre la bibliothèque publique et sa communauté citoyenne en réintégrant et respectant les différences culturelles de chacun au sein de cette institution » car, comme le déclarait Martine Poulain : « Une intégration qui passerait, notamment en bibliothèque, par une négation des origines, et des curiosités envers ces origines, qui voudrait proposer une intégration bâtie sur une amnésie, [nous] paraîtrait coupable »⁷.

L'appel de Frédéric Mitterrand à prendre acte de l'hétérogénéité des pratiques culturelles individuelles⁸, peut nous aider à repenser pleinement le rapport des

¹ MARESCA Bruno, EVANS Christophe, GAUDET Françoise (collab.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : BPI - Centre Georges Pompidou, 2007.

² Ibid.

³ BAZIN, Patrick, blog livres hebdo, 19 juillet 2007 voir en ligne : <http://www.livreshebdo.fr/weblog/chronique-d-une-evolution-esperee-19/154.aspx>

⁴ Voir dès 1991 DONNAT, Olivier *Démocratisation culturelle : la fin d'un mythe*. *Esprit*. Mars-avril 1991, p. 65-79

⁵ Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2006
<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf>

⁶ TACHEAU, Olivier *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française*, Mémoire d'étude Enssib. Villeurbanne : 1998.

⁷ POULAIN, Martine, *Bulletin de l'ABF*, no. 175, 1976, p.64.

⁸ Reformulation du concept de « culture pour chacun » du Ministre de la Culture et de la communication.

bibliothèques à la population qu'elles desservent. Les bibliothèques sont peut être même « l'avant-garde pour la culture de chacun »¹ plus même que l'avant-garde pour la « culture pour chacun ». Et le vrai glissement serait plutôt là : valoriser les apports individuels de chacun à la culture et considérer l'utilisateur comme partie prenante d'une culture qui se construit ensemble et donc, d'une bibliothèque de lecture publique qu'il peut investir au même titre que les sites web 2.0. Alors que la bibliothèque a bien compris l'intérêt qu'il y avait à partager sa toile avec les usagers internautes, il me semble important qu'elle accepte que l'utilisateur participe également en tant que créateur de contenus dans le lieu-bibliothèque. En effet, il me semble que le concept de réseau social impulsé par les bibliothèques à travers des pages *Facebook* ou des comptes *Twitter* devrait trouver un écho physique et que les bibliothèques, à l'heure du numérique, répondent à la nécessité d'espaces sociaux de partage.

¹ Commentaire d'Olivier Tacheau du 10/10/10 au bulletin de Claude Poissenot « Les bibliothèques avant-garde de « la culture pour chacun ? », sur le blog de Livres Hebdo : <http://www.livreshebdo.fr/weblog/du-cote-des-lecteurs---23/607.aspx>

2. DES CONVICTIONS AUX CERTITUDES

« Les moyens qu'on nous donnera dépendront de notre capacité à prouver que nous sommes non seulement précieux mais indispensables »¹.

2.1 Evaluation-formalisation : passer du non-dit à l'explicite²

Éléments de langage

Nous l'avons vu, à l'heure où le rôle de l'administration et des services publics ne va plus nécessairement de soi, l'idée de rendre des comptes, donc d'évaluer, s'impose, tant au plan national qu'à l'échelon local. Il est important de prendre ce nouvel enjeu à bras le corps.

Comme le réclamait Martine Poulain lors de la journée d'étude ABF sur les acquisitions en mars 1996 : « rendre publics nos critères et nos choix devrait être une obsession »³. Nous pensons que ce sont tous nos choix que nous devons objectiver et expliciter puisque ces choix nous ne les faisons pas pour nous-mêmes mais au service des autres.

Les bibliothèques ne sont pas exclues d'une éventuelle remise en cause sous prétexte d'une « exception culturelle ». Sinon leur légitimité, du moins certaines de leurs missions, ou plus encore de la façon dont elles sont remplies et les coûts qu'elles génèrent sont interrogés ; elles ont par conséquent tout à gagner à franchir l'étape qui les sépare de la collecte annuelle de données statistiques à une évaluation plus complète et systématique de leur activité, c'est-à-dire à « la mesure des actions accomplies » et à leur impact sur les usagers puisque « en s'intéressant aux conséquences de l'action, l'évaluation conduit inévitablement à une mise en perspective politique et stratégique »⁴.

Elles doivent de plus combiner l'évaluation locale à des études plus générales (régionales ou nationales). Les sondages sur des échantillons représentatifs de la population qui seuls peuvent toucher le fameux « non-public » étant hors de portée de la plupart des collectivités (trop coûteux), les grandes enquêtes permettent de recueillir et donc de croiser les données. On pense là aux enquêtes du Credoc mais aussi à celles sur les pratiques culturelles ou à celles menées par la Bibliothèque Publique d'Information.

Politique, stratégie, pilotage, semblent devoir faire partie du nouveau vocabulaire des bibliothécaires. En somme, pour évoluer, évaluons !

Grâce à l'évaluation, le bibliothécaire va en effet pouvoir ancrer son action dans le territoire et réaffirmer son rôle dans son environnement.

¹ JEANNENEY, Jean-Noël *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*, Paris : Mille et une nuits, 2005.

² En écho à l'intervention de Dominique AROT « Passer du non-dit à l'explicite, passer du silence et de la modestie à l'affirmation », Journées d'études de l'ADBDP, Nîmes en 1999.

³ Citée par Olivier Tacheau TACHEAU, Olivier *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française*, Mémoire d'étude ENSSIB. Villeurbanne : 1998. [en ligne] disponible sur : <www.enssib.fr> (consulté le 6 novembre 2011) ;

⁴ GIAPPICONI, Thierry.op. ci.

Une profession convaincante

Parfois décriée encore comme un outil technocratique ou une « usine à gaz » qui ne servirait qu'à réduire toujours les coûts ou à appréhender la culture sous l'angle de la consommation, l'évaluation est surtout, selon nous, et quand elle est bien menée, un outil de dialogue utile et nécessaire entre le bibliothécaire qui joue un rôle d'expert et sa hiérarchie politique et administrative qui joue un rôle décisionnaire. Contre toute attente, nous voyons en l'évaluation un outil militant pour la défense des bibliothèques ou du moins un bon outil de communication pour faire connaître et vivre les bibliothèques !

Suivre des tableaux de bord, proposer des rapports qui valorisent à la fois le quantitatif et le qualitatif est un nouveau mode de dialogue entre les bibliothécaires, les décideurs et pourquoi pas, des comités d'usagers. L'évaluation donne des éléments objectifs comme points d'appui à des décisions collégiales posées sur des faits qui peuvent être vérifiés. Associés à des chartes documentaires, mais aussi d'accueil ou de programmation culturelle qui assoient des principes concertés, les outils de suivi de l'activité qui permettent des outils au fil de l'eau permettent des ajustements, des variables. A défaut de loi sur les bibliothèques de lecture publique en France, ces outils nous semblent nécessaires pour assurer une objectivité de jugement, gagner en légitimité et en crédibilité auprès des pouvoirs publics et de nos concitoyens.

Annoncer la couleur

Au même titre, mettre en place des outils de dialogue au sein de l'équipe est important. Ils permettent le dialogue et la concertation autant que la fédération des équipes autour d'objectifs clairement annoncés.

On pense là, non seulement aux indicateurs courants de transactions mais aussi à la formalisation de certaines procédures, qui évite les appropriations personnelles excessives (notamment dans le domaine documentaire) et permettent de s'assurer de la primauté de l'intérêt général. Sans compter que la formalisation des procédures, notamment d'accueil, permet aussi de renforcer la polyvalence des agents et d'œuvrer à une plus grande souplesse organisationnelle. La formalisation exprime ainsi le souci d'être le plus efficace possible et cette efficacité sera vérifiée par l'évaluation. Elle permet aussi de donner un sens collectif à l'action des professionnels.

On pensera ici surtout à la politique documentaire et aux tentatives de formalisation qui permettent d'éventuelles rotations des agents sur des contenus documentaires variés¹ mais aussi permet d'afficher une charte documentaire à l'entrée de la bibliothèque, à l'attention des usagers.

En outre, la question de l'évaluation des politiques publiques menées en faveur de la culture est de plus en plus posée aux élus locaux dans un contexte de contrainte financière accrue. On peut à ce titre, remarquer que la Fédération nationale des collectivités territoriales pour la culture (FNCC) a décidé d'y travailler et qu'un premier colloque sur ce sujet a eu lieu en Avignon en 2008². C'est que l'évaluation des politiques culturelles locales est aussi un bon

¹ Voir le travail mené au sein du réseau SAN Ouest-Provence par Jérôme Pouchol.

² Débat public sur l'évaluation des politiques culturelles, au cloître St Louis, à Avignon (19 juillet 2008). Voir http://www.fncc.fr/spip.php?page=510_dernieres_parutions (consulté le 2 octobre 2011).

outil de communication des collectivités locales avec l'Etat pour l'inciter à rester présent, y compris et, surtout, financièrement.

Car ne l'oublions pas, les bibliothèques sont aussi des *lieux qui ont un coût*, qui sont au cœur d'une économie locale (elles sont d'ailleurs souvent aux premiers rangs parmi les budgets culturels des collectivités locales) et pour lesquelles « la part annuelle des subventions de l'Etat dans les budgets des collectivités territoriales s'élève à environ 80 millions d'euros par an (dotation générale de décentralisation), [ce qui] représente le principal outil de la mission régaliennne d'aménagement du territoire »¹.

Accepter de rendre transparents non seulement les objectifs mais aussi la stratégie déployée pour y parvenir semble donc être gage de qualité dans le service rendu et constituer une corde essentielle au métier de bibliothécaire.

2.2 La modernisation au risque du management

Le management : un gage d'efficience

L'évaluation n'est qu'un des outils de management. Ce dernier se caractérise avant tout comme une posture : celle qui part du principe de la perfectibilité en somme, tout en croisant les contraintes du réalisme.

Si, en bibliothèque, le mot « management » fait encore lever quelques sourcils de bibliothécaires rétifs, il nous apparaît important aussi de ne pas se figer sur une position qui réserverait le management à la sphère de l'entreprise privée. Le management est, pour nous, synonyme de gestion avec un intérêt supplémentaire qui est celui de mettre dans un rapport sain des ressources, des moyens et des résultats. Le management englobe donc la gestion des ressources humaines, la gestion des ressources financières, la gestion d'un bâtiment et la gestion des ressources documentaire avec un objectif de performance, au sens de conformité entre des actions et des objectifs. Nous l'avons dit, définir les missions des bibliothèques ne suffit pas. Il faut aussi trouver des méthodes propres à leur réalisation, dans le cadre concret de chaque établissement et le management sert à cela. Il sert aussi à accompagner le changement et comme nous l'avons vu, le contexte l'appelle plus que jamais.

Une approche nécessairement systémique

C'est la notion de stratégie qui appuie celle de management : il faut agir dans une perspective. La direction d'une bibliothèque doit être le chef d'orchestre de moyens financiers, matériels et humains limités qui l'obligent à des choix.

La différence entre la simple gestion et le management est la dynamique qui l'appuie car le management implique de remettre en question un fonctionnement. Entendu que « les

¹ DEVILLE, Jacques. « A propos des quatre frontières propres aux politiques de lecture publique en région », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 55, no 2, 2010 p.57

modèles de management ne sont ni des vérités ni des buts à atteindre, ce sont des moyens d'avoir une prise théorique et pratique sur une réalité professionnelle mouvante. Manager, c'est pouvoir faire avec les contraintes et les inconnues d'un contexte, dans un souci de cohérence et d'évolutivité¹ », on en comprend tous les avantages dans un contexte que nous avons identifié comme mouvant et générant des réticences. Le management permet donc de garantir des outils pour accompagner les changements.

Certes, la bibliothèque ne saurait se soucier des mêmes objectifs de productivité ou de rentabilité qu'une entreprise privée car son action s'inscrit sur du long terme (impact sur le public) et est aussi gage de transmission de valeurs, mais pour autant, certaines méthodes (et non, valeurs) semblent pouvoir se transposer d'un secteur à l'autre. La seule différence pour les services publics non-marchands comme les bibliothèques publiques, c'est qu'il n'y a pas d'engagement de profit. Et c'est précisément là que l'évaluation intervient (quel est l'impact de la dépense publique ?) mais aussi le management (comment rendre le service à meilleur coût ?).

C'est en ces termes que se pose, en bibliothèque, la question de la productivité. Elle n'est donc pas contraire aux valeurs du service public.

Un outil de cohésion

On perçoit notamment l'intérêt du management dans la gestion des ressources humaines, non seulement pour gagner en efficacité mais aussi et surtout pour accompagner les collègues, pour s'assurer d'une meilleure appréciation des différentes aptitudes professionnelles, pour bâtir des plans de formation, pour susciter la motivation des équipes et faire en sorte que les pratiques professionnelles puissent évoluer. Le management des ressources humaines semble donc tout à fait adapté au contexte de mutations technologiques que nous avons déjà repéré mais aussi du développement de la servuction qui implique une plus grande polyvalence et une plus grande capacité à s'adapter à un éventail élargi de demandes.

C'est aussi parce que nous sommes progressivement passés d'une logique de métier à une logique de filière (avec les décrets portant statuts particuliers des cadres d'emploi du 2 septembre 1991) puis maintenant à une logique de compétences (de fait, les personnels sont plus qualifiés), que le management semble nécessaire pour placer les « bons agents » aux « bons endroits » voire pour introduire de nouveaux métiers au sein des bibliothèques comme cela commence à apparaître (notamment autour des nouvelles technologies ou des offres en ligne). Dans tous les cas, « il est clair que l'évolution n'ira pas vers une augmentation du nombre de bibliothécaires, obligeant à développer des compétences nouvelles, de « meilleurs » bibliothécaires² (le management c'est aussi le souci de la formation des agents).

La fonction de manager s'impose donc aujourd'hui et le directeur de bibliothèque est attendu sur ce point par les élus recruteurs. L'orientation donnée à la formation des élèves conservateurs des bibliothèques par l'INET, l'attention portée aux compétences d'encadrement et à la gestion en général des ressources humaines sont probantes sur ce

¹ BELOT, Florence LIZIARD David, MAURY Brigitte, *Le management des ressources humaines en bibliothèques municipales*, Mémoire de recherche DCB Enssib, juin 2003

² ALIX, Yves - *Quoi de neuf en bibliothèque ?* Bulletin des bibliothèques de France, spécial e-dossier, Juin 2011 à retrouver sur : <http://www.vagabondages.org/post/2011/09/14/Quoi-de-neuf-en-biblioth%C3%A8que> (consulté le 19 septembre 2011).

point. C'est que, comme le défend Dominique Lahary, « Les réformes en cours seront profondes et décisives : aux choix attentistes, il faut opposer une attitude volontariste, inviter les bibliothèques et la lecture publique au cœur des débats publics locaux et faire exister la problématique des bibliothèques dans la recomposition territoriale »¹.

Le rôle du manager en bibliothèque territoriale est « d'être capable d'analyser et faire valoir les besoins auxquels leurs établissements ont pour vocation de répondre, à proposer des orientations, à s'adapter aux changements et enfin de faire preuve de la qualité de leur gestion et de l'efficacité de leurs résultats auprès de leurs tutelles et de la population »². Pour réussir l'adaptation de leur établissement à leur nouvel environnement, la compétence managériale s'impose aujourd'hui comme une évidence, à côté de l'expertise bibliothéconomique, pour les nouvelles équipes de direction de bibliothèques. Une simple gestion au quotidien n'est plus possible, la gestion des ressources humaines doit s'inscrire dans la stratégie globale de l'établissement et sur une sorte de « culture de l'encadrement ». Le contexte de pyramidage et de départs massifs en retraite renforce cette nécessité d'anticiper sur la gestion des ressources humaines grâce à la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

Si nous reprenons cela sous le prisme de l'engagement multiculturel que nous défendons, alors « la bibliothèque doit avoir une politique et un plan stratégique qui définissent sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services en lien avec la diversité culturelle. Le plan doit reposer sur une analyse exhaustive des besoins des usagers et sur des ressources suffisantes. Les activités de la bibliothèque ne doivent pas être conçues isolément. La collaboration avec les groupes d'usagers concernés et des professionnels à l'échelle locale, nationale ou internationale doit être encouragée »³ tel que le préconise encore le Manifeste de l'Unesco de 2006.

2.3 Innovations et confluences : vers un nouveau modèle ?

Le partage des territoires

Dans cette période de transition où l'évolution permanente des technologies de l'information et les incertitudes touchant à l'organisation administrative (développement de l'intercommunalité notamment) déstabilisent quelque peu les bibliothécaires, certains projets ou expériences laissent augurer d'un avenir riche de promesses. Nous voulons nous placer dans ce sillon de la prospective pour faire émerger un nouveau modèle de bibliothèque voire une offre complémentaire de services innovants qui composerait une nouvelle offre culturelle en écho à la reconnaissance des individualités soit, à la culture de chacun. Accepter de partager la bibliothèque avec les usagers et les élus c'est aussi

¹ LAHARY, Dominique, *ibid.*

² GIAPPICONI, Thierry et CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques*, Ed. Cercle de la Librairie, 1997.

³Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2006 voir en ligne : <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf>

accepter de la partager avec d'autres métiers et c'est s'ouvrir à la richesse des approches.

On remarque que les dernières innovations reposent souvent sur la coopération, sur des confluences¹, entre bibliothèques (de lecture publique ou universitaires) mais aussi avec des usagers (associations ou particuliers) ou d'autres services (musées, archives mais aussi centres sociaux), d'autres métiers (animateurs, médiateurs, webmestres, scénographes...). Qu'il s'agisse d'un catalogue commun sur un territoire (bibliothèques universitaires, bibliothèques des grandes écoles et bibliothèques de lecture publique du Val d'Oise, catalogue en ligne Biblio-Savoie²), d'un rassemblement de bibliothèques universitaires et de bibliothèque municipale sur un même site (Villes de Brest, La Rochelle, Limoges ...) ou de bibliothèque avec d'autres services (un musée et un espace des sciences comme aux Champs Libres de Rennes), d'un rapprochement pour des programmes patrimoniaux (Plans de conservation partagée, voir Interbibly en région Champagne Ardenne), de l'intégration de personnels issues d'autres filières (personnel de musées dans le réseau des médiathèques du Val d'Europe³), partenariats avec d'autres services de la Ville (Saint-Herblain avec le CCAS, Signy-L'Abbaye avec le Pôle emploi) mais aussi de co-crédation de services avec des usagers... les réponses à donner aux questions posées par l'irruption du numérique et à celles développées par l'état de notre société, ne peuvent vraisemblablement qu'être multiples et donc, transversales.

L'ouverture des frontières

C'est d'ailleurs ce qu'encourage l'Agenda 21 de la Culture⁴ et qui génère des initiatives intéressantes en bibliothèques, où on peut alors réfléchir en projet culturel ou projet sur le territoire plus globalement⁵. C'est aussi cette impulsion qui donne la chance à des projets architecturaux ambitieux de nouvelles bibliothèques inscrits dans des projets de rénovation ou restructuration urbaine ou de choix de développement durable. On peut aussi penser l'intercommunalité comme une nouvelle clé d'entrée : vouloir mailler le territoire, assurer la continuité géographique d'un service de lecture publique, permet de fédérer des énergies. L'approche territoriale qu'ont les élus, avant certains bibliothécaires peut-être, du développement culturel est une chance également pour repenser la bibliothèque, à la condition pour le bibliothécaire de s'inscrire dans la transversalité et de ne pas seulement mutualiser des moyens mais des énergies et des projets qui peuvent échapper aux frontières (physiques ou intellectuelles) qui étaient initialement les siennes.

Un ennemi des bibliothèques serait bel et bien le cloisonnement, le refus d'une stratégie territoriale globale. Il s'agit encore une fois de ne pas voir seulement des orientations porteuses d'économies de fonctionnement ou d'échelle mais des efforts nouveaux à porter ensemble dans les collectivités car les bibliothécaires ont bien un rôle à jouer dans la définition de la politique publique.

¹ Pour reprendre le titre du *Bulletin des Bibliothèques de France* n°4, 2011

² [en ligne] voir : www.catalogueenligne.savoie-biblio.com

³ <http://www.revodoc.valdoise.fr/>.

⁴ Article 10 de l'Agenda 21 de la Culture, adopté en mai 2004 à Barcelone et disponible sur : www.agenda21culture.net : « La qualité du développement local requiert l'imbrication des politiques culturelles et des autres politiques publiques (sociales, économiques, éducatives, environnementales et urbanistiques) ».

⁵ Voir le projet de la bibliothèque de Lomme avec le théâtre de Lille

Ce rôle est notamment de démontrer combien on ne saurait se passer de personnels formés en nombre suffisant notamment quand des problématiques d'élargissement des horaires d'ouverture s'imposent et d'inciter aussi à des co-élaborations avec l'Etat pour un soutien financier notamment.

La question des frontières de la bibliothèque déjà posée par Borges dans sa nouvelle publiée en 1941 sous le titre *La bibliothèque de Babel* quand il décrit une bibliothèque qui aurait un territoire infini, une organisation qui engloberait les formes les plus diverses des sociétés et qui aurait pour mission de réagir jusqu'au moindre aléa de l'existence, n'est pas si éloignée. De l'articulation institutionnelle des différents niveaux de collectivités dans le domaine de la lecture publique, aux collaborations les plus locales, ou aux bibliothèques numériques il s'agit bien de déplacer des frontières mais aussi parfois d'en confirmer certaines. Car se compléter c'est aussi se différencier et donc affirmer des territoires et des communautés.

Ainsi, le bibliothécaire doit-il se saisir de ces nouveaux enjeux politiques en ayant « un esprit d'insertion dans la logique de leur collectivité et une ténacité dans le devoir de mise en réseau »¹ mais, comme le dit encore Dominique Lahary, « ceux qui mettent vraiment en réseau, qui jouent les complémentarités, ce sont les usagers ». « Facilitons leur la tâche par une coopération et une complémentarité efficace tout en utilisant avec pertinence l'argent public »², et donc, évaluons, manageons, innovons, coopérons et prônons la « bibliodiversité »³ en écho à la pluralité culturelle de notre société.

¹ LAHARY, Dominique. « Les bibliothèques dans le millefeuille territorial ». *Bulletin des bibliothèques de France*, t.55, no 2, 2010, p.59

² *Ib.*

³ Titre de la revue *Bibliothèque(s)* no 39, juillet 2008

Conclusion

« J'adore l'idée de bibliothèque, j'aime moins le lieu »¹

S'il s'agissait de se décentrer, nous ne souhaitons pas tenir pour autant une position excentrique mais au contraire avoir une approche rationnelle, raisonnée et surtout réaliste de ce que sont les nouveaux défis pour les bibliothèques publiques.

Il ne s'agissait pas non plus de faire la chronique d'une mort annoncée mais au contraire celle d'une évolution espérée des bibliothèques de lecture publique dont on connaît la force d'adaptation. Nous pensons que nous, bibliothécaires, avons la capacité de faire évoluer nos établissements à la condition d'accepter de passer par un examen collectif de nos pratiques amenant notre culture professionnelle à se renouveler. Nous plaçons donc tout autant pour un nouvel esprit bibliothécaire que pour une évolution du modèle de bibliothèque.

Nous avons, dès lors, souhaité démontrer la nécessité de passer d'un modèle de bibliothèque autocentrée à une bibliothèque partagée. De parvenir en quelque sorte à une harmonie entre des missions et des objectifs car nous avons bien perçu, dans les éléments de réponse recueillis par le biais de notre petit questionnaire, la tension qui existe encore et qui peut générer au mieux des incohérences au pire des frustrations et dans tous les cas, des dysfonctionnements. Il est important d'être au clair avec le sens à donner à notre action et sur nos priorités. Proposant un projet pragmatique de pilotage des bibliothèques, nous souhaitons démontrer la nécessité de répondre dans un même temps aux enjeux de toutes les parties prenantes : élus – usagers – bibliothécaires. Le souci tant de l'efficacité que de l'efficacé du service nous semble être la clé de voûte de toutes nos actions.

Au terme de notre réflexion, il se dévoile bien une certaine perte de sens ou ce qui peut être vécu comme telle pour certains de nos collègues. Cette « crise identitaire » repose à la fois sur une profonde mutation de notre métier mais aussi de notre société toute entière, en écho aux différentes évolutions qu'elle connaît. Profonds changements dans les pratiques culturelles, mutations technologiques, affirmation des politiques publiques locales dans un contexte de rationalisation des coûts : tout cela impose de redonner du sens au métier de bibliothécaire. Malgré tout, si les pratiques évoluent, les missions demeurent inchangées. Qu'elles reposent encore sur un modèle traditionnel ou qu'elles s'affirment comme « bibliothèque troisième lieu »² ou « bibliothèque multiculturelle »³,

¹ RETTEL, Gilles. « Le problème des bibliothèques ». *Bulletin des Bibliothèques de France* n°6, 2010.

² SERVET, Mathilde, *les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude, ENSSIB. Villeurbanne : 2009.

³ Voir par exemple la Bibliothèque multiculturelle de Laval.

les bibliothèques de lecture publique ont toujours l'ambition de donner accès à des contenus au plus grand nombre.

La composition pluraliste de notre société, le contexte de mondialisation et de la crise économique mais aussi l'ouverture des frontières à la fois symboliques (culturelles, technologiques) mais aussi géographiques, conduisant à des sociétés multiculturelles, ne peuvent laisser les bibliothèques reposer en paix sur un ancien modèle et sur leur ambition de démocratisation culturelle dont l'échec a été largement prouvé. La bibliothèque n'étant pas un monde clos replié sur lui-même, ce nouveau contexte généralisé doit transparaître dans ses activités quotidiennes et tout particulièrement dans celles du manager. Il lui appartient, en effet, d'accompagner ces mouvements et de piloter l'équipement donc il a la charge non seulement en s'inscrivant dans une stratégie territoriale globale avec l'autorité dont il relève mais en animant son équipe autour d'objectifs élaborés de manière participative, et en intégrant autant que faire se peut des comités d'usagers. Il nous semble que la notion de « projet culturel » prendra alors tout son sens dans ce nouvel horizon de démocratie participative.

Aussi, nous l'avons vu, la représentation et la fréquentation des bibliothèques sont fortement liées et les bibliothèques doivent aujourd'hui changer leur image en désacralisant la culture. Elles doivent œuvrer pour le rapprochement de l'offre et de la demande. Elles doivent aussi s'ouvrir à une dimension récréative et/ou sociale, pour que l'image austère d'espace éducatif et de recherche documentaire soit dépassée. Ce n'est pas tant défendre là un modèle consumériste, que de défendre le service public à l'endroit où les espaces culturels des grandes enseignes ont réussi l'attractivité (marchande) de la culture. Nous pensons que c'est à partir de l'acceptation de ce défi : celui du développement de services basés sur la diversité culturelle que la bibliothèque trouvera un nouveau souffle et la culture professionnelle, un nouveau sens. La bibliothèque ne sera plus autocentrée et quasi-identique d'une collectivité à l'autre mais au contraire, ouverte sur la société et le monde, multiservices et adaptée à son environnement propre. Nous pensons que c'est seulement la diversité de bibliothèques différentes qui composera la capillarité d'une nouvelle lecture publique sur le territoire français.

Les bibliothécaires qui deviendraient des ennemis pour la bibliothèque publique seraient ceux qui refuseraient de regarder en face ces nouveaux enjeux, ceux qui ne saisiraient pas comme une chance le fait que les bibliothèques soit de plus en plus dans le champ de vision des décideurs et qui continueraient à agir comme ils l'ont toujours fait sous prétexte qu'ils sont détenteurs d'un savoir-faire ou d'une expertise. Celle-ci n'est plus leur seul apanage. Leurs compétences en recherche, production et diffusion d'informations, peuvent sinon être devenues obsolètes, être largement maîtrisées par d'autres, au sein même des usagers. Ce sont aussi les bibliothécaires qui resteraient repliés sur leur corporatisme, et qui ne donneraient pas la chance à certaines collaborations heureuses pour les bibliothèques avec l'association de nouvelles compétences mais aussi de nouveaux personnels à intégrer. Il suffit de voir l'expérience du Réseau des médiathèques du Val d'Europe qui a introduit une attachée de conservation à son équipe pour la scénographie des collections, le partenariat de la bibliothèque de Saint-Herblain avec le CCAS de la ville pour le portage de documents à

domicile sans distinction catégorielle a priori, la Médiathèque centre-social Yves Coppens de Signy-l'Abbaye¹, ou encore l'arrivée de webmasters ou de *community managers* dans les bibliothèques. Toutes ces expériences font valoir l'intérêt d'être épaulés dans nos nouvelles missions et d'ouvrir toujours plus notre regard. Elles prouvent aussi l'avènement d'un nouveau modèle véritablement axé sur l'utilisateur et le service.

A l'heure où l'on parle tant de citoyenneté active, de démocratie participative et de bibliothèque comme lieu du lien social, il est aussi peut-être temps de ne pas seulement faire vivre la bibliothèque hors les murs mais d'introduire dans ses murs même et dans la conception de ses services, des usagers. Car qui connaît le mieux un service : celui qui l'anime de l'intérieur ou celui qui s'en sert ? Les deux assurément ! Nous pensons que c'est à l'articulation des usages et des usagers que le sens émergera. Penser l'utilisateur comme participant et non seulement comme destinataire d'un service permet d'ouvrir un nouvel horizon. L'*empowerment*² est sans doute une valeur qui se développera dans les années à venir. Mais déjà les initiatives de participation sont probantes : que ce soit par le biais de la folksonomie³, de l'enrichissement de bases de données à travers la mémoire des individus (voir à ce titre le projet *Flick'r* des bibliothèques municipales de Lyon et Villeurbanne), ou de la participation des usagers dans les programmes d'animations (notamment autour de l'intergénérationnel ou des découvertes linguistiques). Ces expériences interpellent car elles rencontrent les faveurs des publics et proposent de nouvelles approches de la bibliothèque, liantes.

Enfin, refuser les remises en question, défendre un certain modèle archétypal et univoque de bibliothèque, s'arc-bouter sur la technicité du métier ou le corporatisme, ne serait-ce pas passer à côté d'une opportunité nouvelle et heureuse ? Celle de l'« instrumentalisation » des bibliothèques municipales par les politiques publiques, au sens positif où la bibliothèque serait une priorité pour des décideurs. Cela voudrait dire avoir réussi à prouver leur utilité !

Car enfin, n'est-il pas nécessaire aujourd'hui plus que jamais de repenser et de réaffirmer l'utilité publique et sociale des bibliothèques à l'heure où le maillage territorial et donc, politique, est révisé ?

Pour finir, nous pensons que le paysage de la lecture publique en France doit être pluriel, qu'il ne peut exister une bibliothèque de lecture publique à modèle unique sur le territoire mais que la lecture publique trouvera son souffle dans la cohabitation de plusieurs modèles. Nous pensons que la bibliothèque publique ne doit pas être pensée comme un service public de la lecture mais comme un service public de la culture, ce qui en élargit les possibles et la rend interactive sur les territoires.

Mais ne nous y méprenons pas, la bibliothèque publique n'est pas à défendre, elle est à développer, à construire, à inventer toujours ! Son identité est le mouvement.

¹ Tous ces exemples sont issus *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques* (dir. Marie-Christine Jacquetin). Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, coll. La Boîte à outils n° 23, 2011.

² Nous proposons de définir la notion d'*empowerment* comme prise en charge par l'individu de ses besoins en participant à la définition des services de manière collaborative. « Autonomie, appropriation et vision sont les trois piliers principaux » dans l'approche managériale du management voir Wikipédia <http://fr.wikipedia.org/wiki/Empowerment>

³ Pour dire vite : possibilité pour les usagers de taguer des notices bibliographiques ou de laisser des commentaires.

Bibliographie

GÉNÉRALITÉS :

- **Monographies :**

BORGES, Jorge-Luis *La Bibliothèque de Babel*, Paris : Gallimard, 1957.

BOURDIEU, Pierre. *La distinction*. Paris : Les Éditions de Minuit, 1979.

BOURDIEU, Pierre (dir.). *La misère du monde*. Paris : Le Seuil, 1993.

DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*. Paris : La découverte - Ministère de la Culture et de la Communication, 2009

ECO, Umberto. *De Bibliotheca*. Paris : l'Echoppe, 2000.

FURET, François *Le passé d'une illusion*, Paris : Le Seuil, 1995.

JEANNENEY, Jean-Noël *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*, Paris : Mille et une nuits, 2005.

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

MARCUSE, Herbert. *L'Homme unidimensionnel*, essai sur l'idéologie de la société avancée, 1964

OLDENBURG Ray, *Celebrating the Third Place. Inspiring stories about the « Great Good Places » at the Heart of Our Communities*. New York : Marlowe & Company, 2001.

- **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 02 juillet 2011)

- **Articles :**

DONNAT, Olivier *Démocratisation culturelle : la fin d'un mythe. Esprit*. Mars-avril 1991, p. 65-79

BIBLIOTHÈQUES - MISSIONS

- *Textes de références :*

Agenda 21 de la Culture [en ligne] Disponible sur : < <http://www.agenda21culture.net> > (consulté le 27 novembre 2011).

Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs IFLA/UNESCO
Fédération internationale des associations de bibliothécaires, 2002

Manifeste Unesco pour la lecture publique, 1994 [en ligne] Disponible sur :
<<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>> (consulté le 03 juin 2011)

Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2006 [en ligne] Disponible sur :
<<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf>>
(consulté le 2 décembre 2011)

Charte des bibliothèques, Conseil Supérieur des Bibliothèques, 1991 [en ligne]
Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1096> >
consulté le 16 novembre 2011)

Code de déontologie du bibliothécaire, ABF, 2003 [en ligne] Disponible sur :
<http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/code_deontologie_bibliotheque.pdf> (consulté le 03 juin 2011)

BIBLIOTHÈQUES - SERVICE PUBLIC - POLITIQUES PUBLIQUES

- *Articles :*

BAZIN, Patrick, « Plus proches des lointains », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 2, p.12

DEVILLE, Jacques. « A propos des quatre frontières propres aux politiques de lecture publique en région », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.55, no 2, 2010 p.57

LAHARY, Dominique. « Bibliothèque, politiques publiques, service public », *Bibliothèques(s)* n°53-54, décembre 2010

LAHARY, Dominique. « Les bibliothèques dans le millefeuille territorial » *Bulletin des bibliothèques de France*, t.55, no 2, 2010, p.59.

LAHARY, Dominique. « La bibliothèque, les populations, l'espace-temps : Pour une conception vraiment territoriale de la lecture publique ». [en ligne] Disponible sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article440> > (consulté le 18 décembre 2011).

POISSENOT, Claude. " Du service public aux services aux publics ou l'irruption de l'usager concret ", *Bibliothèque(s)* n°53-54, décembre 2010, p. 24.

TULEU, Benoît « Trop loin, trop proche : les politiques et la bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France* n°2, 2011, p.17

UTARD, Jean-Claude « L' élu, le directeur et la bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 48, no 1, 2003.

- **Travaux universitaires et mémoires :**

GIRAUDON, Anne. *La notion de service public* .Mémoire d'étude ENSSIB direction de (dir. M. François Rouyer-Gayette et D. Varry), Villeurbanne, 2010

HELLY Perrine, *La bibliothèque comme service public de proximité à l'heure de l'internet*. Mémoire d'étude ENSSIB. Villeurbanne, 2008.

VERDY, Danièle. *La bibliothèque est un service public : la modernisation au risque du management* .DESS Direction des projets culturels – IEP Grenoble, ENSB, 1992

BIBLIOTHÈQUES – HISTOIRE ET ÉVOLUTIONS

- **Monographies :**

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

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

MARESCA Bruno, EVANS Christophe, GAUDET Françoise (collab.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : BPI - Centre Georges Pompidou, 2007.

GILBERT, Raphaëlle. « Inscrire la bibliothèque d'innovation au cœur du projet de service » in *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, (dir. Marie-Christine JACQUINET), Presses de l'ENSSIB, 2011, p.33

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

- **Textes institutionnels :**

La grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles / [étude réalisée à la demande du Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective] ; [par] Argos [et] Plein sens ; rapport établi par François Rouet. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective, 1998.

- **Articles et actes de colloque :**

AROT, Dominique. « La fin d'une utopie ? » in *Horizon 2019, bibliothèques en prospective*. Presses de l'ENSSIB, 2011

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

ION, Cristina. « Les bibliothèques publiques et le modèle politique français », *BBF*, 2011, n° 2, p. 18-22. [en ligne] Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/>> (consulté le 04 novembre 2011)

POISSENOT, Claude « De la bibliothèque à la médiathèque », *Bibliothèque(s)*, no 5/6, décembre 2002.

RETTEL, Gilles. « Le problème des bibliothèques ». *Bulletin des Bibliothèques de France* n°6, 2010.

WAHNICH, Stéphane. « À quoi sert une bibliothèque ? », *BBF*, 2011, n° 2, p. 23-26 [en ligne] Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/>> (consulté le 04 novembre 2011)

- **Travaux universitaires et mémoires :**

CLEMENT, Catherine. *Du modèle français de la bibliothèque publique la médiathèque en question*. Mémoire d'études ENSSIB (dir. Aline Girard). Villeurbanne, 2008. [en ligne] disponible sur : <www.enssib.fr/> (consulté le 10 septembre 2011)

GAPIHAN Boris, *La Bibliothèque, une alternative aux pratiques culturelles dominantes*. Mémoire d'étude ENSSIB. Villeurbanne : 2005.

SERVET Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude ENSSIB. Villeurbanne, 2009 [en ligne] disponible sur : <www.enssib.fr/> (consulté le 4 mai 2011).

TACHEAU, Olivier *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française*, Mémoire d'étude ENSSIB. Villeurbanne : 1998. [en ligne] disponible sur : <www.enssib.fr/> (consulté le 6 novembre 2011) ;

BIBLIOTHÈQUES - MÉTIER : FORMATIONS, REPRÉSENTATIONS, ÉVOLUTIONS

- ***Rapport institutionnel :***

Bibliothécaires en prospective, étude commandée par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture et de la communication. Jean-Pierre DURAND, Monique PEYRIÈRE, Joyce SEBAG. Paris : 2006 [en ligne] Disponible sur : <<http://www.culture.gouv.fr/dep>> (consulté le 18 décembre 2011).

- ***Monographies :***

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.

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

CHARENTREAU Anne-Marie et LEMAITRE Renée, *Drôles de bibliothèques, le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*, Ed. Cercle de la Librairie, 1993.

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

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.

- ***Articles et actes de colloques :***

ALIX, Yves, « L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes », [en ligne] Disponible sur : <<http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf>> (consulté le 2 mai 2011)

ALIX, Yves et REVELIN, Gaël, « Bibliothécaires, combien de divisions ? » *Bulletin des bibliothèques de France* n°4, 2009

AROT, Dominique, « Les valeurs professionnelles du bibliothécaire », *Bulletin des*

Bibliothèques de France, 2000, n°1, p.33-41

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.

BERTRAND, Anne-Marie. « Légitimité professionnelle et modèles d'excellence », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, n° 6, p. 52-55 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> (consulté le 25 mai 2011).

BERTRAND, Anne-Marie « Bibliothèques dans la brume : images et représentations » in *Horizon 2019 : bibliothèques en prospective* ; Presses de l'ENSSIB, coll. Papiers, 2011.

BERTRAND, Anne-Marie *Images de la bibliothèque* [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1543> (consulté le 4 juin 2011)

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

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

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

DIAMENT, Nic « Évolution des missions, évolution du métier », *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, no 164, 1994.

KIAREDDINE, Claude. « Représentations du métier de bibliothécaire et évolution des pratiques, les personnels d'encadrement de bibliothèques municipales de l'Essonne », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, no 6, 1996.

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

LAHARY, Dominique. « CAFB : mort ou transfiguration », *Note d'information de l'ABF*, no 66, octobre 1992.

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. « Du profil de poste au métier », *Bulletin d'information ABF*, no 164, 1994.

LINE, Maurice B. « Le métier de bibliothécaire : un ensemble de pratiques confuses et discontinues », *Bulletin de bibliothèques de France*, t. 43, no 2, 1998.

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

REPAIRE, Virginie. *Les bibliothécaires vus par les publics des 11-18 ans*, podcast à consulter [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48740> (consulté le 4 septembre 2011).

UTARD, Jean-Claude « Entre clichés anciens et représentations réalistes », *Bulletin des bibliothèques de France* n°1, 2005. [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1543> (consulté le 22 septembre 2011).

- **Revue professionnelle :**

Bulletin des bibliothèques de France n° 6, 2010 : *La bibliothèque vue par ses usagers même*

- **Travaux universitaires et mémoires :**

BOREAU-MEMBREDE, Anne. *Les bibliothécaires face aux techniques non-identitaires : discours et représentations* Mémoire d'étude ENSSIB, Villeurbanne : 2009 [en ligne] <<http://www.enssib.fr>> (consulté le 02 mai 2011).

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

REY, Laurence. *Les nouvelles compétences en bibliothèques : profils de postes et plans de formation au regard de l'évolution des services*. Mémoire d'études ENSSIB (dir. de MF Peyrelong), 2010.

THEVENIN François, *Étude de l'appropriation des bibliothèques municipales dans les représentations de leurs professionnels et de leurs usagers*. Mémoire d'étude ENSB, 1991.

BIBLIOTHÈQUE – USAGES, USAGERS – RAPPORT AU PUBLIC

- **Monographies :**

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.

BERTRAND, Anne-Marie. *Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires*. Colloque Le(s) Public(s) de la culture 2002.

BARBIER-BOUVET Jean-François, POULAIN, Martine *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information*, La Documentation française, 1986.

POULAIN Martine, « Usages en bibliothèque publique », dans *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1988.

- **Articles :**

ALIX Yves, « Les publics dans nos bibliothèques », BBF, 2008, n° 3, pp. 96-97 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2011.

BERTRAND Anne-Marie, EVANS Christophe, *et al.*, « Penser le public des bibliothèques ». BBF, 2002, t. 47, n°1, pp. 9-20

BERTRAND, Anne-Marie. *Bulletin des bibliothèques de France* no 1, 2005, n°1 Dossier : *Les ennemis des bibliothèques*, Editio

CALENGE Bertrand, « La bibliothèque, un acteur culturel au service des publics », *Livre et lire*, avril 2006, n°213.

CALENGE Bertrand, « Les bibliothèques et leurs publics : une histoire d'offre et de demande(s) », *Livre et lire*, mai 2006, n°214.

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

POISSENOT Claude. « Penser le public des bibliothèques sans la lecture », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.46, n° 5, 2001, pp. 4-12.

- **Travaux universitaires et mémoires :**

GALAUP Xavier, *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude ENSSIB, Villeurbanne : 2007.

BIBLIOTHÈQUE – MANAGEMENT

- **Monographies :**

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

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

- *Articles :*

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

BLOGS PROFESSIONNELS

<http://www.lahary.fr/pro/>: blog de Dominique LAHARY.

<http://penserlanouvellebib.free.fr> : blog de Claude POISSENOT.

Annexe : questionnaire

Nous avons soumis un questionnaire de 9 questions à 15 bibliothécaires d'âges, de grades et de fonctions confondus.

Le sondage a été réalisé à partir de l'outil de sondage en ligne *Survey Monkey*¹.

Nous avons choisi de rendre anonymes les réponses dans le corps du mémoire. Nous ne ferons pas ici la retranscription des réponses depuis le site en ligne car le lieu d'exercice a souvent un impact sur les réponses données et y apparaît en filigrane. Nous ne voudrions pas que des avis donnés à titre personnel, sans accord préalable de la hiérarchie, puissent porter préjudice aux collègues qui ont joué le jeu de répondre à notre questionnaire.

L'intérêt de ce questionnaire était surtout pour nous de mettre au grand jour des points de vue divergents, qui font état du manque d'unité dans les positionnements des bibliothécaires notamment dans la perception :

- des compétences que doit avoir le bibliothécaire,
 - des missions de la bibliothèque publique,
- donc, des priorités à donner au service.

Type et origine des personnels interrogés :

- 1 personnel de catégorie A (bibliothécaire) de la Bibliothèque Municipale de Chambéry – Bibliothèque Jean-Jacques Rousseau.
- 2 personnels de catégorie A (bibliothécaires) de la Bibliothèque Municipale de Villeurbanne, exerçant dans une bibliothèque de quartier.
- 1 personnel de catégorie A (conservateur) de la Bibliothèque Municipale de Lyon Part-Dieu.
- 1 personnel de catégorie A (contractuel) de la Bibliothèque Municipale de Lyon
- 2 personnels de catégorie A (1 directeur, 1 bibliothécaire) de la Bibliothèque Municipale de Reims, Médiathèque Jean Falala.
- 1 personnel de catégorie B (assistant qualifié) de la Bibliothèque Municipale de Reims, Médiathèque Jean Falala.
- 1 personnel de catégorie C (adjoint du patrimoine) de la Bibliothèque Municipale de Reims, Médiathèque Jean Falala.
- 1 personnel de catégorie C (adjoint du patrimoine) de la Bibliothèque Municipale de Reims, bibliothèque Carnegie.
- 2 personnels de catégorie A (1 conservateur et 1 bibliothécaire) de la Bibliothèque Municipale de Bordeaux, Bibliothèque Mériadeck.
- 1 personnel de catégorie B (assistant qualifié).de la Bibliothèque Municipale de Bordeaux, Bibliothèque Mériadeck.

¹ <http://fr.surveymonkey.com/>

- 1 personnel de catégorie A (bibliothécaire au sein de l'équipe de préfiguration de la Bibliothèque du Grand Angoulême.
- 1 personnel de catégorie B (assistante qualifiée au sein de l'équipe de préfiguration de la) Bibliothèque du Grand Angoulême.

Questionnaire :

1. Comment définiriez-vous votre métier ou votre fonction ?
2. Qu'appréciez-vous surtout dans votre métier ?
3. Selon vous, quelle est la mission principale d'une bibliothèque de lecture publique ?
4. Quels sont les trois mots que vous associez à la bibliothèque municipale ?
5. La notion de « cœur de métier » a-t-elle un sens pour vous ? Si oui, lequel ?
6. Quelle est selon vous les compétences principales d'un bibliothécaire ?
7. Pensez vous que des bibliothécaires peuvent avoir des pratiques, des attitudes, des conceptions qui vont à l'encontre de la bibliothèque telle que vous la concevez ?
Pouvez-vous donner des exemples ?
8. Dans quel ordre mettriez-vous la collection, le public, l'équipement ? Selon quelle logique ?
9. Pensez-vous que les bibliothèques pourraient disparaître ? Pour quelles raisons ?