

DCB22

Bibliothécaires et informaticiens : convergences ou choc des cultures ?

Marc Scherer

Sous la direction de M. Christophe Evans
Responsable du service Études et recherches - BPI

Remerciements...

à mon directeur de mémoire, Christophe Evans. D'abord pour avoir proposé ce beau sujet qui a trouvé en moi un écho particulier. Mais aussi et surtout pour sa disponibilité, pour ses conseils judicieux, pour sa relecture attentive et pour la grande liberté qu'il m'a toujours laissée tout en m'aidant à recentrer mon travail lorsque c'était nécessaire.

aux trente-trois bibliothécaires et informaticiens qui ont accepté de me répondre, de me donner leur temps et leur confiance. Par ce mémoire, ce sont leurs voix qui s'expriment. Leur ayant promis l'anonymat, je ne peux citer leurs noms mais ils ont, chacun, toute ma gratitude.

à Claudine pour Haute-Joux : je n'aurais jamais pu écrire sans la neige.

et à ma Bulle, parce que c'est évident.

Résumé :

Bibliothécaires et informaticiens se côtoient sans vraiment se connaître ni se comprendre. L'enquête qualitative, fondée sur trente-trois entretiens semi-directifs approfondis, a exploré les rapports des bibliothécaires à l'informatique, les regards réciproques que se portent ces deux professions, les relations qui s'établissent entre elles, la place qu'occupent les informaticiens dans l'organisation des bibliothèques et les convergences possibles entre ces deux métiers.

Descripteurs :

Bibliothécaires, Bibliothèques – Informatique, Bibliothèques – Personnel, Culture technologique, Informaticiens

Abstract :

Librarians and computer engineers work together without really knowing nor understanding each other. This survey, based on thirty-three semi-structured interviews, tackled the way librarians see computer science, how these two professions see each other and work together, the relationships between them, how computer engineers are involved in libraries and the convergences that might happen in the future.

Keywords :

Computer engineers, Librarians, Libraries – Automation, Library employees, Technological literacy

Droits d'auteurs



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

SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	7
Problématique	7
Positionnement dans la recherche	8
Discours de la méthode	8
<i>L'enquête qualitative et son périmètre</i>	8
<i>Les interviewés</i>	10
<i>Le déroulement des entretiens</i>	13
IMAGINAIRES COLLECTIFS ET PERCEPTIONS CROISÉES	15
Les bibliothécaires et l'informatique	15
<i>L'image de l'informatique</i>	15
<i>La place de l'informatique</i>	17
<i>Une question de générations ?</i>	20
Regards réciproques	21
<i>Les informaticiens vus par les bibliothécaires</i>	21
<i>Les bibliothécaires vus par les informaticiens</i>	25
Deux cultures	27
<i>Des professions en miroir ?</i>	27
<i>Des oppositions culturelles profondes</i>	28
<i>De la difficulté de dire la même chose dans des langues différentes</i> ...	29
<i>Des finalités communes</i>	30
RELATIONS PROFESSIONNELLES ET ORGANISATIONS	33
Des informaticiens en bibliothèque	33
<i>Des informaticiens ? en bibliothèque ?</i>	33
<i>La place des informaticiens</i>	35
Les relations entre bibliothécaires et informaticiens	42
<i>Répartition des rôles</i>	42
<i>Une communication difficile</i>	44
<i>La vie en bibliothèque, mode d'emploi</i>	46
VERS UN « BIBLIOTHÉCAIRE-HYBRIDE » ?	53
Le métier et son évolution	53
<i>La transformation des bibliothèques par l'informatisation</i>	53
<i>Bibliothécaire : un métier appelé à muter... encore ?</i>	55
Compétences et formations	58
<i>Les compétences informatiques des bibliothécaires</i>	58

<i>Les compétences bibliothéconomiques des informaticiens</i>	61
<i>Formations et recrutement</i>	63
Convergences et nouveaux profils	64
<i>Vers une convergence des métiers ?</i>	64
<i>L'émergence de nouveaux profils</i>	66
CONCLUSION	69
Le dévoilement	69
Deux contrepoints : les lettres et les chiffres	69
Pour une extension du domaine de la recherche	70
<i>Élargir le périmètre</i>	70
<i>Approfondir les questions</i>	71
BIBLIOGRAPHIE	75
Méthode	75
Imaginaires collectifs et cultures professionnelles	75
Informatique, bibliothèques et bibliothécaires	75
TABLE DES ANNEXES	81
TABLE DES MATIÈRES	97

INTRODUCTION

PROBLÉMATIQUE

Les bibliothèques françaises abritent moult populations, endogènes comme exogènes. Parmi les premières, les bibliothécaires représentent l'espèce majoritaire, dominante (sans compter les publics). Parmi les secondes, les informaticiens, très minoritaires en nombre, occupent une place particulière liée à des compétences qu'ils sont souvent les seuls à posséder et qui leur permettent, par ailleurs, de s'adapter à toutes sortes d'autres milieux : sociétés de service, industries, secteur tertiaire, etc. – ils sont à la fois très mobiles et un peu étrangers où qu'ils soient. A *contrario*, le milieu naturel des bibliothécaires se voit presque réduit aux seules bibliothèques où ils ont le sentiment d'être « chez eux ». Partout où elles sont simultanément présentes, ces deux tribus se croisent, coopèrent ou entrent en conflit, à première vue sans vraiment se connaître.

Entre distance mal assumée et proximité forcée, bibliothécaires et informaticiens entretiennent des relations complexes, en particulier depuis les bouleversements entraînés par l'informatisation des bibliothèques. Partant de là, le sujet de mémoire, tel que proposé par M. Christophe Evans, était volontairement tourné de manière interrogative et provocatrice : « bibliothécaires et informaticiens : convergences ou choc des cultures ? ». La formule est heureuse et j'ai décidé de la conserver parce qu'elle se situe au point focal de nombreuses questions.

D'abord, celle des représentations et des imaginaires collectifs. Comment ces deux professions, amenées à travailler très étroitement, se perçoivent-elles réciproquement ? Quels regards les bibliothécaires portent-ils sur l'informatique qui a envahi leur univers ? Quels points communs et quelles différences observe-t-on entre ces deux cultures professionnelles ? Comment communiquent-elles ?

Ensuite, celle des relations professionnelles et de leurs organisations. Quelle(s) place(s) pour les informaticiens dans une bibliothèque ? Quelles répartitions des rôles ? Comment bibliothécaires et informaticiens travaillent-ils ensemble ? Comment résolvent-ils les tensions ou favorisent-ils les synergies ? Quelles méthodes de travail mettent-ils en place ? Comment les informaticiens sont-ils intégrés à la vie des bibliothèques ?

Enfin, celle, plus prospective, de l'évolution des bibliothèques et de leurs métiers. L'informatique est-elle amenée à transformer encore les bibliothèques ? Les deux professions doivent-elles converger ? Les compétences respectives sont-elles amenées à évoluer ? Assistons-nous à l'émergence de nouveaux profils intermédiaires, des interfaces entre les deux mondes ? Ou bien les bibliothécaires dans leur ensemble risquent-ils de muter ? De devenir des hybrides, moitié bibliothécaires, moitié informaticiens ?

Ces trois axes ont guidé ma réflexion et constituent la structure de ce mémoire.

POSITIONNEMENT DANS LA RECHERCHE

Toutes ces questions appellent des développements bien plus vastes qu'un mémoire de conservateur des bibliothèques seul. Vouloir épuiser un sujet aussi large dans ce cadre contraint serait illusoire et relèverait sans doute de la naïveté, voire de l'*hybris*. Compte tenu des conditions matérielles et temporelles qui s'imposent à cet exercice, la volonté de produire une étude bibliothéconomique qui soit pertinente et utile à la profession doit s'accompagner d'une circonscription précise tant du périmètre que des objectifs. La tentation de trop étreindre se ressent souvent, aussi bien à l'abord de la recherche que dans l'exercice même du travail. Aussi me paraissait-il nécessaire de définir le plus tôt possible quelle forme devrait revêtir ce mémoire et où l'arrêter afin de ne pas mal embrasser mon sujet. Quelle est, alors, l'ambition de cette recherche ?

Pour le définir d'abord par ce qu'il n'est pas et ne cherche pas à être, le présent mémoire n'est pas une étude sur l'informatique en bibliothèque en général, ni sur l'informatisation des bibliothèques, ni sur la manière dont l'informatique transforme le métier de bibliothécaire et les fonctions fondamentales des bibliothèques : toutes ces questions, bien qu'elles puissent être ici abordées incidemment, demanderaient autant de recherches dédiées. Il ne s'agit pas plus d'un dictionnaire bilingue bibliothécaire-informaticien – quoiqu'il apparaîtra à la lecture qu'un tel outil, si seulement il pouvait exister, résoudrait bien des problèmes de compréhension mutuelle. Enfin, il ne prétend pas non plus expliciter de manière exhaustive les modalités sur lesquelles se jouent ces rapports professionnels et humains, ni donner un « mode d'emploi » pour intégrer une équipe d'informaticiens dans sa bibliothèque.

Rendre compte des relations entre bibliothécaires et informaticiens demanderait un travail long, approfondi, fondé sur plusieurs disciplines et méthodes, c'est-à-dire passionnant mais exorbitant dans le contexte d'un mémoire. En revanche, celui-ci peut – et sans doute doit – servir de point de départ, d'aiguillon, de tête chercheuse. J'ai donc choisi de mener cette étude comme une propédeutique à une recherche plus large. Je souhaite poser des questions auxquelles je n'ai pas nécessairement de réponse ; ouvrir des pistes que d'autres exploreront ; proposer des hypothèses que les collègues testeront, valideront, compléteront ou réfuteront ; avancer des éléments d'analyses qui devront être approfondis ; élaborer des schémas de recherche qui seront améliorés et augmentés. Ce mémoire a donc pour ambition principale d'ouvrir la discussion. Et que d'autres s'emparent de cette question et en montrent la complexité, au sens chimique du terme : « bibliothécaires et informaticiens : convergences ou choc des cultures ? »

DISCOURS DE LA MÉTHODE

L'enquête qualitative et son périmètre

Quelle méthode appliquer afin de rendre cette recherche aussi fructueuse que possible ? Compte tenu des délais et du format du mémoire, deux possibilités s'offraient : une étude aussi complète que possible de la littérature sur le sujet, ou bien une enquête de terrain – la solution intermédiaire, « tiède », de quelques entretiens complétés par une revue plus ou moins partielle (et partielle) d'ouvrages et d'articles n'étant guère satisfaisante. Dès le début, la seconde possibilité, celle d'une enquête qualitative fondée sur une série d'entretiens semi-directifs

approfondis, a paru porter la plus grande valeur ajoutée : interroger des bibliothécaires et des informaticiens pour faire émerger des pistes de réflexion qui pourront ensuite être explorées plus avant, éventuellement par d'autres méthodes. C'est pour cela que j'ai choisi, dans ce mémoire, de ne m'appuyer que sur des entretiens et de proposer une bibliographie indicative destinée à ouvrir des chemins pour une recherche future.

Qui interroger ? Le périmètre de l'enquête devait être cohérent, ni trop restreint ni trop large. J'ai donc décidé de m'intéresser aux bibliothèques dépendant des ministères de l'enseignement supérieur et de la culture : bibliothèques universitaires, BnF et BPI. À regret, j'ai dû renoncer à intégrer les autres bibliothèques, et en particulier les bibliothèques territoriales, au champ de ce mémoire parce qu'elles possèdent trop de spécificités (statuts des personnels, tutelles, degré très variable d'informatisation...) qui font que ces questions s'y posent de manière très différente et qu'elles ne peuvent être aisément comparées entre elles et avec les autres types d'établissements.

Au sein des services communs de documentation (SCD) et grands établissements, j'ai choisi de contacter à la fois des informaticiens et des bibliothécaires, en variant le plus possible les profils. Par exemple, ont été interviewés des bibliothécaires dont les fonctions les amènent à développer des compétences approfondies en informatique, mais aussi d'autres beaucoup plus éloignés de ces outils. La question s'est posée de la place à accorder à des bibliothécaires « *geeks* » très présents sur les médias numériques et plus ou moins « célèbres » dans la profession. Le risque étant d'obtenir un discours très structuré qui aurait biaisé l'analyse, j'ai préféré ne pas interviewer ce type de profil¹. En revanche, si j'ai écarté cette première sous-population, j'ai choisi d'intégrer celle de mes camarades de promotion DCB22 à travers quatre entretiens. Inclure les interviews de quelques conservateurs-stagiaires, qu'ils aient ou non déjà travaillé en bibliothèque ou ailleurs, est pertinent parce qu'ils sont aussi porteurs de conceptions et de regards sur l'informatique et les informaticiens qui, en tant que jeunes collègues, nourrissent les imaginaires collectifs et les pratiques professionnelles.

Restait une question : qu'appelle-t-on « bibliothécaire » ? Ici encore, le choix a été fait de comparer ce qui est comparable et de ne pas se disperser. Par conséquent, l'étude a été restreinte aux conservateurs, en intégrant quelques membres des corps des bibliothécaires et des bibliothécaires assistants spécialisés afin d'enrichir les résultats et d'ouvrir quelques pistes. Ces choix méthodologiques seront discutés dans la conclusion.

L'objectif initial, fixé avec M. Christophe Evans, était une étude fondée sur vingt à vingt-cinq entretiens approfondis, avec l'idée que trente serait un horizon idéal peu probablement atteint, et une proportion de deux tiers de bibliothécaires et un tiers d'informaticiens. Pour atteindre ces chiffres, je projetais un nombre raisonnable d'une soixantaine de prises de contact, soit une proportion de deux tiers de refus pour un tiers d'entretiens accordés.

Les réponses à ces prises de contact sont, en soi, un premier résultat de l'enquête. D'abord, je n'ai essuyé que trois refus : un pour des raisons personnelles et deux non-réponses. Ensuite, les réponses favorables à mes demandes d'entretien, en général très rapides (de quelques minutes à quelques jours), ont été dans

¹ Même si certaines personnes rencontrées possèdent un blog actif et peuvent éventuellement être considérées comme des « *geeks* ».

l'ensemble très positives, voire enthousiastes¹ : les bibliothécaires, comme les informaticiens, se sont montrés immédiatement intéressés et volontaires pour répondre à mes questions, signe encourageant tant pour la pertinence du sujet que pour le choix de la méthode.

Les interviewés

Entre le 2 juillet et le 6 novembre 2013, trente-trois entretiens ont été menés, chiffre bien au-delà des objectifs initiaux. Le tableau de la page 12 récapitule les profils interrogés en indiquant le type d'établissement (BnF, BPI, BU ou DCB22), la profession (bibliothécaire ou informaticien), le statut, l'âge, le genre, le nombre d'années d'expérience en bibliothèque et hors bibliothèque et la durée de l'entretien.

L'échantillon est composé de la manière suivante :

- 14 entretiens en grands établissements (8 à la BnF et 6 à la BPI), 15 en bibliothèques universitaires (aussi bien à Paris qu'en région parisienne et en province) et 4 avec des DCB22 ;
- 25 bibliothécaires (dont 24 conservateurs et une bibliothécaire), 7 informaticiens et une bibliothécaire assistante spécialisée dont le statut, pour cette étude, est intermédiaire : intégrée au service informatique de sa bibliothèque, elle occupe des fonctions à la fois de bibliothécaire et d'informaticien ;
- 21 femmes (dont 17 bibliothécaires, 3 informaticiennes et la bibliothécaire assistante spécialisée précitée) et 12 hommes (dont 8 bibliothécaires et 4 informaticiens) ;
- l'âge moyen est de 39 ans, l'individu le plus jeune a 25 ans, le plus âgé 63 ;
- l'expérience moyenne en bibliothèque est d'un peu moins de 10 ans et varie de 0 (pour trois DCB22) à 41 ans ;
- l'expérience moyenne hors bibliothèques est d'un peu plus de quatre ans et demi pour l'ensemble de l'échantillon mais de neuf ans et demi pour les 16 individus qui en ont une (10 bibliothécaires et 6 informaticiens) ;
- la durée moyenne des entretiens menés est d'un peu plus d'une heure (1h03min), pour une durée totale de 34h40min.

Ce dernier résultat est à rapprocher du très fort taux de réponses favorables et de l'accueil positif de mes demandes. Une moyenne d'une heure pour les entretiens, si elle ne préjuge en rien de leurs contenus, est un autre signe positif que le sujet intéresse et que les interlocuteurs sont prolixes.

Enfin, les fonctions exercées par les interviewés sont les suivantes² (par ordre alphabétique) : adjoint au chef du service, administrateur du système d'information, chargé des ressources électroniques, chef de bureau, chef de département, chef de projet, chef de service, conservateur-stagiaire, coordinateur scientifique, directeur, directeur adjoint, expert métadonnées, responsable des services aux publics,

¹ Par exemple : « je vous félicite et vous encourage, c'est un très bon et excellent sujet », « votre mémoire a l'air intéressant, et je répondrai à vos questions avec plaisir », « merci pour l'intérêt que vous portez à ces questions »...

² Plusieurs personnes peuvent occuper les mêmes fonctions dans des établissements différents. Les titres sont donnés au neutre afin de préserver l'anonymat des sources.

responsable du département d'informatique documentaire, responsable du département des collections et de la politique documentaire, responsable du site web, retraité. Si leurs fonctions actuelles éclairent parfois leur propos, la plupart des interviewés sont porteurs d'autres expériences qui le nourrissent au moins autant. Chacun a ainsi pu s'appuyer sur son histoire et ses fonctions précédentes pour étayer ses opinions et fonder ses arguments. Aussi, dans le mémoire, leur titre n'est-il cité que lorsqu'il est significatif et, souvent, ai-je préféré insister sur des compétences spécifiques, éventuellement acquises antérieurement, plutôt que sur les fonctions occupées au moment de l'interview.

Profils interrogés

Type de bibliothèque	Profession	Statut	Âge	Genre	Exp. bib (années)	Exp. autre (années)	Durée de l'entretien
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	46	F	13	9	01:12:18
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	54	F	17	13	01:14:17
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	30	M	4	2	01:00:00
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	27	F	2,5	0	00:49:31
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	44	M	6,5	13	01:19:47
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	32	F	6	0	00:51:39
BnF	Bibliothécaire	Conservateur	47	F	8	13	01:17:10
BnF	Informaticien	Contractuel	53	F	20	10	01:20:24
BPI	Bibliothécaire	Conservateur	31	F	5	0	01:00:52
BPI	Bibliothécaire	Conservateur	63	F	41	0	01:07:40
BPI	Bibliothécaire	Conservateur	48	M	19	0	00:49:59
BPI	Informaticien	Contractuel	41	F	13	5	00:50:23
BPI	Informaticien	Contractuel	51	F	18	15	01:07:24
BPI	Informaticien	Contractuel	36	M	10	2	00:55:49
BU		BibAS	28	F	3,5	0	00:50:45
BU	Bibliothécaire	Bibliothécaire	28	F	3	1	01:19:41
BU	Bibliothécaire	Conservateur	62	F	22	19	00:37:19
BU	Bibliothécaire	Conservateur	26	F	0,5	0	00:56:51
BU	Bibliothécaire	Conservateur	34	M	8	0	01:18:14
BU	Bibliothécaire	Conservateur	27	F	4,5	0	00:56:16
BU	Bibliothécaire	Conservateur	40	M	11	0	01:11:15
BU	Bibliothécaire	Conservateur	52	M	20	7	01:05:38
BU	Bibliothécaire	Conservateur	44	F	12	3	01:07:25
BU	Bibliothécaire	Conservateur	27	F	5,5	0	01:15:29
BU	Bibliothécaire	Conservateur	46	F	21	0	01:35:44
BU	Bibliothécaire	Conservateur	31	F	7	0	01:31:14
BU	Informaticien	Ingénieur d'étude	34	M	8	0	01:28:34
BU	Informaticien	Ingénieur d'étude	50	M	10	11	01:00:00
BU	Informaticien	Ingénieur d'étude	48	M	2	20	00:50:23
DCB 22	Bibliothécaire	Conservateur	28	F	5	0	00:41:05
DCB 22	Bibliothécaire	Conservateur	25	M	0	0	00:29:59
DCB 22	Bibliothécaire	Conservateur	26	M	0	0	00:32:00
DCB 22	Bibliothécaire	Conservateur	39	F	0	10	00:54:50

Le déroulement des entretiens

Deux guides d'entretiens semi-directifs, adaptés, l'un aux bibliothécaires, l'autre aux informaticiens¹, ont été construits à partir des trois axes de questionnement précités. Ils se sont enrichis au fur et à mesure des sujets spontanément abordés par les interviewés. Ainsi, par exemple, la question du service public pour les informaticiens a-t-elle émergé dès les premiers entretiens : elle a par la suite été posée systématiquement.

Tous les entretiens débutaient par une explication du cadre du mémoire et la mention de son titre tronqué : « bibliothécaires et informaticiens », afin de ne pas orienter les réponses en citant le titre complet.

Un « contrat moral » a ensuite été passé avec chacun des interlocuteurs, leur garantissant l'anonymat complet des citations. Pour chacune, il n'est donc fait mention que de la profession (bibliothécaire ou informaticien) et du type d'établissement dans lequel travaille l'interviewé (SCD ou grand établissement). En outre, l'indication du genre pouvant révéler l'identité de la source dans certains cas délicats, elle a été modifiée de manière aléatoire dans tout le mémoire (par exemple, « une informaticienne » est parfois devenu « un informaticien ») sauf lorsque le genre a une conséquence sur le propos². J'assume la perte d'information due à ce travestissement de la réalité qui me semble tout à fait minime en regard de l'impact quasiment nul du genre sur toutes les citations concernées et, surtout, de l'importance que revêt l'anonymat des sources.

Les entretiens ont fait l'objet d'un enregistrement qui m'a permis la retranscription de toutes les citations de ce mémoire.

¹ Voir annexe p. 82

² Partie « Des relations individuelles au prisme du genre » p. 46

IMAGINAIRES COLLECTIFS ET PERCEPTIONS CROISÉES

LES BIBLIOTHÉCAIRES ET L'INFORMATIQUE

L'image de l'informatique

Entre peur, magie et promesses

La première image que les bibliothécaires véhiculent de l'informatique est celle de la technique, qui paraît « profondément austère » à certains, voire les rebute : « il n'y a pas de relations humaines », selon un jeune conservateur. Cette distance confine parfois à la peur, constatée par plusieurs bibliothécaires chez d'autres collègues : « je pense à quelqu'un qui m'a dit "c'est terrifiant !" », ou encore : « je sens une peur terrible de l'informatique, diffuse dans beaucoup de lieux. » La peur, vocable très fort employé volontairement par plusieurs interviewés, peut avoir pour objet l'informatique en soi mais aussi s'interpréter comme un manque de confiance face à des situations de mise en danger de l'image de soi. Ainsi une conservatrice de la BnF, qui affirme par ailleurs « je n'ai pas peur de l'informatique », constate-t-elle, par exemple, qu'« on n'aime pas tâtonner quand quelqu'un nous regarde, surtout un lecteur : on a peur de passer pour incompetent ». Une autre relève : « ça fait peur à certaines personnes. On a des agents qui ont du mal à s'impliquer, qui sont en difficulté face à l'application et du coup ne veulent pas s'y risquer ». À travers la technicité de l'informatique et la peur qu'elle génère, deux éléments se conjuguent donc : l'étrangeté radicale et la projection de ses propres faiblesses supposées.

Or, dans les deux cas, peut jouer une forme de pensée magique : la machine, d'objet, devient sujet de volonté et d'action. À en croire les informaticiens en bibliothèque, « quand on entend parler certains collègues, on a l'impression que... l'outil fait des choses à leur insu (rire) : "ah oui mais moi j'ai rien fait, c'est lui !" ». De manière plus ambiguë, ou plus stratégique, l'informatique est aussi un mot magique dans le sens où elle sert à couper court à toute discussion, comme l'avoue une bibliothécaire : « ça extériorise le problème et ça dit "c'est pas moi, c'est pas moi, c'est la machine qui ne me permet pas de faire votre inscription, votre réservation, etc.". Moi aussi j'en joue en service public quand les gens sont hyper insistants... c'est un instrument de la conversation. Personne n'est dupe mais le mot véhicule beaucoup. Il ne dit pas ce qu'il dit mais un ensemble de discours. » Prise en bloc, l'informatique apparaît donc comme un repoussoir.

Et pourtant, à l'opposé de ce monolithe aux contours flous qui semble provoquer la peur chez certains collègues des personnes interviewées, l'image que ces dernières se font de l'informatique est plutôt marquée par la diversité que subsume la notion : bureautique et développement, projets et support, services aux usagers et outils professionnels... L'informatique apparaît à beaucoup comme d'abord polysémique : « l'informatique, tu y mets ce que tu veux. Tu y mets de la bureautique, du logiciel, du développement... tu y mets vraiment tout et n'importe quoi ». Or, sans doute est-ce parce que cette polysémie n'est pas toujours bien comprise que l'informatique peut non seulement susciter la peur chez certains, mais également devenir, pour d'autres, le vecteur de toutes les promesses, comme

l'analyse justement un responsable de l'informatique documentaire en SCD : « on pense que l'informatique peut tout régler et on s'aperçoit vite que c'est pas vrai. Mais en même temps l'informatique tend de plus en plus à régler plus de choses. C'est des outils qui offrent beaucoup de promesses, parfois elles sont tenues, parfois non ». La plupart des besoins semblent pouvoir recevoir une solution informatique, ce qui place ces outils au cœur de la bibliothèque¹.

Un outil omniprésent

Le constat, pour prévisible qu'il fût, n'en demeure pas moins unanime : pour les bibliothécaires interrogés, l'informatique tient dans leur pratique professionnelle une place « prépondérante », « très importante », « centrale », « incontournable », etc. Cette situation est parfois déplorée, que ce soit à travers une relation à l'informatique souvent vécue « sur le mode de l'urgence », ou le diagnostic d'une « *overdose* d'écran ». Sans atteindre cette dernière extrémité, la dépendance des bibliothécaires à l'informatique se révèle surtout lorsque l'état de manque est provoqué par une panne : « on ne peut pas s'en passer et c'est quelque chose qu'on constate dès qu'il y a une panne », ou, pour caractériser plus crûment le malaise qui s'exprime lorsque le bibliothécaire est privé de son outil : « c'est terrible pour les bibliothécaires : on a l'impression d'être tout nu en service public sans le catalogue ! (rire) » Pour beaucoup, l'essentiel de la bibliothèque repose sur l'informatique et il ne reste que très peu d'activités qui ne nécessitent pas l'outil informatique².

Mais si le bibliothécaire est à ce point « accro » à l'informatique, n'est-ce pas d'abord parce que celle-ci lui est d'une aide réelle et précieuse ? Comme l'affirme une bibliothécaire ayant vécu dans sa longue carrière les différentes étapes de l'informatisation des bibliothèques, « ce serait dommage de se passer de si beaux instruments ! » La conception instrumentale de l'informatique est largement partagée : l'informatique est au service de la bibliothèque et des bibliothécaires, elle permet de travailler mieux. Pour une bibliothécaire en grand établissement, « c'est un moyen technique de faire son travail scientifique. C'est un outil, mieux on le connaît, mieux on peut le configurer, etc. On fait de meilleurs choix stratégiques et techniques quand on utilise les bons outils ». Une autre bibliothécaire ayant grandement développé ses compétences informatiques en SCD exprime, elle aussi, cette idée de la libération de l'outil par sa maîtrise : « les collègues pensent que je considère l'informatique comme un objectif en soi. Alors que justement, je pense que c'est en sachant l'utiliser qu'on n'en fait qu'un outil au lieu d'en faire un obstacle. [...] Il faut passer le cap de cette utilisation avancée pour ensuite en être débarrassé ». L'autonomie passerait-elle donc par l'acquisition de la compétence technique ?

¹ L'hypothèse inverse est toutefois tout aussi plausible, selon laquelle c'est parce que ces outils sont déjà au cœur des bibliothèques (et peut-être de la société) que les bibliothécaires d'aujourd'hui croient que toutes les questions peuvent trouver une réponse informatique.

² Seul le récolement a été cité spontanément... et encore, entouré de nombreuses réserves.

La place de l'informatique

En quête d'autonomie : la volonté de savoir... ou de ne pas savoir

Une dialectique semble se jouer entre deux points de vue de l'autonomie à l'informatique. Elle s'incarne très souvent dans une métaphore artisanale – selon les interlocuteurs, sont convoqués les exemples du mécanicien, du plombier, de l'électricien ou du maçon :

Pour moi, c'est comme la distinction entre savoir conduire une voiture, connaître le code de la route, les pédales... et puis après, il y a d'autres gens qui vont aller voir dans le moteur, qui ont construit la voiture et qui savent comment fonctionne le moteur, comment il faut l'alimenter... et si ça se passe mal, ils vont savoir à quel endroit la connexion ne se fait pas. Moi je suis plutôt conductrice... [Une bibliothécaire en grand établissement]

Je veux comprendre ce qu'il y a dans la boîte pour ne pas en être esclave. [...] Réparer une fuite, la plupart du temps, il suffit de savoir couper l'eau, aller acheter un joint, dévisser les tuyaux et remplacer le joint. Remplacer un interrupteur, c'est pareil. Le moteur d'une voiture, c'est pareil, ça m'intéresse, j'ouvre, je regarde. [...] J'ai appris à changer une batterie. Avec l'informatique c'est la même démarche effectivement. [Un bibliothécaire en SCD] ¹

À travers l'usage répété de ces métaphores, deux visions s'opposent de l'autonomie que chacun souhaite acquérir vis-à-vis de l'outil informatique.

Certains bibliothécaires (les « mécanos ») désirent développer leurs compétences informatiques pour maîtriser l'outil : par volonté de comprendre², pour être conscient des enjeux³ ou dans l'objectif final d'être autonomes vis-à-vis de l'outil lui-même et des collègues informaticiens. D'autres bibliothécaires (les « conducteurs ») ne montrent pas d'intérêt particulier pour la compréhension des arcanes de l'informatique : ils jugent qu'elle doit être à leur service et qu'ils n'ont pas à en connaître les subtilités pour faire leur travail – selon eux, ils n'en ont ni le temps ni l'envie et ce n'est pas leur métier. Cette position est perçue par les « mécanos » comme « un manque de curiosité intellectuelle » ou bien un « snobisme » méprisant envers « le manuel ».

Les informaticiens, quant à eux, déclarent avoir pour but de rendre autonomes les bibliothécaires⁴. Mais, dans plusieurs bibliothèques où travaillent les bibliothécaires interrogés, la volonté d'approfondir de certains « mécanos » se heurte à des blocages importants, qu'il s'agisse du bridage des postes ou de l'éloignement et l'anonymat des informaticiens⁵. Et, de l'aveu même des

¹ Les exemples archétypiques cités ne doivent pas tromper : les deux postures se retrouvent aussi bien dans les entretiens réalisés en grand établissement qu'en bibliothèque universitaire, où l'on ne cherche pas nécessairement plus à être autonome. Par exemple, un autre bibliothécaire en SCD l'assume avec un peu de provocation : « je fais partie des ringards qui n'ont pas envie d'apprendre l'informatique. »

² « Ça me frustré de ne pas comprendre [...] je me pose plein de questions, je suis très naïve mais j'ai envie de comprendre. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

³ « Quand je dialogue avec un informaticien, j'aime bien comprendre ce qui se passe réellement... euh... parce que, à un poste d'encadrement par exemple, ça me paraît essentiel de comprendre ce que la personne en face vous raconte. » [Un bibliothécaire en SCD] « J'aime pas qu'on me dise non sans qu'on me dise pourquoi on me dit non ! » [Une bibliothécaire en SCD]

⁴ « Quand je rencontre un bibliothécaire, mon but c'est le rendre autonome. Je ne veux pas le rendre dépendant de moi, au contraire... je scie peut-être la branche sur laquelle je suis assise mais pour moi il faut le rendre autonome. » [Une informaticienne en grand établissement] « Il ne faut pas être dépendant des informaticiens. » [Un informaticien en SCD]

⁵ « C'est quand même dommage d'être complètement bloqué parce qu'on ne sait pas se servir d'un poste de travail. Après, que pour des raisons de sécurité, ce soit beaucoup plus simple de mettre la même chose à tout le monde, je veux bien. Mais moi je ne veux pas être assistée toute ma vie. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

« conducteurs », une telle situation, lorsqu'elle existe dans la bibliothèque, peut s'avérer confortable et inciter à ne pas en apprendre davantage.

Pour autant, la volonté des « conducteurs » de ne pas nécessairement en savoir plus de ce qui se passe dans la machine ne signifie pas rester ignorant ou dépendant : ils reconnaissent tous l'importance d'un niveau d'autonomie tel qu'ils n'aient pas à déranger inutilement les collègues qu'ils savent occupés. Mais cette autonomie doit être guidée par l'utilité professionnelle¹. Enfin, ils peuvent être amenés à justifier cette attitude par la distance qu'ils souhaitent conserver vis-à-vis des contraintes techniques² et par la priorité qu'ils accordent à leurs missions.

Le service public avant le technique

S'ils diffèrent dans leur rapport à l'informatique, celle-ci doit toujours se plier à la priorité que demeure le service public, comme le déclare un jeune conservateur :

Ce qui me plaira, je pense dans le métier de bibliothécaire, ce sera plutôt le contact avec le public et non pas tous ces aspects techniques. [...] Je pense que le métier de bibliothécaire ne... ne... ne doit pas être accaparé par des questions techniques. [...] C'est du temps perdu pour la relation avec les usagers, avec des projets culturels d'animation, de tout ce qu'on veut, quoi. Donc si ça prend le pas sur le reste, effectivement, je considère que c'est une perte de temps, clairement.

C'est l'informatique qui doit s'adapter au métier³ c'est-à-dire, avant tout, au service. Les bibliothécaires interrogés ont tous à cœur cette idée du service public, « au sens le service *au public*. On peut même y mettre une dimension morale », comme le définit un bibliothécaire en SCD. Cela en fait, sans nul doute, un marqueur fort, peut-être le plus fort, de leur culture professionnelle. À tel point que beaucoup se méfient d'une fuite en avant dans le technique, d'une exploitation « hors-sol » des potentialités qu'offre l'outil informatique. L'innovation pour l'innovation, en roue libre, apparaît régulièrement comme un écueil possible⁴.

Dans leur dialogue avec les informaticiens, la compétence métier, appuyée sur l'idée de service public, devient l'argument principal à opposer « lorsque ça ne marche pas ». C'est au nom des missions de la bibliothèque, et donc du bibliothécaire, en se plaçant du côté de l'utilisateur, que les bibliothécaires argumentent, comme en témoignent de nombreux interviewés de tous horizons : « le wifi, maintenant, c'est un service de base comme l'eau, le gaz et l'électricité. Quand ça ne marche pas, le public est exaspéré et le public a toujours raison », « on essaie de leur faire comprendre [aux informaticiens] qu'il y a une vraie cohérence de l'offre

¹ « Il faut que je puisse y trouver une application immédiate et régulière. » [Un bibliothécaire en SCD] « Il faut que ce soit intéressant et pour moi que je sois capable de gérer un certain nombre de problèmes toute seule sans avoir à faire appel à lui. » [Une bibliothécaire en SCD]

² « J'ai envie de pouvoir réfléchir à mon niveau à comment on conçoit l'offre de services aux usagers. Si j'allais plus loin dans le technique, j'aurais peut-être trop conscience des contraintes techniques et de sécurité. C'est bien qu'on reste des poils à gratter pour les informaticiens avec les questions qu'on pose. » [Un bibliothécaire en SCD]

³ « Plus on trouvera des solutions informatiques à des choses qui nous embêtent dans notre métier et plus on sera libérés pour donner du temps au service. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Ma courte expérience m'a plusieurs fois amenée à rencontrer des bibliothécaires "geeks", attirés par la technique comme une fin en soi, et pas forcément très pédagogues ou soucieux de faire le lien entre des pratiques plus traditionnelles et celles qu'ils proposaient de mettre en place. Par ailleurs, je dois avouer que la course à l'innovation technologique me fatigue un peu lorsqu'elle se fait au détriment des services de base à consolider : par exemple, le fait de fournir aux usagers un catalogue "propre" ne semble plus compter pour nos tutelles face aux impératifs de présence sur les réseaux sociaux. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁴ « Il faut exploiter le gisement quand il y a un besoin du côté du public. Autant, essayer d'imposer l'informatique à tout crin, c'est une erreur. Par exemple, mener un projet sans réfléchir préalablement si le besoin est là, comme acheter des quantités de livres électroniques et pilonner presque toute la collection papier pour faire de la place, sans se demander si le besoin existe côté lecteurs. Ce serait une grave erreur. » [Un bibliothécaire en SCD]

de service de la bibliothèque », « les chefs de produits ont en tête des utilisateurs types, ce que n'a pas l'informaticien. Le conservateur doit avoir à cœur la satisfaction de ses utilisateurs. » Se fait ainsi un basculement de l'être au devoir-être : en convoquant ses valeurs au service desquelles l'informatique *doit* se mettre, le bibliothécaire se projette dans un imaginaire où l'informatique tient une place « idéale ».

Dans un monde idéal

En cours d'entretien, la même question a été posée de la même manière aux bibliothécaires interviewés : « dans votre bibliothèque idéale, quelle place devrait occuper l'informatique ? » Le terme « informatique », volontairement vague et dont la polysémie a très souvent été évoquée par le bibliothécaire dans l'entretien, laisse large le champ des interprétations possibles. Et, en effet, les réponses relèvent de champs variés : certains évoquent les services à rendre aux usagers¹, d'autres élaborent spontanément une réponse en termes organisationnels², « *backoffice* »³, stratégiques ou encore de ressources humaines⁴...

Toutes ces réponses constituent finalement un panorama des différentes applications de l'informatique en bibliothèque. Les interviewés abordent la question par une de ces acceptions mais la complètent le plus souvent en balayant plusieurs de ces domaines. Les résultats de l'enquête ne permettent pas de relier la première réponse, celle qui vient spontanément à l'esprit, à des profils types. On aurait pu s'attendre à ce que les bibliothécaires en poste sur des fonctions de service aux publics interprètent plus volontiers la question de ce point de vue, ou bien que les responsables de services d'informatique documentaire évoquent le matériel ou l'organisation. Ces hypothèses se révèlent vraies dans certains cas, fausses dans d'autres : non seulement l'échantillon n'est pas suffisant pour établir des corrélations mais, en outre, le simple examen des parcours des interviewés montre que la mobilité des fonctions en bibliothèque a conduit la plupart d'entre eux à occuper des postes très variés. Les expériences multiples rendent peu probables de telles déterminations.

¹ Par exemple : « l'informatique dans ma bibliothèque idéale doit être tournée vers chacun de mes publics. Si j'ai un public qui veut le wifi, c'est-à-dire qui vient dans son univers mental avec du wifi, il faut qu'il trouve du wifi. L'informatique ne doit pas être un problème dans ma bibliothèque. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Il y a le côté des collections, des livres d'informatique et puis tout ce qui est autoformation : on a beaucoup de cd-rom, les seuls cd-rom qui survivent encore et qui marchent très bien, c'est les cd-rom d'informatique... l'aspect collection... et après, il y a l'aspect formation... euh... initiation... rôle des bibliothèques dans la lutte contre la fracture numérique, je pense que c'est important et il y a encore du boulot (rire). » [Une jeune bibliothécaire]

² « Il faut que les décisions soient prises de façon collaborative, enfin plus collaborative qu'aujourd'hui. Il faudrait peut-être que ce soit... inscrit dans les statuts, que les décisions soient prises de façon vraiment collégiale. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Dans l'idéal, déjà, il y a des informaticiens dans la bibliothèque : c'est un service de la bibliothèque ! Ce qui ne va pas de soi. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Le service informatique documentaire ne doit pas être seulement le service informatique, il doit avoir des liens avec la documentation. [...] Qu'il ne soit pas seulement le service des projets et des trucs qui vont mal. Qu'on participe aussi à la documentation et au service public. Que ça ne ressemble pas à un petit commando qui fait des projets mais à un vrai service de la bibliothèque. » [Un bibliothécaire, responsable du service informatique documentaire en SCD]

³ « Elle sert aussi à relier différentes choses en interne. J'aime bien l'idée que l'informatique, elle serve à faciliter les processus en interne et je crois que c'est un point aujourd'hui qui n'est pas clair du tout. » [Une bibliothécaire, responsable du service informatique documentaire en SCD]

⁴ « Dans l'idéal, c'est aussi une action de montée en gamme du personnel. » [Une bibliothécaire, responsable du service informatique documentaire en SCD]

Une question de générations ?

La perception que les bibliothécaires se font de l'informatique doit aussi être analysée à travers le prisme générationnel. Au-delà des notions discutées de « génération Y » ou de « natifs numériques », arrivent depuis quelques années dans les bibliothèques de jeunes bibliothécaires, peut-être plus familiers des outils informatiques que leurs aînés.

Certes, parmi les bibliothécaires interrogés, beaucoup notent un effet générationnel. Un nombre important, quoiqu'impossible à mesurer, de bibliothécaires « âgés » resteraient attachés au papier et n'accepteraient pas l'extension du domaine de l'informatique en bibliothèque pour des raisons de principe, d'intérêt, de résignation ou de résistance au changement¹, auxquelles s'ajouterait la faiblesse de l'accompagnement de ces personnels, notamment par des formations. Ces difficultés semblent plus prégnantes, peut-être parce que plus visibles, en ce qui concerne les outils largement utilisés comme la bureautique et la messagerie, exemples les plus cités. Certains informaticiens proposent des analyses similaires quant au retard qu'auraient pris des bibliothécaires dans l'évolution des techniques : « je pense qu'il y a aussi un décalage de générations : les jeunes chefs de services, c'est super agréable de travailler avec elles. Alors que les autres, techniquement, elles sont restées en 1990. Il y a vraiment une catégorie de gens qui n'est pas passée au XXI^e siècle. [...] Entre 2000 et 2010, c'est exponentiel ce qui s'est passé. Et là il y a beaucoup de bibliothécaires qui sont restés sur la touche. » Réciproquement, les « jeunes générations », du fait d'une acculturation précoce, montreraient une appétence presque « naturelle » pour l'informatique².

Néanmoins, ce constat doit être nuancé. D'une part, les bibliothécaires, passé un certain âge – que personne, d'ailleurs, ne sait définir – n'opposent pas tous une résistance passive à l'informatique. La plupart ont connu les différentes phases de son arrivée dans les bibliothèques et y ont activement participé³. Ils ont développé des compétences précieuses et appréciées, y compris et surtout par les plus jeunes⁴. D'autre part, l'appétence supposée de ces derniers subit de nombreuses exceptions. Au sein des personnes interrogées, certains jeunes bibliothécaires assument leurs réticences : « c'est un univers qui ne me parle pas du tout. [...] Je suis bien la preuve que le changement générationnel ne donne pas des compétences innées en informatique et un intérêt naturel pour l'informatique ! » Et même lorsque

¹ « Je pense que c'est aussi une question de génération. J'ai des collègues, dont je tairai le nom, qui se sont mis à l'informatique, qui utilisent l'outil informatique... mais... mais qui pensent que les outils bibliographiques... ça marche mieux en format papier. C'est pas tout le monde ! (rire) Mais il y a quand même encore cette façon de penser : dire que l'accès par le papier est quand même plus aisé, apporte plus que l'accès en ligne. [...] La nature humaine est faite... telle qu'il y a des gens qui résistent au changement. Et il y a encore une génération de gens qui sont venus travailler en bibliothèque parce qu'ils aimaient lire. Ils aimaient lire des livres en papier. Depuis quelque temps, on sait bien que le métier de bibliothécaire... on sait que ce n'est pas ça. Il y a encore une génération qui est venue parce qu'ils aimaient le papier... et voilà... au fil du temps, c'est plus ça. Pour certains, il y a encore un point d'honneur à vouloir maintenir ça. Quand on vient leur demander de mettre en place des portails web, des outils numériques, de répondre à des questions en ligne, c'est difficile pour ces gens-là de rentrer dans cet univers virtuel parce qu'ils ne sont pas venus en bibliothèque pour ça. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² « Les nouveaux bibliothécaires sont beaucoup imprégnés d'informatique. C'est très bien qu'ils aient la double compétence. » [Un informaticien en SCD]

³ « C'est beaucoup une question d'âge mais il y a des exceptions : il y a des personnes qui n'ont jamais perdu le fil de l'informatique et s'en sortent très bien. Ils sont depuis longtemps dans le monde de l'informatique et sont très intégrés dans ce monde-là. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

⁴ « Une des personnes les plus compétentes que je connais part à la retraite cette année et elle s'y connaît bien plus que la plupart des collègues plus jeunes que je connais et qui, pour certains, gardent leurs distances. » [Une jeune bibliothécaire en SCD]

l'acculturation existe, elle ne signifie pas une « utilisation plus intelligente des nouveaux outils » [un bibliothécaire en SCD, lui-même très avancé dans les techniques informatiques]¹, à tel point que plusieurs bibliothécaires et informaticiens se montrent « surpris que, finalement, les compétences et le niveau ne soient pas plus élevés. »

Ces rapports divers et contrastés des bibliothécaires à l'informatique s'étendent-ils aux informaticiens eux-mêmes ? Et, réciproquement, comment ces derniers voient-ils leurs collègues bibliothécaires ?

REGARDS RÉCIPROQUES

Les informaticiens vus par les bibliothécaires

Un monde à part

Plusieurs bibliothécaires déplorent que « les bibliothécaires connaissent très mal les informaticiens ». Peut-être est-ce pour cette raison que l'image collective qu'ils s'en font rassemble tant d'archétypes, souvent contradictoires.

Un des volets de la perception que les bibliothécaires se font des informaticiens s'attache à l'image stéréotypée du « *geek* » lunaire enfermé dans son monde :

Les gens qui s'intéressent à l'informatique, en tout cas jusqu'à récemment, n'étaient pas les personnes les plus ouvertes sur l'extérieur et il y avait cette tendance à s'enfermer... enfin, c'est un univers qui est quand même particulier, c'est un peu une bulle avec ses propres codes et qui ne me parle pas, aussi parce que je les maîtrise pas, je pense mais... voilà c'est encore une fois revenir à ce côté un peu austère de renfermement sur soi, quelque chose de solitaire, de très technique, très pointu. [Une jeune bibliothécaire]

Elle s'articule souvent à une vision très technique des activités exercées par l'informaticien, qui le renvoie à un monde à part, étrange² et dont les bibliothécaires se sentent exclus. Ce sentiment est accru par l'utilisation d'un langage propre au métier d'informaticien, duquel peu de bibliothécaires sont familiers³. Or le manque apparent de volonté de traduction leur vaut de nombreux reproches quant à leurs « problèmes de communication »⁴.

¹ Il développe : « il y a une part de générationnel mais même chez les collègues qui sortent de l'Essib, il y en a très peu qui ont une curiosité pour l'ordinateur. La plupart se servent de Word comme d'une machine à écrire par exemple, sans comprendre que derrière, il y a tout un tas d'autres choses qui font que non, c'est pas du tout la même chose. »

² « Ils s'occupent de choses... un peu immatérielles : nous, on ne sait pas ce qu'il se passe dans une unité centrale de PC... lui, il sait donc il y a une espèce de côté comme ça un peu... ouais... presque un peu alchimique de l'informaticien... on se dit : "nous, on ne maîtrise pas, ce sont des trucs étranges et tout", donc ça fait peur. Et alors que tu vois, un comptable, on sait que c'est des chiffres qu'il manipule, alors un chiffre on sait ce que c'est, même si on n'est pas comptable. Je pense qu'il y a de ça, la notion de ne pas être sur des choses qu'on peut concevoir, des choses matérielles. » [Une jeune bibliothécaire]

³ « Quand ils parlent entre eux de maths ou de technologies, on comprend pas toujours tout. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Quand un informaticien t'explique un problème technique, en tant que bibliothécaire, la plupart du temps, tu comprends rien. Il va employer un vocabulaire avec lequel tu n'es pas familier. Et plus que le vocabulaire, il y a un mode de pensée qui n'est pas le même. Je pense que les informaticiens ont un mode de pensée qui leur est propre que tu retrouves dans toutes les structures où il y a des informaticiens. Ils racontent des trucs auxquels tu ne comprends rien et eux ne comprennent pas pourquoi tu ne comprends rien. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ Il faut noter, par ailleurs, que dans certains établissements, le statut d'informaticien est d'abord attaché à son parcours, ce qui impose une forme de barrière, plus mentale que réelle, entre bibliothécaires et informaticiens : « ici, un informaticien, c'est quelqu'un qui a un diplôme en informatique. Il faut avoir l'estampille du gars ou de la fille qui a fait une école d'informatique et donc qui est informaticien. Même s'il fait des notes de synthèses, il est informaticien. Alors que celui qui a une formation de bibliothécaire mais qui fait de l'informatique très poussée toute la journée, s'il n'a pas fait d'école d'informatique, il est bibliothécaire, pas informaticien. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

Les informaticiens interrogés s’amusent de cette dimension de leur personnage imaginé par les bibliothécaires... et se montrent souvent assez d’accord avec eux sur les aspects « austère », « technico-technicien », « bulle, univers, monde à part », ainsi que sur l’utilisation d’un langage professionnel difficilement compréhensible pour le profane, comme le confirment deux informaticiens en grand établissement : « je pense qu’ils ont raison ! (rire) Je pense que même moi, je trouve que c’est un milieu hyper technique. Je peux être d’accord » ; et : « souvent ils ont raison. Entre nous, c’est vrai qu’on a un langage particulier ».

Mais ce premier volet, lorsqu’il est évoqué, est immédiatement relativisé par les bibliothécaires interrogés qui insistent sur d’autres dimensions, plus positives, de l’image qu’ils ont des informaticiens.

« *Un informaticien, ça n’existe pas* »

D’abord, l’idée qui revient le plus souvent est celle de la diversité des métiers des informaticiens, dont sont conscients la plupart des bibliothécaires. Comme l’assène un bibliothécaire en SCD ayant encadré des informaticiens, « un informaticien, ça n’existe pas. C’est comme pour un bibliothécaire, ça n’existe pas : il y a une multiplicité de métiers. » Même s’ils avouent parfois ignorer tout ce que recouvrent les métiers de l’informaticien, ils en reconnaissent volontiers la pluralité et la diversité¹. Outre la pluralité des métiers, certains bibliothécaires ont pu apercevoir également la diversité des « courants » à l’œuvre parmi les informaticiens, comme cette jeune bibliothécaire qui a « découvert l’univers des *geeks* » en participant à des forums sur le logiciel libre :

Ça me paraissait peut-être plus uniforme avant, le monde des informaticiens... alors que... rien que dans les communautés de logiciels libres, je me suis rendue compte qu’il y avait des courants qui n’avaient rien à voir entre eux... des communautés... je pense que c’est propre à tout domaine, dès que tu creuses, tu vois qu’il y a des différences que tu voyais de loin avant...

Ensuite, pour les bibliothécaires, les informaticiens se caractérisent par un travail intellectuel, la créativité et l’innovation. Les activités de l’informaticien le conduisent, au-delà de la technique, à élaborer une réflexion intellectuelle poussée qui passe par la modélisation et la manipulation de concepts abstraits souvent issus des mathématiques. Ils *créent* des outils techniques, capacité largement vantée par les bibliothécaires, et paraissent toujours tournés vers la nouveauté, l’innovation, passant ainsi pour des « gens passionnés », exerçant des « métiers de passion ».

Passionnés et doués pour l’abstraction, ils n’en demeurent pas moins, dans l’œil des bibliothécaires, « rigoureux, carrés, fiables », attachés au « concret », aimant « trouver des solutions » et « le travail bien fait ». Autant de qualités qui en font des points de repère salutaires dans le travail quotidien² ou, comme le dit une bibliothécaire ayant eu plusieurs expériences professionnelles au contact direct d’informaticiens :

Ça rend humble. Ça fait du bien dans tous les métiers qu’il y ait un endroit, quand tu y vas, tu redescends sur terre, tu te dis qu’il y a des choses que tu ne maîtrises pas. C’est aussi un rappel sur le fond, et avec l’informatique c’est vachement visible parce que quand tu n’es pas informaticien, tu en as besoin de l’informatique, et de temps en temps, quand tu travailles

¹ « Je ne pense pas qu’il y ait deux informaticiens qui fassent la même chose. Des gens qui travaillent sur les systèmes, des gens qui travaillent sur les réseaux, des gens qui font de la programmation pure, des gens qui vont faire une approche plutôt statistique. » [Un jeune bibliothécaire en SCD]

² « C’est quelqu’un qui peut nous amener une sorte de bien-être au travail. » [Un bibliothécaire en SCD]

comme ça, très en autonomie, très sur les concepts, c'est bien qu'il y ait... quand tu vas dans ce service-là, on va te remettre à ta place dans le bon sens du terme : tu vas revenir aux choses concrètes, tu vas te rendre compte que tu ne peux pas travailler seul, tu vas te rendre compte qu'il faut faire des efforts pour comprendre les autres, pour bosser ensemble... une idée toute seule, ça ne sert à rien, à un moment donné il faut la faire passer dans des tuyaux pour qu'elle apparaisse sur des écrans... ça permet d'être dans le concret.

Accessibles, sympathiques et ouverts, ils renvoient toutefois l'image de personnes « qui ont beaucoup de travail », au point d'être « toujours débordées »¹. Cela provoque souvent chez les bibliothécaires « l'appréhension de déranger », d'autant que l'aura de compétence technique qui les entoure peut agir comme un repoussoir.

La compétence technique : un (abus de) pouvoir ?

Les bibliothécaires ont besoin des informaticiens. Or ce besoin est le symptôme d'un jeu de pouvoir. L'informaticien est souvent perçu comme « quelqu'un qui a le pouvoir » parce qu'il est le détenteur monopolistique d'une compétence absolument nécessaire : « c'est l'intermédiaire dont on a besoin pour beaucoup de choses. Et c'est devenu très à la mode, le *geek*, aujourd'hui. Et c'est pas un hasard, c'est devenu très à la mode parce que c'est la personne ressource, c'est la personne qui est capable de faire ce que vous n'arrivez pas à faire. » [Une jeune bibliothécaire en SCD] Comme le résume une bibliothécaire en grand établissement, « on est tributaire de l'informatique mais il ne faudrait pas qu'on soit tributaire des informaticiens. » Si un bibliothécaire peut ne pas avoir envie de porter « la responsabilité de problèmes issus de choix [qu'il] aurai[t] fait modifier », la tentation peut devenir « fréquente de la part des informaticiens de considérer que c'est à eux de prendre les décisions » [une bibliothécaire en grand établissement].

Mais ce pouvoir prêté aux informaticiens transparaît surtout par la négative : un pouvoir de nuisance². Un bibliothécaire en SCD avance une analyse :

Quand un poste ne marche pas, neuf fois sur dix, l'informaticien se rend compte qu'il aurait pu régler le problème à distance si le problème lui avait été correctement décrit. Donc pour lui, le problème vient du bibliothécaire. [...] Lui, ce qu'il veut concevoir, c'est l'infrastructure idéale où l'utilisateur est un emmerdeur qui vient en fait lui poser des problèmes par rapport à ce qu'il a conçu... et donc, en permanence, la tentation de l'informaticien, ça va être de dire : « les droits d'administrateur, on les vire, s'ils veulent un logiciel, ils le disent en déposant un ticket sur l'ENT et au cas par cas on examine et éventuellement on valide et on leur installe le logiciel. » Comme ça, ça les sécurise, ils sont sûrs qu'il n'y a pas de virus, qu'il n'y a pas de film téléchargé, ce genre de truc, parce qu'ils en trouvent régulièrement. Leur idéal c'est un truc hyper bridé pour qu'ils aient la maîtrise du truc, ça leur simplifie la vie, ce que je comprends tout à fait. C'est pour ça que, de mon point de vue, il ne faut surtout pas laisser un informaticien gérer seul le parc informatique, il faut absolument qu'il y ait un bibliothécaire au-dessus de lui pour arriver à le forcer à se mettre... à faire passer d'abord la consigne que c'est l'utilisateur qui prime et que c'est en fonction de l'utilisateur que l'infrastructure va se gérer.

¹ « Ils sont souvent très abordables, très simples. Et j'ai jamais eu l'impression de me heurter à des gens qui me renverraient leur propre habileté technique. [...] Ils donnent l'image d'être accessibles, peut-être trop parce qu'on les déränge à tout bout de champ en déboulant dans leur bureau en disant "ah mon Dieu, mon problème est urgent, il faut le résoudre tout de suite !" » [Une bibliothécaire en SCD]

² « Il n'y a pas une peur de l'informaticien mais une peur de son pouvoir de nuisance, une méfiance. Ils ont un pouvoir. [...] Dans mon ancien poste, je me souviens m'être dit : "il faut absolument que tu t'entendes bien avec l'informaticien, sinon, rien ne pourra se faire". » [Une bibliothécaire en grand établissement]

Que ce soit en SCD ou en grand établissement, le principe d'une uniformité des règles pour l'ensemble des postes est plutôt bien accepté par les bibliothécaires. En revanche, le bridage extrême qu'ils ont le sentiment de subir engendre une frustration importante, à laquelle s'ajoute l'impression que l'argument de sécurité sur lequel il s'appuie sert souvent de prétexte¹. D'autant qu'un informaticien en SCD, par ailleurs bon connaisseur des problématiques de sécurité informatique, va dans le même sens :

Les informaticiens disent : « oui mais voilà, c'est la sécurité. » La sécurité, pour moi, c'est un mot que les informaticiens utilisent comme excuse bidon. C'est-à-dire que quand il y a un truc qu'ils ne font pas bien : « c'est la sécurité. » [...] Dès qu'on se met à gratter dans un truc qui les intéresse pas ou sur lequel ils n'ont pas envie d'investir de temps : « ouh ! Je pense que ça pose un problème de sécurité ! » C'est vraiment le joker à la con qu'on sort dans tous les cas en se disant « les gens vont rien comprendre »... mais finalement les systèmes qu'on a... au sein des universités, de ce que j'ai pu voir, c'est franchement pas Byzance ! C'est un peu les portes ouvertes à tous vents et du coup c'est toujours assez rigolo de voir les gens s'exciter avec... ce mot à la bouche alors qu'on fait tout un tas de trucs merdiques à côté. [...] « C'est pas possible techniquement » et ajouter derrière la sécurité, c'est ce que sortent des informaticiens pour botter en touche et c'est de l'enfumage. Il faut travailler avec des gens qui ne font pas de l'enfumage.

En effet, la réponse « c'est pas possible » régulièrement entendue par les bibliothécaires leur paraît un argument d'autorité² fallacieux qui peut cacher toutes sortes de raisons plus ou moins valables au refus³. Mais le plus souvent, il s'avère très difficile pour un bibliothécaire de déterminer ce qui relève de la difficulté technique réelle ou de la mauvaise foi. L'argument d'autorité peut se faire ressentir différemment, dans ce qu'une bibliothécaire en SCD nomme « la fuite technique » : « on leur a expliqué nos problèmes et nos besoins, leur complexité. On a eu en retour beaucoup de détails, très techniques, ce que j'appelle “la fuite technique”, pour ne pas répondre à nos questions, pour qu'on ne soit pas au même niveau qu'eux. Ils nous ont dit qu'ils allaient étudier... et on en est encore là. » Alors qu'il se sent mal armé face à ces arguties techniques, le bibliothécaire peut avoir le sentiment de « se faire enfumer ». Il serait toutefois faux de penser que dès qu'un informaticien parle de sécurité, il cherche nécessairement à « enfumer » un bibliothécaire et que les problèmes de sécurité informatique n'existent pas en bibliothèque : une telle idée est bien entendu absurde. La question est plutôt pour le bibliothécaire de déterminer quand l'argument est réel et recevable et quand il sert de faux-nez à de la mauvaise volonté ou à de la mauvaise foi et, dans ce cas, comment réagir.

Les réponses envisagées ressortissent à deux stratégies. La première consiste à rester sur le terrain du métier et de ses missions⁴, voire à faire valoir leur primat

¹ « La sécurité, les informaticiens n'ont que ce mot-là à la bouche. C'est l'argument qui est mis en avant à chaque demande. » [Un bibliothécaire en SCD]

² « La fonction technique est très gratifiante parce que c'est un domaine sur lequel on peut se reposer et grâce auquel on peut, le cas échéant, opposer une fin de non-recevoir aux gens en disant : “tu me demandes ça, je suis la seule personne à maîtriser le circuit complètement, et je te dis que c'est très compliqué et que je n'ai pas le temps de le faire actuellement.” Et peu de choses peuvent se passer après ça. Il y a un côté vraiment argument d'autorité. C'est une technique qui est pleine de risques parce que dans l'absolu, il y a peu de choses qui sont vraiment impossibles. Mais c'est une position qui est très confortable parce que vous êtes expert, les gens vont vous consulter, les gens vont croire ce que vous dites parce qu'ils n'ont pas le choix. » [Une bibliothécaire en SCD]

³ « On creuse un peu : mais pourquoi ce n'est pas possible ? Et on s'aperçoit que ce sont des questions de budget ou de manque de compétence de la personne en question... ce n'est pas à charge pour cette personne, on peut ne pas avoir les compétences. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ « Nous, on réagit en se mettant sur le terrain de l'utilisateur. On n'a que cette arme du fonctionnel par rapport au technique. Même si on essaie de s'approprier certains termes et de comprendre aussi quelle est leur logique au niveau technique, on n'arrivera jamais à les concurrencer sur ce terrain-là, ça, on en est bien conscientes, du coup on essaie un autre terrain. » [La bibliothécaire en SCD qui parle de « fuite technique »]

auprès des instances politiques, comme l'explique une bibliothécaire en grand établissement à propos d'un poste précédent : « dans certains cas, on avait besoin, dans nos relations avec la DSI, de l'appui politique de la direction de l'université. Il y a les contraintes techniques mais parfois il y a aussi les enjeux politiques. [...] [Les informaticiens] veulent assurer leurs arrières et là, il faut que la volonté politique prime. »

Avec la seconde réponse, il s'agit pour le bibliothécaire de se porter sur le terrain des informaticiens : comme l'exprime martialement un responsable de service de l'informatique documentaire en SCD, paraphrasant approximativement Georges Clemenceau, « l'informatique est quelque chose de trop important pour être laissé aux mains des informaticiens », et de poursuivre : « il ne faut pas les laisser faire ». Pour cela, le développement des compétences paraît à certains un moyen de limiter le pouvoir des informaticiens¹. Cet accroissement des compétences est d'ailleurs plutôt bien perçu par une informaticienne en grand établissement qui, elle aussi, voit en lui une amélioration de ce rapport de force : « je pense que ça va se gommer et qu'on n'aura plus "ah oui l'informatique, on est obligé d'en passer par eux." C'est ça aussi l'opposition, "on ne peut plus rien faire par nous-mêmes, c'est eux qui décident, ils ont le pouvoir". C'est encore ressenti par certains mais beaucoup moins. On n'a pas le pouvoir mais du coup, oui, notre demande c'est d'être simplement des collègues, des alliés... »

Austères et passionnés, technico-techniciens et incontournables, sympathiques et dans leurs monde, compétents et détenteurs d'un pouvoir exorbitant, divers et utiles... les facettes sont nombreuses de l'étrange personnage « informaticien » aux yeux des bibliothécaires. Réciproquement, comment les informaticiens se représentent-ils les bibliothécaires ?

Les bibliothécaires vus par les informaticiens

Une caste

Si les bibliothécaires peuvent percevoir l'informatique comme un monde fermé, ils semblent parfois renvoyer eux-mêmes une image assez proche et tout aussi stéréotypée. Hautains², voire membres d'une « caste » pour ce qui est des conservateurs³, tournés sur leur métier et sur eux-mêmes⁴, ils n'en sortent que pour des raisons utilitaristes, en assistés qui s'adressent à l'informaticien pour que quelqu'un prenne en charge leur besoin – que celui-ci soit réellement d'ordre informatique ou non. Car, au-delà des quelques personnes encore « très rétives au passage à l'informatique », les informaticiens se plaignent plus généralement de la

¹ « Arrivent des conservateurs qui commencent à s'y connaître un peu. Du coup les informaticiens en SCD se sentent un peu dépossédés de leur pouvoir. » [Un bibliothécaire en SCD]

² Une informaticienne en grand établissement se souvient : « quand je suis arrivée, quelqu'un se présente : "je suis Mme X, conservateur général." Moi, je venais du privé, je ne savais pas ce que ça voulait dire et je me demandais pourquoi les gens avaient besoin de se présenter comme ça, avec autant d'importance dans le titre. »

³ « Il y a une corporation. Ça ferait du bien qu'il y ait des bibliothécaires qui viennent d'ailleurs. On a fait aussi un bac+5 comme vous, on a aussi des compétences comme vous... Il y a aussi une caste des conservateurs. Nous, je pense qu'on est quand même plus humble en informatique, qu'on ait fait un BTS ou un master ou une école d'ingé ou quoi... je ne sais peut-être pas qui est Pina Bausch mais voilà... il y a donc aussi peut-être ce côté un peu caste, Enssib et tout. En même temps, ce que je viens de te faire, c'est aussi un peu une caricature. On aime bien être chacun dans son coin. »

⁴ Et certains en ont pleinement conscience, comme ce bibliothécaire en SCD : « on peut dresser le même portrait d'un bibliothécaire que d'un informaticien. Ce qui est assez drôle parce que des deux côtés, on passe pour des *geeks*, des gens complètement dans notre sphère [...]. Je pense que les informaticiens nous voient aussi comme des monomaniaques sur certains trucs. »

faible culture des bibliothécaires dans le domaine informatique : « souvent, les gens ne comprennent pas réellement ce qu'est l'informatique » [un informaticien en SCD], et ne savent donc pas exprimer clairement leur problème. Soit ils emploient à tort des termes techniques, soit ils se contentent d'un « ça ne marche pas », aussi utile à l'informaticien qu'un « j'ai mal » pour un médecin, selon la comparaison proposée par une jeune bibliothécaire ayant longtemps travaillé avec des informaticiens¹. Par conséquent, des informaticiens « peuvent voir les bibliothécaires comme des gens qui ont beaucoup de demandes, qui demandent énormément de temps de travail et que c'est pas très intéressant de travailler pour eux. [...] Il y a une défiance personnelle » [un informaticien en SCD à propos de ses collègues informaticiens].

Pas toujours très pratiques ni concrets, les bibliothécaires, et tout particulièrement les conservateurs, « se triturent un peu le cerveau » et « coupent trop les cheveux en quatre » au point de « trop compliquer les choses et du coup, de ne plus voir clairement l'enjeu » [un bibliothécaire en grand établissement travaillant de manière étroite avec des informaticiens]. Et, de même que les bibliothécaires, dans leurs rapports avec les informaticiens, en appellent à la figure de l'utilisateur, les informaticiens, devant des demandes incompréhensibles de la part des bibliothécaires, le convoque à leur tour : « on se place du côté de l'utilisateur et on se dit : “mais bon sang, pourquoi le bibliothécaire pense à des trucs aussi compliqués alors que l'utilisateur n'ira jamais faire un tour de ce côté-là ?!” »². S'ajoute parfois à cela le sentiment que les conservateurs, et non plus les bibliothécaires en général, sont, dans le désordre : « ingrats », « imbus de leur personne », « individualistes » ou « ambitieux ».

Une image complexe

Cependant, si le regard que portent les bibliothécaires sur les informaticiens est complexe, au sens chimique du terme, celui, réciproque, des informaticiens sur les bibliothécaires l'est tout autant, à tel point qu'il n'évite pas quelques contradictions. Ils sont d'abord peut-être plus conscients encore de la multiplicité des métiers et des réalités que recouvre un vocable unique. Ensuite, tous reconnaissent volontiers la culture que possèdent les bibliothécaires³, leurs qualités et exigences intellectuelles. Ils sont également qualifiés de « sympathiques » et, surtout, de « passionnés », adjectif déjà entendu dans l'autre sens. Mais, pour un informaticien, un bibliothécaire, c'est avant tout un médiateur, « quelqu'un qui est là pour être une transition entre le monde du savoir, au sens large, et l'utilisateur final », comme le définit une informaticienne en grand établissement. Ou, avec les mots d'un informaticien en SCD, « c'est quelqu'un qui gère des ressources, des médias

¹ « Dire “ça marche pas”, ça fait avancer personne et ça énerve plus qu'autre chose. [...] Quand tu vas voir le docteur en disant “j'ai mal”, ça aide pas beaucoup : il faut qu'il sache si tu as mal au pied, au genou, au ventre... »

² Un autre informaticien : « les conservateurs ne se mettent pas à la place de l'utilisateur. Ils se font très très plaisir, ils font dépenser des fortunes mais ne réfléchissent pas à ce que veut vraiment l'utilisateur ni comment il pense. Ce qui pourrait être très simple, ils rentrent dans des trucs complètement... ils sont coupés du monde. Nous, notre réalité, on veut que ça marche, on veut que ça avance et... et... ils nous bloquent tout pour des trucs qui datent des années 1990, que personne ne consulte, qui n'intéressent personne mais voilà, ils veulent que ça y soit, du coup ils arrivent à bloquer. Du coup, on met en place des solutions alambiquées juste pour des lubies de conservateurs. Mais ils ne se rendent pas compte des ressources que ça mobilise derrière, ce que ça coûte alors qu'on est en période de crise et qu'il faut faire des économies. »

³ « Pour moi, ce sont des gens formidables qui ont une culture générale impressionnante. Il faut avoir un esprit acéré, je suis très impressionnée... pour moi, les conservateurs, ce sont des gens de qualité. » [Une informaticienne en grand établissement]

qui contiennent un truc et leur boulot c'est acquérir ces médias pour les mettre à disposition d'autres gens. » Le métier de bibliothécaire est presque toujours perçu à travers le service qu'il offre au public, point focal où il rencontre l'informaticien : pour une informaticienne en grand établissement, les bibliothécaires sont des « *alliés*, dans le sens "faire ensemble" ».

L'arrivée de jeunes bibliothécaires plus à l'aise avec l'outil informatique, malgré toutes les nuances et réserves évoquées précédemment, et le développement des compétences en informatique de certains collègues moins jeunes, modifient et ajoutent une nouvelle dimension à l'image que les informaticiens se font des bibliothécaires à travers l'émergence de la sous-espèce « bibliothécaire-*geek* ». Les avis sont d'ailleurs plutôt partagés envers ces individus. Certains voient positivement cette évolution, ainsi cette informaticienne en grand établissement, selon qui : « on a de plus en plus de jeunes bibliothécaires qui sont des vrais *geeks*, qui nous apprennent des choses. [...] Ils arrivent et ils disent : "nous, on veut ça." Notre métier doit donc évoluer. [sourire] » Pour d'autres, cependant, le risque est de voir des bibliothécaires surestimer leurs compétences, comme l'explique cette informaticienne : « c'est pas parce qu'on est à l'aise avec l'informatique qu'on est capable de mener un projet informatique. D'ailleurs quand on est informaticien, on devient pas chef de projet informatique tout de suite. » Des bibliothécaires très avancés dans la technique le constatent volontiers eux aussi : « ce qui peut être très bien mais qui peut tourner à la catastrophe, c'est le bibliothécaire bidouilleur qui connaît trois lignes de Perl et qui se met à développer », ce que confirme un informaticien en SCD : « sur le vécu, c'est plus une source d'emmerdements. Après, ça dépend du *geek*. Si c'est la personne qui a juste appris deux ou trois bidouilles, c'est vraiment une source d'emmerdements. S'il a bien compris ce qu'il fait, ça peut aider. Mais ça, c'est très rare ! »

Une forme de résonance ne s'établit-elle pas entre ces regards croisés d'une profession sur l'autre ? Bibliothécaires et informaticiens sont-ils à ce point ressemblants et différents ?

DEUX CULTURES

Des professions en miroir ?

Les regards croisés invitent à s'interroger sur les parallélismes possibles entre ces visions. Cela ne peut se faire qu'à condition de garder à l'esprit leur dissymétrie fondamentale : comme l'explique un informaticien en SCD, le rôle de l'informaticien, « c'est de répondre aux besoins de tous les autres métiers et de nous faire expliquer leur métier par les autres. » À cet état de fait (important) près, il apparaît que bibliothécaires et informaticiens se perçoivent de manières assez semblables¹, quitte à ce que ce soit dans leurs défauts : tous « froids » dès qu'ils « arrivent à un certain niveau », fermés voire « autistes »² pour des informaticiens

¹ « J'ai été dans une grande réunion d'informaticiens et j'avais l'impression de voir des bibliothécaires. Finalement, il n'y a pas tant de différences que ça. » [Une bibliothécaire en SCD] « Au sein de l'informatique, il y a plein de cultures différentes. Et chez les bibliothécaires, j'ai l'impression que c'est pareil. Dans chaque métier il y a des cultures différentes mais qui peuvent se croiser avec des cultures de l'autre métier. » [Un informaticien en SCD]

² « Je pense qu'informaticiens et bibliothécaires s'entendent assez bien sur ce point-là ! (rires) Des gens qui sont dans leur *trip* et qui n'arrivent pas à regarder en dehors. Oui, ce sont deux catégories d'autistes pour moi. Le mot est fort. Mais... un certain manque d'ouverture, oui (rires). La difficulté de sortir de son propre point de vue, point de vue métier... qu'on retrouve aussi bien chez les informaticiens que les bibliothécaires. »

en SCD. Autocritique peut-être plus profonde, il semblerait que les deux professions soient victimes d'un nombrilisme qui biaise aussi bien leur perception que leur action. Un jeune bibliothécaire affirme ainsi : « l'univers des bibliothécaires, c'est des gens qui aiment beaucoup se regarder, parler d'eux, réfléchir à leur métier, à leurs fonctions, à l'évolution de leur métier, à l'évolution de leurs fonctions », pensant ce défaut particulier aux bibliothécaires. Or les témoignages tendent à pointer le même travers chez les informaticiens¹.

Si leurs visions convergent dans l'autocritique, elles se répondent aussi dans l'utilisation des caricatures et des stéréotypes réciproques. L'humour et le jeu avec les caricatures se développent beaucoup dans le registre de l'autodérision : on rit à la fois de l'autre et de soi. Dans plusieurs équipes rencontrées, les plaisanteries sur les travers des informaticiens et des bibliothécaires participent aux bonnes relations de travail² en instaurant un dialogue ritualisé mais non institutionnel³, en créant « une connivence ». C'est donc une façon de dépasser les clichés en jouant avec. Toutefois, « le rapport potache rappelle qu'on n'est pas du même monde, qu'on n'a pas la même formation. Ils travaillent ensemble mais ne cessent de se rappeler qu'ils sont différents », comme le souligne une bibliothécaire en grand établissement.

Des oppositions culturelles profondes

Comme le dit joliment un informaticien en SCD, ce sont deux professions « très différentes, intersection non nulle ». Le clivage le plus évident se creuse sur le terrain des cursus : bibliothécaires littéraires vs informaticiens scientifiques. La plus grande partie des premiers sont issus de filières lettres, philosophie, histoire, sciences sociales... quand les seconds ont pour la plupart suivi des études scientifiques et techniques – quoiqu'un nombre non négligeable d'informaticiens possèdent d'abord un bagage littéraire ou en sciences humaines et sociales (SHS) et se soient tournés vers l'informatique dans un second temps... ce qui est beaucoup plus rare chez les bibliothécaires. Or, comme le dit une jeune bibliothécaire, dès lors qu'il n'y a que peu de « terrains communs », « il y a plus une période où on doit s'approprier l'un l'autre... quand on a des parcours... où il n'y a pas eu d'endroit où ça se soit rejoint. » Les études littéraires seraient un handicap vis-à-vis de

¹ « Il y a quelque chose de commun dans notre rapport aux bibliothécaires et dans leur rapport à eux avec les lecteurs. Des fois, je me demande si on n'a pas une sorte de *checklist*, on se dépêche de cocher des cases, “ça je l'ai, ça je l'ai, ça je l'ai fait”, pour aller ensuite épater les collègues des autres bibliothèques en leur disant “moi j'ai ça !”. Et je me demande, est-ce que c'est vraiment pour le lecteur, ou pour épater les collègues ? Et nous, on fait exactement la même chose ! C'est-à-dire que quand on se retrouve, on dit très vite “oui, notre mission, c'est le service aux utilisateurs” et ensuite on déroule tout un tas de trucs pour épater les collègues. Ce que j'ai vu du côté des bibliothécaires, c'est les utilisateurs qui se plaignent du service rendu et les pros qui ne comprennent pas parce qu'ils ont l'impression de se conformer à une série de bonnes pratiques qu'on leur a demandé de faire, et s'ils ne le font pas, ils passent éventuellement pour des cons auprès des gens qui leur donnent leurs budgets. Mais après, les lecteurs, ils ne sont pas contents. Ils développent des trucs qui ne correspondent pas vraiment aux besoins des lecteurs. Et en informatique, j'ai exactement la même chose ! Et c'est bizarre de se rendre compte à un moment donné qu'on ne rend pas du tout service à quelqu'un en faisant tout un tas de trucs que les collègues trouvent très très bien. [...] Parce que, par qui on est jugé ? on est jugé par ses autres collègues et du coup... il y a une sorte de déformation, on a un certain nombre de compétences et on va les sanctionner sur certains trucs et on crée des gens qui sont super forts pour être sanctionnés sur ces certains trucs et pas forcément des gens qui remplissent des compétences. Et c'est un travers qu'on retrouve dans pas mal de corps. On est une bulle, on est un corps, ça a des avantages, on se crée un environnement qu'on trouve agréable mais le désavantage, c'est qu'on a une interface avec les autres qui n'est pas forcément sympa. »

² « Les caricatures, c'est devenu un jeu, d'en rajouter un peu d'un côté et de l'autre. Mais tout le monde s'apprécie au final. » [Une informaticienne en grand établissement] « Les stéréotypes, on en rigole beaucoup. On fait beaucoup de blagues là-dessus. Le fait qu'on puisse plaisanter sur des choses du quotidien, c'est très bien. » [Un bibliothécaire en grand établissement]

³ « Ce sont des plaisanteries qui reviennent. On en joue beaucoup. [...] Ce genre de plaisanteries, ça aide pour échanger. » [Un informaticien en SCD]

l'informatique¹, surtout quand elles se couplent à un « traumatisme envers les mathématiques, les sciences »².

Dirigés vers la culture et la médiation, les bibliothécaires tourneraient le dos aux informaticiens dont le regard se porte vers la technique³. Or, cette culture technique possède ses propres codes, ses propres modes de pensée. « On ne fonctionne pas sur les mêmes logiques. Nous, on fonctionne sur la logique binaire, la logique informatique. Un bibliothécaire ne fonctionne pas obligatoirement sur cette logique. Il fonctionne sur une logique beaucoup plus ouverte : il n'y a pas de limite. » Cette idée que les informaticiens « fonctionnent selon une logique binaire » est également rapportée par plusieurs bibliothécaires ayant eu à encadrer ou à travailler avec des informaticiens⁴. De même, lorsqu'il doit fournir une explication technique, un informaticien est-il tenté de produire des schémas, réflexe qui n'est pas nécessairement partagé :

Nous en informatique, on fait un schéma et un tableau et il y a tout un tas de personnes à qui ça ne parle pas... je me suis aperçue que ce n'est pas la seule manière de penser... peut-être que c'est déformant de faire un schéma. Et aujourd'hui on nous demande de faire des choses compréhensibles sur une page pour décision. Je crois que quelquefois il faut écrire, il faut donner du sens, raconter une histoire, aller vers la complexité des choses pour donner une vision. Un historien va aborder les choses différemment. Ici, on note que les chartistes, historiens, sont aussi très bons en systèmes. C'est eux qui sont nos interlocuteurs très affûtés, qui construisent des choses. C'est intéressant d'analyser la manière dont ils sont formés intellectuellement. Ils arrivent à allier, à faire alliance de... de... de deux cultures et c'est assez intéressant.

Ces difficultés de communication révèlent un autre clivage, peut-être le plus prégnant, entre bibliothécaires et informaticiens : l'utilisation de langages différents.

De la difficulté de dire la même chose dans des langues différentes

Les problèmes de communication entre bibliothécaires et informaticiens, les incompréhensions mutuelles et la question du langage reviennent sous une forme ou une autre dans tous les entretiens réalisés et tournent toujours autour de la même idée : chaque profession a développé son propre jargon qui est incompréhensible pour l'autre – et parfois même entre bibliothécaires ou entre informaticiens. Aussi évidente, prévisible et connue cette constatation soit-elle, elle n'en demeure pas moins un point nodal des relations entre informaticiens et bibliothécaires. Quelques exemples, sous forme de florilège, venant d'informaticiens, de bibliothécaires, de SCD, de grands établissements, d'hommes, de femmes, de jeunes, de moins jeunes, de retraités :

Je pense que c'est beaucoup une question de vocabulaire.

Il y a parfois des ambiguïtés dans l'utilisation et le sens des mots.

¹ « On a affaire à beaucoup de littéraires qui ont du mal à écrire sur le web : elles ont du mal à écrire court et direct. » [Une bibliothécaire en SCD] Cette remarque revient très régulièrement, aussi bien dans le discours d'informaticiens que de bibliothécaires.

² « Il y a une confusion mentale avec les sciences dures et la technique. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

³ « Ce qui est assez amusant, c'est quand je déjeune à table avec mes collègues, je ne suis pas toujours sur le même registre qu'eux : je me fais charrier parce que je lis Télérama (rire)... j'ai quand même un ou deux collègues informaticiens qui lisent Télérama aussi mais... pour moi ça symbolise aussi un peu ça. Ils vont plutôt avoir une culture jeux vidéos. » [Une bibliothécaire en grand établissement, proche des informaticiens]

⁴ « Mon informaticien disait : "moi, je suis binaire, c'est 1 ou 0" » [Un bibliothécaire ayant occupé le poste de responsable du service de l'informatique documentaire en SCD]

On n'a pas tout à fait le même langage, la perception des mots n'est pas toujours la même.

Je ne veux pas être désobligeante avec mes collègues informaticiens, mais c'est vrai que parler avec eux directement, je le fais avec plaisir, la plupart sont charmants, mais quelquefois on est obligé de se répéter pour être sûr qu'on se comprend bien. [...] Parfois on parle de la même chose mais on ne le dit pas de la même façon. Par exemple, on a eu une panne, le DSI a envoyé un message pour expliquer que le serveur était tombé... et parfois il faut que je m'y reprenne à deux fois pour comprendre de quoi il parle... et même ! parfois je ne comprends pas vraiment de quoi il parle (sourire).

Dans beaucoup de cas, on va utiliser le même vocabulaire pour dire des choses différentes. Et pas seulement entre bibliothécaire et informaticien : parfois même entre bibliothécaires... il y a vraiment besoin de travailler sur un référentiel de termes.

Les bibliothécaires, question jargon, ils n'ont pas vraiment de leçon à donner aux informaticiens ! [Une bibliothécaire]

Je suis une traductrice : je traduis le volapuk bibliothécaire en volapuk informaticien et réciproquement. Ce sont deux mondes qui jargonent énormément, qui des fois utilisent des mots différents pour dire la même chose et qui ne se comprennent pas. [...] Chaque métier développe son jargon propre.

Les bibliothécaires devraient comprendre que les mots sont importants ! (rire) *A priori*, c'est ce qu'ils gèrent ! [Un informaticien]

La liste, presque oulipienne, pourrait se poursuivre *ad nauseam*.

Et pourtant... ils communiquent !

Des finalités communes

Si bibliothécaires et informaticiens, malgré tous ces obstacles, réussissent à travailler ensemble, sans doute le doivent-ils à leur rencontre sur des objets communs et à un attachement partagé à des finalités professionnelles identiques. Les objets communs, ce sont les données¹ et le numérique : « je pense qu'on s'entend drôlement mieux maintenant parce qu'on est sur le sujet du numérique et ce sujet, il nous passionne tous les deux : et le conservateur et l'informaticien. On est fou de ce sujet. [...] Tout à coup, on a un sujet qui nous fait rêver tous les deux... oui... qui est excitant. On sent qu'il se passe quelque chose qui est important... où c'est important pour les deux univers, et ils se rejoignent et c'est génial. » [Une informaticienne en grand établissement] Les finalités communes se résument à ce que tous considèrent comme la mission principale de la bibliothèque : le service aux usagers. Les bibliothécaires supposent que les informaticiens partagent cette visée avec eux². Les informaticiens interrogés le confirment :

Le client final, c'est l'utilisateur. [Un informaticien en grand établissement]

Je ne vois pas les utilisateurs, les besoins des utilisateurs. Ils me retombent dessus par mes chefs et je ne suis pas face à quelqu'un qui a vraiment un besoin. C'est le truc qui m'embête ici, c'est que j'ai du mal à me motiver quand je fais quelque chose qui ne sert pas à quelqu'un derrière. [...] J'ai travaillé sur un projet où j'étais face à des gens qui avaient clairement le besoin et je pouvais voir s'ils étaient contents ou pas de ce que je faisais. C'est vachement plus chouette en fait que la plupart des autres projets où j'ai soit l'impression de faire quelque chose qui n'intéresse personne, soit l'impression de faire quelque chose... genre par exemple, là je suis train de tenir la table, hop hop je m'en vais, la table est toujours là, elle n'a pas

¹ « Les deux cultures se recoupent énormément : on gère des données. C'est la même culture. » [Une bibliothécaire en SCD]

² « Quelle que soit la tâche interne qu'on fait ici, on le fait pour quoi ? Pour qu'un jour, on le montre à un public, qu'il soit en salle ou à distance. La finalité de toutes nos tâches internes, c'est pour que, d'une façon ou d'une autre, sur place, en ligne, sous forme numérisée, sous forme papier, on donne de la documentation à des usagers. Les informaticiens, c'est pareil, quelle que soit leur tâche, je pense que la finalité, c'est les usagers. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

bougé donc ça ne servait à rien. [...] Je passe beaucoup de temps au travail : 40 ou 50 heures quand je m'implique, 35 quand je m'implique pas... et même 35h, c'est beaucoup de temps quand même. Et je m'emmerde quand je ne fais pas quelque chose qui m'amuse. Et je suis content quand je rends service et que la personne à qui je rends service est heureuse de ce que j'ai fait pour elle. [...] Être trop coupé de ça, avoir le sentiment que ce qu'on fait ne sert à personne... mais alors pourquoi on s'emmerde ? [Un informaticien en SCD]

Quand je suis sur un projet, les collègues viennent, ils me dérangent. Moi, j'estime qu'ils ne me dérangent pas : je suis là pour eux. Là, je laisse ce que je suis en train de faire et je vais voir comment l'aider parce que ça rend service à la bibliothèque, à l'utilisateur et aux lecteurs. [Un informaticien en SCD]

Les regards que bibliothécaires et informaticiens se portent sont complexes. Ils construisent des personnages aux facettes multiples, aux caractères changeants, qui traduisent parfois une certaine méconnaissance réciproque. Pourtant, ils doivent travailler ensemble au quotidien. Comment ces relations professionnelles s'organisent-elles ?

RELATIONS PROFESSIONNELLES ET ORGANISATIONS

DES INFORMATIENS EN BIBLIOTHÈQUE

Des informaticiens ? en bibliothèque ?

Entre bibliothécaires et informaticiens, la dissymétrie est fondamentale. Il est plus que rare de trouver des bibliothécaires en-dehors des bibliothèques où, en outre, leurs fonctions sont le cœur du métier. En revanche, les informaticiens ont la possibilité d'occuper des postes dans presque tous les secteurs d'activité, parfois en cœur de métier, le plus souvent en service « support », comme c'est le cas en bibliothèque. Cela peut donner le sentiment que les bibliothécaires sont « chez eux » dans la bibliothèque ou, plus crument, que « de toute façon ils n'ont pas le choix d'aller ailleurs... sauf dans une autre bibliothèque », alors que les informaticiens peuvent avoir des vies professionnelles très différentes avant et après leur passage en bibliothèque. Dans ces conditions, qui sont les informaticiens en bibliothèque ? Pourquoi ont-ils fait le choix d'exercer leur métier dans ces établissements ?

Des statuts divers et souvent mal connus

Les statuts des informaticiens diffèrent selon le type d'établissement. Les grands établissements du Ministère de la Culture et de la Communication, BnF et BPI où s'est déroulée l'enquête, emploient essentiellement des informaticiens sous un statut contractuel : des contrats à durée déterminée de trois ans renouvelables et l'obtention d'un contrat à durée indéterminée au bout de six ans. Telle est la situation des informaticiens interrogés, qui leur paraît plutôt favorable, d'autant que, comme l'explique l'un d'eux, longtemps « la fonction publique payait la précarité. Et on est bien payé : quasiment sur la même ligne que dans le privé. » La situation est différente dans les établissements dépendant du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche : il existe dans les SCD des corps de fonctionnaires informaticiens au sein de la filière ITRF. Le rattachement hiérarchique exact demeure cependant souvent flou en fonction des établissements : « j'ai géré pendant quatre ans un informaticien en SCD. Je n'ai jamais su de qui il dépendait. (rire) Certains disaient qu'il était là statutairement, d'autres qu'il dépendait de la DSI qui l'avait prêté à la bibliothèque... je n'ai jamais su ! (rire) », raconte un bibliothécaire ayant eu la charge d'un service de l'informatique documentaire en SCD, avant de préciser que l'informaticien en question non plus ne semblait pas le savoir exactement. Les statuts exacts et les dépendances hiérarchiques sont en effet souvent assez mal connus. Et ce d'autant plus que, dans beaucoup d'établissements, les fonctions liées à l'informatique peuvent être tenues par des personnels n'appartenant pas à la branche d'activité professionnelle (BAP) E (informatique, statistique et calcul scientifique) : personnels ITRF de la BAP F (information, documentation, culture, communication, édition, TICE) ou de la filière bibliothèque (en particulier magasiniers et bibliothécaires assistants spécialisés).

Pourquoi en bibliothèque ?

Pourquoi, lorsqu'on est informaticien, choisit-on de travailler en bibliothèque ? Les bibliothécaires ont des visions contrastées de cette question. Certains mettent en avant les conditions de travail (équipes, réseaux mais aussi avantages matériels de la fonction publique) ou un choix par défaut ; d'autres, l'utilité, le service public et l'absence de relation commerciale, ou bien la culture et la transmission des savoirs, idée pas forcément partagée¹ ; ou encore, surtout en grand établissement, la possibilité de travailler sur des projets de très grande envergure et prestigieux.

Ces éléments interviennent aussi dans les discours des informaticiens interrogés. Évidemment, les parcours de vie, les hasards des opportunités sont d'une grande importance : « ça a été le hasard, la rencontre avec les bibliothèques » [une informaticienne en grand établissement] ; « j'ai pas exactement choisi les bibliothèques. J'ai toujours vu mon parcours comme un champ de possibilités. Je guette les opportunités et j'ai toujours plusieurs opportunités. Je rentre dans celle qui s'ouvre en premier » [un informaticien en SCD] ; « c'est la vie qui fait ça. Moi, le monde des SSII, c'était hors de question. J'ai mis mon CV en ligne et je suis arrivé là purement par hasard mais sur mes compétences » [un informaticien en grand établissement]. Les avantages qu'offre le secteur public par rapport au privé ne sont pas à négliger non plus, surtout lorsque l'on fonde une famille.

Néanmoins, ces raisons, lorsqu'elles sont citées, sans être minimisées, n'interviennent, en quelque sorte, qu'en supplément, incidemment. Les arguments les plus mis en avant, toujours avec beaucoup de sincérité, relèvent de l'intérêt pour la culture², pour le service public³, pour le livre⁴ ou pour des projets dont les résultats sont immédiatement visibles. Pour certains, après un parcours à la fois littéraire (ou SHS) et scientifique, travailler en bibliothèque est un projet professionnel mûrement réfléchi.

Les mêmes arguments servent à expliquer pourquoi ils restent en bibliothèque alors qu'ils pourraient poursuivre leur carrière ailleurs, auxquels s'ajoute, pour plusieurs, celui de la rencontre avec les bibliothécaires. En annexe est retranscrit le témoignage d'une bibliothécaire en grand établissement qui, s'il ne se veut pas représentatif, donne une image du « coup de foudre » que peut ressentir un informaticien pour les bibliothèques et bibliothécaires⁵.

Quelle(s) place(s) occupent-ils dans les bibliothèques ?

¹ « Je ne pense pas qu'ils soient sensibles à la dimension service public. Ni non plus à la culture, la transmission de la connaissance, de la recherche universitaire, etc. Ce n'est pas des choses qui leur parle du tout, ils ne sont pas du tout sur ces enjeux-là. » [Un bibliothécaire en SCD]

² « Pour moi, c'est important de travailler dans le culturel, et pour beaucoup de mes collègues aussi, c'est important. Ça... oui, c'est important, ça aide à vivre l'informatique au quotidien. Je parlais avec une jeune collègue qui me disait : "c'est génial, pour la première fois, je peux montrer à mes amis ce que je suis en train de faire et ils voient ce que je fais, ça leur parle, ça leur sert, et c'est génial." » [Une informaticienne en grand établissement]

³ « En université, c'est là que je me sens mieux pour... pour le sentiment d'utilité sociale, peut-être ? Il n'y a pas d'objectif commercial, ne rien vendre derrière, pour moi c'est important. D'expérience, je sais que quand on est dans le privé, on aime bien vendre du vent. La vente, je connais, c'est pas mon truc ! (rire) » [Un informaticien en SCD]

⁴ Plusieurs informaticiens se définissent comme de « gros lecteur[s] » qui « aime[nt] les livres », raisons importantes, selon eux, à leur choix des bibliothèques. Amusant, lorsqu'on connaît les conseils donnés aux candidats aux concours des bibliothèques.

⁵ Voir p. 85

La place des informaticiens

SCD : la question de l'équipe dédiée

Des situations diverses

Tous les SCD ne sont pas logés à la même enseigne, pour des raisons historiques, stratégiques, politiques ou personnelles. Certains SCD possèdent dans leurs murs une équipe d'informaticiens, souvent réduite à une seule personne – en général un ingénieur d'étude, parfois assisté de magasiniers et/ou de bibliothécaires assistants spécialisés – souvent rattachée au service d'informatique documentaire et au conservateur à sa tête, mais pas toujours. *A contrario*, d'autres SCD n'ont pas d'informaticien en leur sein et sont seulement en relation avec la DSI de leur université. Les établissements où travaillent les personnes rencontrées relèvent des deux cas de figure.

Les relations avec la DSI de l'université

Qu'un informaticien soit présent dans la bibliothèque ou non, la DSI de l'université est très souvent mal connue, perçue comme éloignée et ses agents perdus dans l'anonymat, sauf pour les bibliothécaires amenés à travailler directement avec eux. Cet éloignement d'un service consacré à l'ensemble de l'université, et donc pour lequel la bibliothèque « n'est pas leur seul problème, on est un problème parmi d'autres », peut provoquer chez les bibliothécaires un « sentiment d'exaspération exacerbé ». Car lorsqu'ils doivent passer par eux, les bibliothécaires constatent souvent que « les services informatiques n'ont pas le temps et on continue de faire du bricolage ».

Selon des bibliothécaires n'ayant pas d'informaticien dans leur établissement, c'est-à-dire dont la DSI est l'interlocuteur obligé, cette faible réactivité se double parfois de « mauvaise volonté » ou de « mauvaise foi » : « quand on a une réponse de la DSI, on a l'impression que la réponse, elle est d'abord au niveau technique et que le besoin des usagers, ça passe au second plan. » Un informaticien, fort de ses expériences précédentes, témoigne : « en BU, ce qui se passe, c'est qu'il y a un besoin qui est exprimé et ça... ça... ça pourrait dans les limbes en fait. Au-delà de l'expression du besoin, on se met finalement à finasser sur le fait que “ça va pas être possible”, qu'il n'y a pas les ressources pour le faire mais la manière dont c'est dit par le service informatique, ce n'est pas tant pour que la bibliothèque redéfinisse ses besoins et qu'on arrive au bout du projet, mais pour botter en touche. »

Constatant ces relations souvent difficiles, lorsqu'une équipe informatique est présente dans la bibliothèque, la tentation peut apparaître de se passer de la DSI et de fonctionner quasiment en « autarcie » : « la DSI de l'université administre les serveurs, ils gèrent le réseau du campus mais pour tous les chantiers qu'on peut mener pour la bibliothèque, on est très autonomes, presque autarciques en fait » [un bibliothécaire responsable de l'informatique documentaire]¹.

Pour pallier ces dysfonctionnements et améliorer les relations avec la DSI de l'université, beaucoup soulignent l'importance d'une présence active dans la

¹ Ou encore : « la DSI, eux-mêmes sont largement en sous-effectif. Donc s'il n'y a besoin de rien, ça se passe bien ! (rire) Nos interactions avec la DSI sont limitées. Vitales mais limitées. Ils nous fournissent l'infrastructure réseau, ils nous donnent la base des étudiants et ont la gestion du *mail*. Sinon, c'est à peu près tout. On gère en interne notre système d'authentification avec notre annuaire, qui est indépendant de celui de l'université. » [Un informaticien en SCD]

bibliothèque de correspondants informatique, clairement identifiés, surtout si elle se double d'interlocuteurs privilégiés de la bibliothèque au sein de la DSI. Le correspondant dans la bibliothèque peut d'ailleurs être l'informaticien quand il existe. Les compétences entre le service informatique du SCD et la DSI doivent toutefois toujours être clarifiées afin que chacun sache quel interlocuteur contacter selon le besoin¹.

La nécessaire polyvalence : des fonctions floues et parfois contradictoires

Les fonctions d'un informaticien en SCD sont souvent floues, « mal définies parce que trop larges ». Les postes se caractérisent par une extrême polyvalence, d'autant qu'il est souvent « le seul de son espèce » dans l'établissement. En général ingénieur d'étude de catégorie A, il doit intervenir sur la maintenance et la gestion du parc informatique (avec un éventail très large de pannes possibles) et, simultanément, faire profiter la bibliothèque de son expertise technique dans les projets qu'elle mène. Un tel grand écart est difficile à réaliser puisque, plus encore que généraliste, il lui est demandé d'être spécialiste en tout, et ses compétences peuvent parfois atteindre leurs limites. Certains bibliothécaires préfèrent alors passer directement par la DSI de l'université où les informaticiens sont des spécialistes de leur domaine. Les informaticiens rencontrés assument toutefois très bien cette polyvalence : « les priorités sont relativement simples à établir : priorité au service public d'abord, que tout soit au point pour accueillir les utilisateurs. Tout le reste passe en tâche de fond. [...] J'essaie de tout faire le moins mal possible. [...] On m'a reproché le fait que j'étais justement un peu trop polyvalent. Moi, j'aime ça. Ça me convient mais ça ne plairait pas à tout le monde ». Ils aiment l'idée de faire « des tas de choses différentes dans la même journée », certains revendiquent un profil de touche-à-tout, de « bidouilleur » ou de « bricoleur » qui leur permet vraiment d'« aider la bibliothèque, les collègues, les étudiants ».

Le blues de l'informaticien en BU

Mais cette polyvalence n'est pas évidente pour tous les informaticiens en SCD. Certains vivent assez mal le mélange support-projet : en tant qu'ingénieur d'étude, voir l'essentiel de son temps consacré à la maintenance peut être ressenti comme dégradant. Quant aux bibliothécaires affectés à des tâches informatiques, l'éloignement de ce qui est pensé comme le cœur de métier peut aussi donner le sentiment de ne pas faire ce pour quoi on est entré dans la carrière. S'ajoutent à cela les conditions matérielles de travail², le « sentiment d'isolement », une gestion parfois aléatoire de ces personnels³ et l'impression d'une relation utilitariste voire

¹ « Je peux solliciter notre service informatique ou la DSI de l'université, en fonction des absences ou de ce que je repère comme problème. Si ça a l'air d'être lié à nos accès mais qui dépasse les problèmes courants, les serveurs qui plantent par exemple, mon collègue du service informatique peut regarder. Si ce sont des problèmes plus liés à l'infrastructure de l'université, je contacte directement la DSI de l'université. Ce sera en fonction de la nature du problème qui aura été identifié. » [Une bibliothécaire en SCD]

² « L'informaticien, chez nous, il est au rez-de-chaussée, il n'a pas de bureau [...] déjà, géographiquement, il est à côté des machines, des serveurs qui chauffent, il est là... et la question c'est aussi comment nous, on l'intègre ! » [Une bibliothécaire en SCD]

³ « En bibliothèque, on ne sait pas gérer des ITRF. Mais alors un ITRF informaticien, c'est la débâcle. Et ils le sentent et ils en souffrent. Il y a une lacune de notre part, dans nos compétences. Et puis pour les promotions, elles sont beaucoup plus dures dans les corps ITRF que dans les corps de bibliothécaires... c'est pour dire ! » [Un bibliothécaire ayant eu à encadrer plusieurs informaticiens dans sa carrière]

ingrate¹ dont se rendent compte certains bibliothécaires². L'amertume point aussi dans la mesure où les informaticiens interrogés souhaiteraient s'impliquer plus au service de la bibliothèque³, comme l'explique un informaticien en SCD : « c'est assez frustrant pour un service informatique de ne pas pouvoir utiliser l'ensemble de son couteau suisse de solutions et de compétences pour rendre service. »

Avantages et inconvénients d'une équipe en interne

Les entretiens menés laissent voir les avantages et inconvénients pour une bibliothèque universitaire à avoir une équipe d'informaticien(s) dédiée. Le premier avantage, le plus évident, est celui de la proximité et de la réactivité qu'« un premier niveau de secours » possède, comparativement à la DSI de l'université, et donc la qualité de service que cela implique pour les professionnels comme pour les usagers⁴. Cette proximité s'accompagne de rapports personnels plus étroits qui facilitent les relations de travail, surtout pour les bibliothécaires dont les champs de responsabilité les obligent à travailler en relation avec l'informatique⁵, mais aussi la meilleure compréhension des enjeux bibliothéconomiques par l'informaticien⁶, et donc un dialogue plus facile qu'avec la DSI de l'université. Plus impliqué parce qu'intégré à l'équipe et donc solidaire de la réussite ou de l'échec des projets, il participe, s'il y est associé, à la discussion avec les prestataires et apporte un regard éclairé sur les choix qui sont réalisés. Plusieurs bibliothécaires appartenant à des SCD devant discuter directement avec la DSI regrettent amèrement de ne pas avoir d'informaticien à demeure. Ils reconnaissent volontiers que dans l'idéal, si le dialogue fonctionnait bien entre des bibliothécaires capables d'exprimer clairement leurs besoins et une DSI à l'écoute et réactive, ils n'en auraient pas besoin... mais, comme ce n'est pas le cas, « ce serait vraiment bien qu'on en ait un à demeure ! », concluent-ils. Une équipe intégrée offre également l'intérêt de la transparence budgétaire, les décideurs ayant la connaissance exacte de ce que ces tâches

¹ « J'ai pu légèrement orienter mais la plupart des décisions étaient déjà prises. Ce qui est recherché, c'est mes avis techniques, pas ma vision du projet. » [Un informaticien en SCD] « On a l'impression que l'informaticien, il est là pour appliquer des ordres. C'est le conservateur qui va réfléchir à sa place. [...] On ne me demande même pas mon avis, j'apprends qu'il va y avoir un changement. » [Un informaticien en SCD]

² « Pour les informaticiens, les bibliothécaires sont des enfants gâtés qui demandent des choses dont ils n'ont pas besoin alors que les conditions de travail des informaticiens sont vraiment pas agréables. » [Une bibliothécaire en SCD] « Au début, quand il y avait plein de problèmes, on avait tendance, quand on le voyait dans les couloirs de la bibliothèque, à lui sauter dessus. Il nous a gentiment expliqué qu'on pouvait commencer par lui dire bonjour, lui demander comment il allait... c'est quelqu'un avec qui on s'entend très bien, et à ce moment-là, on s'est rendu compte que oui, on a aussi des êtres humains en face de nous et ce n'est pas juste des techniciens qui peuvent être à nos ordres et intervenir au plus vite sur nos problèmes techniques. C'est un peu ingrat en plus parce que la plupart du temps, on les appelle quand on a des problèmes, donc je conçois que ce ne soit pas très agréable comme positionnement. » [Un bibliothécaire en SCD]

³ « Nous, notre informaticien, il est très intéressé par la politique documentaire. Et il y a des questions qu'on se pose, des choses techniques par exemple en politique documentaire, il nous dit : "pourquoi on n'a pas pensé à moi ?". Et c'est vrai qu'on n'a pas pensé à lui, parce que la politique documentaire, ce sont les acquéreurs alors qu'ils n'ont pas de formation sur les outils, surtout les tableurs. Et c'est vrai qu'on pourrait inclure davantage l'informaticien. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ « Pour moi, ce qui compte, c'est la réponse qu'on fait aux usagers. Il y a une rapidité... et des problèmes auxquels on ne répondra pas parce que si on ne les résout pas dans les minutes ou la demi-heure qui suit... si le lecteur n'est plus dans la bibliothèque, eh bien il n'aura pas reçu le service qu'on aurait dû lui rendre. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁵ « C'est extrêmement précieux d'avoir un ingénieur informaticien dans la bibliothèque, par exemple pour tout ce qui est ressources électroniques, documentation électronique, le catalogue, qui ne sont jamais que des données électroniques, les thèses et les mémoires, les projets. [...] Tout ça, ça nécessite des relations très étroites avec les informaticiens et s'ils sont dans la bibliothèque, c'est quand même plus facile. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁶ « J'explique ce que ça veut dire. Je joue un rôle pédagogique. Je ne reste pas avec les termes techniques. [...] Le fait d'avoir un service informatique local, au sein du SCD, c'est très très avantageux. Ça rend énormément service, on est au service des collègues. » [Un informaticien en SCD]

représentent. Enfin, les choix techniques effectués peuvent rendre la présence d'une équipe plus que précieuse, comme l'explique un bibliothécaire ayant eu plusieurs expériences professionnelles d'encadrement d'équipes d'informaticiens : selon lui, « on peut se passer d'informaticien si on est en propriétaire sur tout. Si on est en libre, c'est pas la peine : il faut un informaticien. »

Si la présence d'un informaticien ou d'une équipe au service de la bibliothèque rend de grands services, elle ne résout toutefois pas tous les problèmes et peut même en poser. La responsabilité confiée à un informaticien seul représente en soi un risque dont ils ont eux-mêmes une conscience aiguë¹. D'autre part, l'absence d'informaticien sur site n'est pas toujours mal vécue, ainsi, par exemple, le départ à la DSI de l'équipe d'informaticiens antérieurement présente dans un SCD a-t-il été perçu comme une réorganisation logique des postes et des compétences². Il a même eu « pour conséquence une moindre charge de travail pour le SCD et une montée en charge du département de l'informatique documentaire du SCD sur la définition globale du SI du SCD, définir quels sont les besoins, suivre tous les travaux faits autour de l'information scientifique et technique... ». Lorsque les relations avec la DSI se font bien – et certains bibliothécaires témoignent heureusement que cela arrive –, l'absence d'un service intermédiaire – ou sa limitation à un ou deux techniciens de catégories B ou C chargés uniquement de la maintenance du parc – peut permettre une meilleure intégration des projets de la bibliothèque dans ceux de l'université, des interventions plus efficaces pour les infléchir et l'intervention de la DSI comme expert technique, fonction autrement dévolue à l'informaticien « maison » mais qu'il ne peut pas toujours jouer pleinement. En effet, accaparé par des tâches diverses et en « flot continu », il n'est pas toujours évident de hiérarchiser ses interventions « parce que les relations sont de personne à personne et que quand on a quelqu'un qui vient vous voir un peu hystérique sur le mode “c'est terrible, mon ordinateur ne marche plus, viens voir tout de suite”, on ne peut pas lui dire “là je suis sur quelque chose qui concerne l'ensemble de la bibliothèque et qui doit être fait maintenant”. » [Un bibliothécaire en SCD] C'est par conséquent son rôle dans les projets qui, souvent, est sacrifié. La question des compétences que pose cette polyvalence exige de l'informaticien, qui ne peut être spécialiste en tout, la volonté de se former de manière continue, tout en épargnant les bibliothécaires, « déresponsabilisés sur des compétences basiques qu'ils pourraient avoir de leur côté. Ça leur permet de rester dans un état d'ignorance et donc de mauvaise foi », d'après un bibliothécaire en SCD.

L'équipe dirigeante d'une bibliothèque universitaire n'a cependant guère le choix d'avoir ou de ne pas avoir une équipe d'informaticien(s) à sa disposition. L'histoire et les contraintes économiques imposent le plus souvent un état de fait. Si choix il peut y avoir, c'est plutôt celui de renoncer à une telle équipe quand elle est présente que d'en créer une lorsqu'il n'y en a pas, et en période de restrictions budgétaires généralisées, les tentations sont grandes : pour les bibliothèques de mutualiser les moyens ; et pour les DSI qui manquent de personnel, de chercher à récupérer ces postes pourtant si utiles aux bibliothécaires et aux usagers.

¹ « J'essaie de documenter tout ce que je fais mais si ce soir je me plante avec la voiture... » [Un informaticien en SCD]

² « Le fait que le SCD gère lui-même ses propres serveurs demandait du personnel vraiment informaticien et le fait de tout passer à la DSI n'a pas engendré de problème. » [Un bibliothécaire en SCD]

BnF et BPI, des services internes : intégration ou enclave ?

Contrairement aux SCD, la BnF et la BPI possèdent toutes deux un important service informatique intégré. Le Département des systèmes d'information (DSI) de la BPI est divisé en trois services : « support, qualité de service », pour la maintenance curative ; « production, exploitation », qui gère notamment les réseaux ; « études, projets, développements », chargé des projets informatiques issus du DSI ou des autres services de la bibliothèque. Il intègre à la fois des informaticiens et des bibliothécaires. Cette proximité physique, selon les concernés, assure une compréhension mutuelle, une convivialité – toutes deux très appréciées – et la circulation efficace de l'information.

La taille et les missions de la BnF sont sans commune mesure. Son DSI est intégré à la Direction des services et des réseaux, l'informatique étant conçue du point de vue de la production. La centaine d'informaticiens se répartit de manière à peu près égale entre les trois services dédiés : 1/ au développement, 2/ aux réseaux et 3/ à l'expression des besoins et la définition des cahiers des charges. Les deux missions traditionnelles de l'informatique dans une bibliothèque, la maintenance et les projets, sont ainsi couvertes.

En cas de panne, le support est assuré par l'intermédiaire du « fameux 4545 » : « le premier qui découvre la panne appelle le 4545, on nous fournit un numéro de dossier et c'est eux qui prennent contact avec les informaticiens. Si j'ai un problème avec mon poste dans mon bureau, je fais aussi le 4545. » Les opinions à l'égard de ce service diffèrent. Certains bibliothécaires se réjouissent « d'être dans un établissement où on a un DSI qui est entièrement dévoué à la cause de la bibliothèque. On râle beaucoup contre la BnF quand on y est mais, quand on part, on se rend compte de ce qu'on perd. Je suis dans un monde privilégié où l'informatique n'est absolument pas un problème, sauf quand ça *bugge*. Mais quand ça *bugge*, on a quelqu'un qui répond au téléphone. » D'autres, en revanche, incriminent un « service informatique tentaculaire » et anonyme qui « nous balance des décisions, on ne nous a jamais dit qui était dans un appel d'offre, ni sur quels critères ça a été choisi », en particulier en ce qui concerne « un outil que tout le monde ne peut pas faire autrement que d'utiliser, c'est Lotus, c'est un choix qui a été fait... Lotus est compatible avec RIEN, c'est une horreur, tout le monde s'en plaint. On a même des gens qui sont très dégourdis, intellectuellement, scientifiquement et même informatiquement, qui ne savent pas créer un document sur la base de données Lotus. » Le dispositif comprend en outre des correspondants informatique chargés de faire le relai dans chaque service.

Les applications peuvent être développées en interne ou en externe. Le choix se fait selon « les compétences nécessaires » : si elles existent à la BnF, le développement est assuré par les équipes du DSI ; si elles ne sont pas présentes, et en fonction des contraintes RH et de temps, il est fait appel à la sous-traitance. De fait, le développement interne concerne tous les projets d'envergure et au cœur du métier de la BnF, alors que le développement est externalisé « pour des projets identifiés plus satellites ou des projets qui sont un peu jeunes », selon les mots d'un bibliothécaire. Le service informatique « embarqué » comprend, d'après une bibliothécaire, des informaticiens « au top du top », « le haut du panier ». Sa situation dans l'organigramme permet en outre une « cohérence » : « si on fait Gallica, si on fait la numérisation, c'est parce qu'il y a un service informatique embarqué. On a les mêmes objectifs, les mêmes intérêts. On défend une cohérence. Je fais partie de ces personnes qui défendent que le DSI soit à la DSR. [...] Je trouve essentiel d'être

là parce que la raison d'être des informaticiens est bien d'assister la bibliothéconomie. Ça, ça a été pensé il y a vingt ans, je pense qu'il faut le défendre aujourd'hui », discours porté par plusieurs interlocuteurs au sein de la BnF. Or cette implication oblige à mettre en place des méthodes de gestion de projet adaptées.

La gestion de projet : quelle répartition des rôles ?

À la BnF : la méthode agile

Alors que les informaticiens à la BnF possédaient, il y a vingt, une maîtrise d'ouvrage déléguée forte en face de la maîtrise d'œuvre, aujourd'hui « le travail de réflexion sur la mise en place d'un nouvel outil ou d'un nouveau service se fait différemment », selon une informaticienne ayant connu les deux époques. Elle note une « sensibilité différente : on s'apporte les uns aux autres » dans une « discussion commune où on invente ensemble l'outil ou le service », ainsi que la rencontre d'une « démarche logique informatique et [d'une] démarche bibliothécaire qui réfléchit à son métier. La richesse des deux fait que ça marche bien. »

Ce dialogue constant est au centre des méthodes dites « agiles ». Groupe de pratiques utilisées essentiellement dans le domaine du développement informatique, elles datent du début des années 1990. De manière très simplifiée, elles sont fondées, notamment, sur le principe d'itération qui permet d'affiner le besoin en cours de réalisation. Elles supposent à la fois des relations très étroites entre la partie fonctionnelle et la partie informatique, et des cycles de développement très courts. La BnF a dû « adapter » ces méthodes aux contraintes d'un établissement public, notamment « en ce qui concerne les marchés publics ».

La méthode agile déployée à la BnF permet « une grande souplesse avec la possibilité de valider éventuellement ces développements, de réintégrer des retours d'usage d'utilisateurs » [une bibliothécaire de la BnF]. Plus précisément, elle repose

sur l'idée de découper l'ensemble de ce que vous allez réaliser en toutes petites unités que vous allez ensuite mesurer, chiffrer et vous allez donner l'estimation à la fois de combien de temps il faut pour faire une fonctionnalité particulière et la priorité par rapport à ce que ça implique... ce qui est intéressant, c'est d'avoir un besoin en permanence, d'être capable de faire des tests, des choses très précises pour les gens côté métier qui vont regarder dans le détail ce qu'on fait, d'être capables de leur donner du grain à moudre par rapport à eux, leur pratique au quotidien, qu'ils puissent s'y retrouver... en gros, on a une trentaine d'interlocuteurs dans les départements à qui on montre tout ce qu'on fait au fur et à mesure, qui vont pouvoir nous aider à valider, etc. et puis quelque chose qui, du coup, va devenir beaucoup plus succinct quand on monte dans la chaîne hiérarchique, qui va devenir deux phrases ou une petite démo qu'on fait en quelques minutes. [Un bibliothécaire de la BnF]

L'implication des bibliothécaires dans le processus de développement se double d'un rapprochement avec l'informatique. Si le pilotage des projets se fait en binôme – un chef de produit conservateur et un chef de projet informaticien –, les relations sont, dans les faits, moins formelles :

On attribue à l'informaticien le chiffrage et le côté technique, et au côté métier la définition des besoins. Mais en réalité, on a quelque chose de beaucoup plus collégial que ça. Ce qui est intéressant, c'est que très souvent, on a des mécanismes de prise de décisions qui sont pas tant que ça hiérarchiques... il y a une prise de décision collégiale sur la manière de faire ci ou ça, d'aller en avant, etc. [Un bibliothécaire de la BnF]

Avec la méthode agile, on est en mode actif, en co-construction, donc on discute. L'objectif est de construire quelque chose ensemble, donc on trouve le chemin. Il n'y a pas d'autre alternative. [...] On travaille ensemble, on mature ensemble... c'est des gens avec qui je construis au quotidien. Et je ne me sens pas prestataire de service et je ne veux pas être prestataire de service auprès d'eux. [...] Avec la méthode agile, on gomme cet aspect-là. On

a un autre modèle de travail au quotidien : être une équipe commune, qui bosse ensemble.
[Une informaticienne de la BnF]

Le dialogue qui s'établit permet d'une part aux informaticiens de s'intéresser de près aux problématiques du métier et, d'autre part, aux bibliothécaires d'être plus associés au développement technique et de réfléchir aux adaptations possibles de projets en cours à leurs propres besoins¹. Entre les deux, les chefs de produits servent d'intermédiaires et sont fortement impliqués dans la réussite des projets². Très proches du DSI, « ils jouent parfois le rôle d'écran entre les utilisateurs et le DSI » [une bibliothécaire de la BnF]. Mais le « découplage » entre le chef de produit et la compétence informatique demeure nécessaire au bon fonctionnement du dispositif : le service évoluant très vite, lorsque le chef de produit a lancé le développement, il continue de « rêver d'autre chose », d'avoir de nouvelles idées ; dès qu'une version est lancée, la suivante « est déjà dans la tête du chef de produit », ce qui ne serait pas possible si un informaticien occupait les deux postes. Les chefs de produits « connaissent leurs publics, suivent l'audience, les besoins des internautes, voient ce qui se fait de mieux, rédigent la “road map” de développement, négocient le budget... », et rencontrent les informaticiens de manière quotidienne. Au départ mise en place pour Gallica, la méthode agile a été progressivement adoptée pour tous les projets informatiques, « à la demande des autres chefs de produits ».

Dans les autres établissements : des rôles à définir

De l'aveu même des personnes interviewées à la BnF, « ce qui se passe à la BnF n'a pas forcément valeur d'exemple ». Si elle semble fonctionner à la BnF, cette méthode paraît difficilement applicable à des établissements de taille plus modeste. Certains aspects peuvent toutefois inspirer d'autres bibliothèques, en particulier la structuration du binôme bibliothécaire-informaticien avec des responsabilités clairement établies et, surtout, des espaces de dialogue institutionnels et très réguliers apparaît comme un idéal régulateur : « dans l'idéal, ce serait que pour chaque chargé de projet il y ait un correspondant informatique... c'est-à-dire... j'aime bien cette idée de développement agile. Que sur chaque projet, il y ait ce travail qui soit fait et avec à chaque fois des personnes attitrées parce que, parfois, il y a trop de changements de personnes sur un projet, que ce soit côté informatique ou côté bibliothèque d'ailleurs. » [Une bibliothécaire en SCD] Mais, plus largement, ce qui séduit certains bibliothécaires, c'est la méthodologie du « mode projet » en elle-même... même si dans le privé, d'où elle vient, elle est de plus en plus critiquée.

Le rôle d'expert technique des informaticiens dans la gestion des projets est unanimement reconnu par les bibliothécaires. Leurs compétences sont une aide précieuse, en particulier dans la discussion avec les prestataires extérieurs, par le « travail d'interprète, de traduction » qu'ils réalisent³. La structure en binôme bibliothécaire-informaticien est privilégiée, sous la responsabilité fonctionnelle du bibliothécaire : « dans la gestion de projet, les informaticiens sont essentiels. Ils connaissent très bien la contrainte technique, ils ont une vision outil de la chose. C'est moi qui fais les grandes lignes et ensuite j'affine avec l'informaticien. Ça

¹ Ces relations très proches n'empêchent toutefois pas certains malentendus. En particulier, « souvent le conservateur est identifié par les informaticiens comme l'utilisateur final ».

² « Par rapport au jugement sur un projet qui se plante, si un projet tombe, on tombe avec les informaticiens. Par rapport au risque de plantage, on est dans la même barque que les développeurs. »

³ « L'aide d'un informaticien est indispensable, ne serait-ce que pour avoir la main sur ce que le prestataire propose, ne pas se faire enfumer. » [Un bibliothécaire en SCD]

marche par va-et-vient. Mais ce qui est important, c'est que ce soit le bibliothécaire qui soit chef de projet parce qu'on est censé travailler pour le public. » [Un bibliothécaire en SCD] Les compétences en gestion de projet des conservateurs sont toutefois diversement appréciées par les informaticiens. Si certains louent une « culture de gestion de projet plus académique et mieux gérée par les bibliothécaires », d'autres se montrent plus sceptiques quant aux compétences de ces derniers :

Pour moi, le bibliothécaire chef de projet, j'en ai encore jamais vu parce que, clairement, j'ai l'impression que c'est pas rentré dans votre formation. Des trucs tout bêtes mais, qu'est-ce que c'est la MOE ? Qu'est-ce que c'est la MOA ? Un planning ? Je vais être un peu taquin mais j'ai l'impression que ça fait pas partie de votre cursus. J'ai vu beaucoup de bibliothécaires savoir le faire mais parce qu'elles l'ont appris sur le tas. Après, le rôle d'un bibliothécaire chef de projet, pour moi, ça ne fonctionne pas quand c'est un projet informatique. Pour moi. Je suis très sévère mais pour moi ça ne fonctionne pas quand c'est un projet informatique.

Cette idée est d'ailleurs partagée par plusieurs bibliothécaires qui jugent les informaticiens meilleurs chefs de projet. Or, au cours des entretiens, une ambiguïté apparaît dans le terme « projet » car tous les projets ne sont pas à proprement parler informatiques mais la plupart incluent cette dimension de manière plus ou moins prononcée, du fait de son omniprésence dans les bibliothèques.

Comment, dans ces circonstances, les relations entre bibliothécaires et informaticiens s'établissent-elles ? Comment se répartissent-ils les rôles, communiquent-ils, vivent-ils ensemble dans la bibliothèque ?

LES RELATIONS ENTRE BIBLIOTHÉCAIRES ET INFORMATIENS

Répartition des rôles

La dialectique des responsabilités respectives

Une forme de dialectique s'installe parfois entre informaticiens et bibliothécaires dans la répartition de leurs responsabilités.

D'une part, l'informaticien se considère comme le « garant de la partie technique ». Il a conscience du cadre du projet et que « plus ça va sortir du cadre du logiciel, plus ça va coûter cher, plus ça va prendre de temps, plus ça va être des galères, etc. » [une informaticienne en grand établissement], argument qu'il doit opposer à un bibliothécaire qui ne sait pas toujours exprimer correctement ses besoins¹ ni les hiérarchiser². L'informaticien veut « recadrer » les « rêves des bibliothécaires », les « ramener à la réalité de ce qui existe » : « en général, les utilisateurs font une liste au père Noël et on doit les recadrer... peut-être que les

¹ « Il faut apprendre à formaliser ses besoins. Pour l'informaticien, si le besoin n'est pas formalisé, il ne peut rien faire. Le bibliothécaire doit savoir précisément ce qu'il veut. C'est un travail que nous devons faire avant d'aller voir l'informaticien. [...] Si on ne sait pas formaliser nos besoins, ça veut dire que notre réflexion n'est pas approfondie. » [Un bibliothécaire en SCD]

² « Des fois, il y a des *clashes*. Des fois, j'ai des collègues ils n'en peuvent plus des demandes de certains conservateurs qui titillent sur un petit truc qui n'est pas faisable, qu'ils ne lâchent pas et qui en font tout un drame, sans comprendre que c'est pas possible : ou ça coûte trop cher ou ça va retarder le projet de six mois. [...] Nous, de notre côté, on doit être super à l'écoute... Eux, il faut qu'ils comprennent que c'est bien beau de faire des projets qui durent dix ans et de réinventer ce qui existe déjà mais pour faire avancer un projet, il faut tenir des délais, des coûts, etc. » [Un informaticien en grand établissement]

bibliothécaires, c'est encore pire ! [...] On avait monté un groupe de travail avec des conservateurs... ils ont écrit un roman ! C'était bien écrit, ça c'est vrai. » [Une informaticienne en grand établissement] S'ajoute à cette « mission » celle d'intermédiaire entre les bibliothécaires et les prestataires extérieurs. En effet, d'après un bibliothécaire en grand établissement, « ce qui manque aussi aux bibliothécaires, c'est qu'ils n'ont pas l'habitude des relations avec les prestataires » : les informaticiens doivent faire prendre conscience aux bibliothécaires des contraintes économiques et techniques des prestataires... et ce n'est pas toujours facile.

D'autre part, les bibliothécaires peuvent être tentés de considérer les informaticiens comme des exécutants seulement chargés, sous leur direction, d'« installer des solutions » afin de permettre « aux bibliothécaires de travailler. C'est un prestataire de service. [...] Un informaticien doit offrir une infrastructure informatique la plus performante possible pour qu'ils puissent travailler dans les meilleures conditions possibles » [une bibliothécaire en SCD], attitude mal vécue par les informaticiens.

Afin de dépasser l'antagonisme de ces positions, le travail en binôme, par exemple sur le modèle de la méthode agile appliquée à la BnF, apparaît à beaucoup comme une solution au moins partiellement efficace quand elle peut être mise en œuvre. La répartition théorique selon laquelle « l'analyse du besoin et l'énoncé du besoin revient au bibliothécaire et ensuite la traduction technique du besoin revient à l'informaticien », comme le rappelle une bibliothécaire en SCD, ne peut fonctionner sans « une collaboration qui doit se faire de manière très fine ». Toute la difficulté réside dans « l'équilibre » et la clarification préalable des rôles¹, quitte à aller vers une « formalisation plus grande pour que les choses se passent bien » [une bibliothécaire en grand établissement]. Or, bien souvent, cette formalisation est tributaire d'une situation historique, d'une répartition antérieure des tâches et d'un organigramme, dont les acteurs ne sont pas responsables².

Ces éléments imposés incluent également la distribution de rapports hiérarchiques entre bibliothécaires et informaticiens qui ne vont pas toujours de soi : comment encadrer une personne dont on ne maîtrise pas nécessairement le domaine de compétence ?

La relation hiérarchique

La relation hiérarchique entre un conservateur et un informaticien existe surtout en SCD lorsqu'une équipe informatique est présente au sein de la bibliothèque. Il n'est pas toujours évident de l'assumer pour le conservateur à cause de la différence de compétence technique. Comment, quand on n'est pas « soi-même un peu informaticien », définir des objectifs, répondre aux questions et aux attentes, prendre et assumer des décisions dont on ne comprend pas nécessairement tous les enjeux, assurer l'intérim en cas d'absence, évaluer le travail et les compétences ? Une solution peut être de renoncer à la présence d'informaticiens dans la

¹ « Chacun doit rester à sa place : un chef de projet fonctionnel, c'est pas un chef de projet informatique. Et quand il y en a un qui empiète sur l'autre, c'est catastrophique. Il faut vraiment que chacun reste à sa place. Pour moi le meilleur fonctionnement, c'est deux têtes et que chacun reste bien à sa place. Il faut bien s'entendre et être bien d'accord sur qui fait quoi. Il faut se faire confiance. » [Une informaticienne en grand établissement]

² « En même temps, ça dépend, quand on arrive sur un poste, de ce qui existe déjà et... respecter la répartition. On ne peut pas retirer ou refiler du travail à quelqu'un sans en discuter avec lui et se mettre d'accord ensemble. » [Une bibliothécaire en SCD]

bibliothèque et de confier ces responsabilités hiérarchiques à une DSI où les chefs de service, informaticiens, paraissent plus à même de les assumer. Solution également imparfaite car, quand ils arrivent dans la bibliothèque, les informaticiens de la DSI peuvent être amenés à effectuer des interventions qui dépassent le cadre de ce qui leur a été fixé auparavant, comme le souligne une bibliothécaire qui voit régulièrement un informaticien de la DSI : « presque tout le travail que fait l'informaticien ici n'est pas évalué par son supérieur hiérarchique à la DSI ».

En outre, un informaticien en SCD relativise ces difficultés : « j'ai déjà été évalué par des gens beaucoup moins compétents que moi, même s'ils étaient aussi informaticiens ! » La « solution » la plus souvent avancée par les bibliothécaires, loin de résoudre tous les problèmes que pose cette relation hiérarchique, demeure l'évaluation sur des objectifs de service, comme l'explique, par exemple, cette bibliothécaire :

À l'échelle de la direction, on doit déterminer un projet de service avec des choix d'outils qui sont des moyens mais pas une fin. Et ensuite on fera des choix de solutions techniques. Et après, tu évalues ton informaticien en fonction de ton service : si ton service public tourne, c'est que ton informaticien est bon. Mais il ne sera pas bon si tu ne lui as pas fixé des priorités, ça c'est sûr. Et les priorités, elles vont être en fonction des finalités. C'est une logique d'objectifs, la mission passe d'abord : si c'est un service informatique de bibliothèque, il est au service de la bibliothèque et de ses missions. On définit d'abord la mission, ensuite on voit. Mais après, si ton informaticien il a besoin d'autorisations politiques, stratégiques, etc., alors ça veut dire que toi aussi tu dois mouiller la chemise : il faut avoir de la suite dans les idées. (Rires)

Quant aux problèmes de prise de décision, ils peuvent se résorber en partie par le développement des compétences ou, à tout le moins, des connaissances informatiques des bibliothécaires¹ et l'instauration d'un climat de confiance et de dialogue. Or, pour ce faire, encore faut-il résoudre la question de la communication entre les individus.

Une communication difficile

Des incompréhensions mutuelles blessantes

Alors qu'ils travaillent ensemble, se construisent des images plus ou moins fantasmées les uns des autres, bibliothécaires et informaticiens paraissent reproduire inconsciemment des comportements mal vécus de part et d'autre. Se connaissent-ils vraiment² ? Les bibliothécaires n'ont pas toujours conscience des contraintes de leurs collègues informaticiens³ qui leur donnent parfois en retour l'impression de ne pas les prendre au sérieux quand ils parlent technique⁴. Un bibliothécaire travaillant depuis longtemps avec des informaticiens avance une hypothèse :

[Les bibliothécaires] font un complexe par rapport aux informaticiens. Ils vont mettre en rapport leurs compétences personnelles avec un projet alors que ça n'a rien à voir. Par

¹ Voir p. 58

² « Ce qui peut les opposer, c'est une méconnaissance des métiers et des contraintes de chacun. Ils ne sont pas amenés à se connaître. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

³ « Les informaticiens ont des contraintes que les bibliothécaires ne perçoivent pas toujours... ils ne peuvent pas faire de miracles ! » [Un bibliothécaire en grand établissement] « Ils n'arrivent pas à se mettre dans la peau de l'autre pour essayer de comprendre le besoin de l'un et les contraintes de l'autre. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ « Tu dois essayer de leur démontrer que ta demande, tu ne la fais pas par caprice. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Un certain nombre d'informaticiens sont persuadés qu'il n'y a qu'eux qui peuvent comprendre certaines choses. Et du coup, il y a un genre de phase à passer : prouver sa légitimité vis-à-vis de l'informaticien. On sait ne pas se faire rouler quand on parle technique. » [Une bibliothécaire en SCD]

exemple, quelqu'un qui ne se débrouille pas très bien en bureautique ou avec son PC, il va tout de suite avancer un manque de compétence alors qu'on est dans un projet qui n'a rien à voir du point de vue des fonctionnalités et des enjeux. Il va se placer en infériorité par rapport à l'informaticien.

Mais cette différence de compétence technique est elle-même à l'origine d'une frustration chez les informaticiens s'ils ont le sentiment que les bibliothécaires, sans forcément « en jouer », du moins ne font guère d'effort¹, surtout pour expliquer un besoin qui tombe comme un ordre injustifié² quand leur propres demandes passent souvent à la trappe et qu'on leur donne le sentiment d'être « les derniers servis »³ dans la bibliothèque, voire de véritables « boucs-émissaires »⁴.

L'impératif dialogique

À les en croire, bibliothécaires et informaticiens s'entendent mal, au sens propre comme au figuré. Le manque de communication est constaté des deux côtés et tous souhaitent établir plus de « dialogue » entre professions et entre individus, à tel point que la formule revient comme un mantra au long des entretiens : « il doit y avoir beaucoup de dialogue, parce qu'il n'y en a jamais assez », « il faut se faire un peu violence pour trouver un moyen de communication ou inventer un moyen de communication », « c'est pas un dialogue facile à instituer du tout... mais c'est un dialogue nécessaire », « il faut qu'on apprenne à dialoguer avec des informaticiens. On doit avoir un dialogue avec eux », « il faut toujours qu'il y ait un dialogue continu entre le métier et l'informatique »...

Or, les lieux de « dialogue » semblent manquer en bibliothèque : des « lieux communs d'échange », des « lieux de culture commune dans l'université, qui soient vraiment institutionnels, associatifs, politiques ». D'autres solutions sont envisagées : « les mettre dans le même bureau me paraît une bonne idée, il n'y a rien de mieux pour faire travailler les gens entre eux » ou « faire des réunions régulières avec les informaticiens ». Parmi les interlocuteurs rencontrés, il est exact que lorsque bibliothécaires et informaticiens partagent les mêmes bureaux, la proximité topographique favorise grandement la communication entre eux.

Toutefois, le « dialogue » nécessite également un langage commun, nous l'avons déjà vu, qui soit aussi clair et précis que possible, comme le résume une bibliothécaire en SCD : « il faut leur donner les clefs pour comprendre pourquoi,

¹ « Souvent, les informaticiens doivent régler des problèmes qui, pour eux, ne sont pas des problèmes mais juste des collègues qui ne savent pas s'en servir... du coup, ça les énerve de devoir se déplacer pour... pour rien en fait, pour des petits trucs qui auraient pu être réglés par la personne elle-même. J'ai souvent vu ça, les bibliothécaires, même pour un tout petit problème, ils appellent les informaticiens, ils essaient pas de chercher plus loin ce qui se passe et du coup, l'informaticien, il arrive un peu excédé parce qu'il a plein de demandes comme ça » [Une bibliothécaire en SCD]

² « Il y a une différence entre les conservateurs et les autres bibliothécaires. Quand j'entends un bibliothécaire dire "je fais ça comme ça mais je n'y arrive pas...", je discute avec lui, j'essaie de comprendre son problème et lui proposer une solution. Un conservateur, ça ne marche pas comme ça. Il arrive et il dit, je sais pas moi, je vais dire n'importe quoi... allez : "moi je veux... 10 écrans 23 pouces", blam ! Comme ça. Pour quoi faire ? Quand ? Qu'est-ce que vous allez diffuser dessus ? Et pour comprendre, il faut que je pose des questions. [...] Je veux dire, qu'il vienne en exprimant son besoin. S'il a des idées, s'il a déjà lui aussi utilisé des matériels, bien évidemment, j'entends aussi cette demande-là... mais c'est un échange. Et cet échange-là, il est difficile, je ne vais pas généraliser, mais il est difficile avec un certain nombre de conservateurs. »

³ « On est toujours les derniers servis. Suite à une restructuration des espaces, on a demandé un espace de stockage, il y a des espaces de stockage pour les livres, pour les meubles, mais pas pour l'informatique. On nous l'a refusé en nous disant : "ah mais vous faites de l'informatique, ce n'est pas important, vous n'avez pas besoin d'espace de stockage". »

⁴ « On est très attaqué : c'est très facile quand il y a des problèmes, de dire que c'est la faute de l'informatique. On sert aussi d'exutoire. On est un peu des boucs-émissaires. Il faut vraiment expliquer que si ça ne marche pas, derrière, c'est aussi parce qu'il y a des décisions qui sont prises qui ne sont pas de l'informatique. Et expliquer ça, ça prend du temps. »

comment, dans des termes clairs. Ne pas leur demander des solutions comme ça, dans l'abstrait, mais être le plus concret possible », surtout dans le cadre d'une gestion de projet¹, lieu propice à l'échange. Et si les informaticiens peuvent avoir une image négative de certains bibliothécaires, l'attitude adoptée n'est peut-être pas pour rien, comme le rappelle une jeune bibliothécaire : « avoir une attitude humble. Aller vers eux en se disant que c'est eux qui connaissent le technique mais en voulant en même temps comprendre. »

La même ajoute d'ailleurs un peu plus tard : « je pense que dans la plupart des cas, les gens se comprennent vraiment et que comme les trains qui arrivent à l'heure, on n'en parle pas. Après il y a des dinosaures des deux côtés et c'est eux qu'on voit. Mais je pense qu'en général ça roule ». Cet espoir est partagé tant par les bibliothécaires² que par les informaticiens : « certains tabous sont tombés. Il y a dix ans, on ne communiquait presque pas. Maintenant ça a sauté : les bibliothécaires nous posent même des questions sur les outils qu'ils ont à la maison, le smartphone, la tablette... » [Une informaticienne en grand établissement] Et réciproquement, les bibliothécaires apprécient que les informaticiens deviennent « force de proposition » sur des « questions métier » : « ce sont des gens qui par intérêt personnel sont amenés à faire des recherches en bibliothèque et arrivent très bien à se mettre à la place du lecteur » [une bibliothécaire en grand établissement] et apportent des propositions auxquelles les bibliothécaires n'auraient pas pensé. S'ils communiquent plus ou moins bien, comment bibliothécaires et informaticiens vivent-ils ensemble ? Comment les informaticiens sont-ils intégrés ?

La vie en bibliothèque, mode d'emploi

Des relations individuelles au prisme du genre

Les difficultés ne doivent pas cacher les relations plutôt bonnes qu'entretiennent bibliothécaires et informaticiens, qui dépendent beaucoup des individus. Un informaticien en SCD l'affirme d'ailleurs avec plaisir : « ma relation de travail avec les bibliothécaires, elle est géniale ! ».

Ces relations individuelles peuvent aussi être observées au travers du prisme du genre. Sachant que la profession « bibliothécaire » est très majoritairement féminine et que les informaticiens sont peut-être encore plus majoritairement des hommes, la question méritait d'être posée, aussi l'a-t-elle été aux bibliothécaires et informaticiens rencontrés. La plupart du temps, elle laisse perplexe les un(e)s comme les autres, la moue dubitative étant une réponse assez largement partagée :

Non, je ne pense pas... je ne pense pas que ça ait une influence particulière. [Un jeune bibliothécaire]

Ça tient plutôt à l'orientation des garçons vers les sciences dures et les filles vers les sciences humaines. Mais au sein de la bibliothèque, je n'ai pas l'impression que ça ait des conséquences. [Une informaticienne en grand établissement]

¹ « Il ne faut jamais laisser planer le doute sur ce qu'on va faire, qu'on ne va pas faire, ce qu'on va vérifier, ce qu'on ne va pas vérifier. [...] Quand on change d'avis, il faut le faire vraiment, pas pinailler sur des détails, changer d'avis clairement pas en louvoyant. » [Un bibliothécaire en grand établissement]

² Une bibliothécaire à propos des informaticiens : « Ils sont capables de communiquer à condition qu'ils fassent un peu d'efforts » ; et une autre : « si tout le monde est autour d'une table et explique ses besoins et ses contraintes, c'est tout à fait compréhensible : chacun est capable de comprendre qu'il y a des limites d'un côté et de l'autre. [...] Il y a moins de difficultés à communiquer avec les informaticiens que ce qu'on pense. »

Je ne me suis jamais posé la question. J'ai jamais réfléchi à ça. Peut-être que ça joue, mais *a priori*, je ne verrais pas. [Un informaticien en grand établissement]

Ça joue peut-être mais à mon avis, c'est pas la chose la plus importante. [...] Non, je pense que ça ne joue pas, en fait. [Un bibliothécaire en grand établissement]

Aucune conséquence. Il y a des femmes qui sont beaucoup plus informaticiennes que des hommes. Elles comprennent très très bien. [Un informaticien en SCD]

Je ne fais pas attention à ça, donc je ne l'ai pas perçu. [Une bibliothécaire en SCD]

Si la majorité des interlocuteurs, hommes et femmes confondus, ne perçoit pas d'enjeux particuliers liés au genre en bibliothèque, quelques voix affirment néanmoins le contraire, selon des modalités très variables. Pour un jeune bibliothécaire et une bibliothécaire en SCD, si effet de genre il y a, ce n'est pas dans les relations entre bibliothécaires et informaticiens en elles-mêmes mais dans l'ordre des représentations stéréotypées que certains peuvent se faire par ailleurs : « ça dépend de la grille que les gens ont dans leur tête. Il y a des gens pour qui ça joue parce qu'ils perçoivent le monde selon cette grille ».

D'autres perçoivent des différences de comportements nettes mais pas toujours les mêmes. Selon certains, une forme de machisme serait visible de la part des informaticiens à l'égard des femmes bibliothécaires. Pour un bibliothécaire travaillant en SCD au côté d'informaticiens, « ça joue énormément. Le monde de l'informatique n'est pas un monde masculin, c'est un monde de mecs, c'est encore pire ! ». D'après une bibliothécaire en SCD, « chez les intervenants en maintenance de premier niveau, il y a un peu la tendance à écouter d'une oreille en disant "ouais ouais, tu peux dire ce que tu veux, je sais ce qui s'est passé : tu as fait n'importe quoi et c'est pour ça que ça ne marche pas", parce qu'on est une femme. Il y a des collègues que ça heurte énormément. » Une autre confirme ressentir ce type de comportement mais le relativise : « il y a le côté un peu viril "de toute façon, vous n'êtes que des femmes, vous ne pouvez rien comprendre"... Je ne sais pas, je me le suis demandé un moment. On ne sait pas si c'est une question de genre, ou de profession, ou de vocabulaire qu'on ne maîtrise pas ». Enfin, une bibliothécaire ayant vécu toutes les étapes de l'informatisation des bibliothèques et connaissant bien le monde des informaticiens le prend avec humour : « c'est pour ça qu'il faut que les conservatrices aient quelques notions d'informatique pour ne pas se faire mener en bateau par des messieurs (rire) ».

Les relations hommes-femmes en bibliothèque sont perçues par d'autres à travers le prisme de la présence minoritaire des hommes, présence qui serait par conséquent valorisée, voire « recherchée ». Un bibliothécaire en SCD affirme ainsi entendre régulièrement des remarques telles que « heureusement que t'es un mec, ça fait du bien qu'il n'y ait pas que des femmes » et un informaticien en SCD s'amuse de constater qu'« il y a tellement peu d'hommes dans les bibliothèques, qu'on est aux petits soins avec eux (rires) ». Ces relations différenciées se vivraient sur un mode apaisé, y compris dans des situations propices aux tensions, comme l'explique une informaticienne en grand établissement : « je vois très bien les différences de réaction. Quand c'est une collègue féminine qui va demander une intervention, le comportement ne sera pas le même que quand c'est un collègue masculin. Mais c'est très gentillet. On n'est pas dans la séduction. La personne sera beaucoup plus agréable alors qu'on ne nous appelle que pour les problèmes. Ça atténue les tensions. » La mixité est en effet reconnue comme favorisant grandement les relations, non seulement entre bibliothécaires et informaticiens mais de manière générale au sein des équipes, comme le constate un bibliothécaire en SCD : « un

environnement où l'un des deux sexes est trop minoritaire fonctionne mal. Une équipe vraiment mixte fonctionne mieux ».

La participation des informaticiens à la vie de la bibliothèque

La valorisation des fonctions d'informaticien

Comment intégrer au mieux les informaticiens à la vie quotidienne de la bibliothèque ? « Seul de son espèce », les fonctions de l'informaticien ne sont pas toujours très valorisées, comme l'atteste l'attitude utilitariste que peuvent montrer les bibliothécaires à son égard : « c'est peut-être ça le tort qu'on a : avoir recours à l'informatique qu'*a posteriori*. C'est plus considéré comme un service après-vente qu'un service associé » reconnaît un jeune bibliothécaire qui remarque par ailleurs qu'« on peut aussi vachement valoriser le travail d'un informaticien qui... par ailleurs est pas super valorisé... j'ai rarement vu un établissement où on s'est dit "ouais non, mais c'est vachement important le service informatique !" Non. J'ai jamais vu ça. » Un informaticien en SCD, avec une pointe d'humour, constate quant à lui qu'« il y a une reconnaissance qui s'exprime par les collègues (sourire) : je reçois beaucoup de reconnaissance... verbale ». Afin de mieux valoriser les informaticiens, surtout en SCD, au-delà de la « reconnaissance verbale », certains bibliothécaires évoquent l'intérêt de donner à l'ingénieur informaticien présent dans le SCD une place dans l'équipe de direction¹.

Du service public pour les informaticiens ?

Un autre moyen d'intégration des informaticiens serait leur participation au service public. Cette question, qui n'était pas envisagée au début de l'enquête, s'est très vite imposée comme centrale. D'abord spontanément émise et discutée par plusieurs interlocuteurs, j'ai décidé de l'aborder systématiquement lors des entretiens, que ce soit avec les bibliothécaires ou les informaticiens. Contrairement à celle du genre qui laissait souvent dubitatives les personnes interrogées, la question du service public des informaticiens a toujours suscité des avis réfléchis et argumentés, dans les deux sens. Car si certains ont une opinion tranchée, beaucoup développent une argumentation nuancée pesant à la fois les intérêts et inconvénients, faisant la part du souhaitable et du possible.

L'argument le plus mis en avant en faveur du service public pour les informaticiens est celui de la meilleure compréhension des usagers, de leurs besoins et de leur manière d'utiliser les outils. Dans leurs propres mots :

Je pense que ce sont des gens qui gagneraient à être plus en contact avec le public. [...] Ils pourraient mieux comprendre l'usage de ce qu'ils font sur leur écran. En salle, on se rend compte de comment les chercheurs se servent des outils. [Une bibliothécaire en grand établissement]

C'est quand même intéressant de voir... que d'être utilisateur d'un service, on voit les choses autrement. [Un bibliothécaire en grand établissement]

Ils pourraient faire du service public pour se confronter à un public auquel ils sont confrontés de manière indirecte. Ça pourrait ne pas être inintéressant pour lui [l'informaticien du SCD] d'avoir ce contact de manière plus générale, à condition qu'il y ait un effort de formation sur la partie renseignement bibliographique puisque, pour le coup, c'est pas du tout son métier.

¹ Deux bibliothécaires émettent la même opinion : « il ne doit pas être un simple exécutant, au contraire ! Je pense que dans certaines bibliothèques, l'informaticien fait partie de l'équipe de direction et je trouve ça bien. » ; « je pense que le responsable du service informatique fasse partie de l'équipe de direction n'est pas une mauvaise chose. »

Mais ça, ce sont des formations qu'on propose aux moniteurs étudiants quand ils sont embauchés pour la première fois et qu'ils n'ont pas forcément d'expérience professionnelle en bibliothèque. Donc sur le papier, il n'y a rien qui l'empêcherait. Rien ne l'empêche, rien ne l'oblige : c'est en fonction de la bibliothèque, de l'informaticien. [Une bibliothécaire en SCD]

Ça aide à comprendre les demandes du public. Ils peuvent se dire : « j'ai eu telle demande, donc il faudrait que je développe quelque chose dans ce domaine-là pour faciliter ». [Un bibliothécaire en SCD]

Ce ne serait pas idiot, ne serait-ce que pour faire comprendre la complexité de l'interface, il n'y a rien de mieux que Mme Michu qui arrive et qui dit : « je ne comprends pas, je ne trouve pas le Figaro en ligne ». [Un bibliothécaire en grand établissement]

Ça peut être un moyen de comprendre l'environnement, l'utilisateur final, qu'il soit avec ses collègues. Ça peut lui donner une vision finale du travail. [Une bibliothécaire en SCD]

Plusieurs informaticiens interrogés défendent le même argument :

Le service public, c'est la prise de contact avec les lecteurs. Moi, si on me permet de le faire, ça me paraît évident qu'il faut que je le fasse. Ça sera beaucoup plus facile de comprendre les besoins si je peux m'impliquer, si je me retrouve en face de l'utilisateur. En n'en faisant pas, j'ai peur qu'on soit déconnecté d'une partie des besoins et d'avoir peut-être aussi un problème d'empathie avec les gens, de ne pas comprendre : « pourquoi il est pas content ? Qu'est-ce qui ne va pas ? » Ça me paraît indispensable de voir ce qui leur pose problème. [Un informaticien en SCD]

Je suis persuadé que les informaticiens devraient faire du service public. [...] Moi je serais le premier à vouloir faire du service public... parce que moi, ici, qu'est-ce qui me plaît ? Ce côté, tu fais de l'informatique, tu vois tout de suite l'utilité au public. Là, il y a un impact direct. Moi, faisant partie de cet établissement, j'aurais un grand plaisir à faire du service public. [Un informaticien en grand établissement]

C'est l'essence même : mon objectif, c'est de servir l'utilisateur, si je ne vois jamais l'utilisateur en face à face, ça veut dire que les retours que j'ai, ce sont seulement des retours qui sont transmis par d'autres collègues, que je ne peux pas mesurer moi-même. [Une informaticienne en grand établissement]

Si cette relation directe à l'utilisateur est le plus souvent avancée, elle s'accompagne parfois de l'idée que les informaticiens font déjà du service public d'une certaine manière et que ce ne serait qu'une extension plus formalisée de ces activités :

Les informaticiens sont toujours en relation avec les usagers, mais ils le sont plus avec les usagers professionnels qu'avec les usagers étudiants. [Une bibliothécaire en SCD]

Ils devraient faire du service public... pourquoi pas, oui ! Et puis, de fait, il [l'informaticien du SCD] en fait : quand il est dans la bibliothèque et qu'il dépanne des postes, qu'il est repéré par des étudiants qui viennent le voir, si ce sont des questions auxquelles il peut répondre, il les renseigne, il ne les renvoie pas vers nous. C'est un peu du service public, oui. [Une bibliothécaire en SCD]

Cela permettrait aussi aux informaticiens de mieux s'intégrer aux équipes (« pour comprendre à quoi leurs collègues sont confrontés ») et briser ainsi leur isolement (« participation au service public, participation à la vie du SCD. C'est le gros problème des informaticiens. Tout seul dans son coin, il se sent très seul »).

Sans être contre le principe, certains bibliothécaires se montrent circonspects, en général pour des raisons de compétences ou de volonté des informaticiens :

Je pense que ce serait bien que les informaticiens fassent du service public mais c'est aussi une compétence, c'est quelque chose qui s'acquiert. La compétence pédagogique, ça ne va pas forcément de pair avec la compétence technique. Ce sont deux choses. Certaines personnes ont les deux et ce sont des gens rares et précieux. Parce que souvent, ça s'exclut : plus on est fort techniquement, moins on est fort diplomatiquement. [Une bibliothécaire en SCD]

On ne va pas demander à des informaticiens de faire du service public... même si je serais personnellement pour que tout le monde dans la bibliothèque fasse du service public. Mais il y a des compétences à avoir, et est-ce que, eux, voudraient le faire ? Je ne sais pas. On a ici des administratifs qui ne peuvent pas en faire et aimeraient bien. Je ne suis pas sûre que la réalité de la profession amène à ça. Je ne sais pas si ça les intéresserait d'ailleurs. Enfin, si c'était moi, je serais d'accord ! Sans en faire une obligation, en les formant, selon les velléités de chacun. [Une bibliothécaire en grand établissement]

Ça pourrait être intéressant à titre d'expérience, mais pas forcément à pérenniser en fait. Et puis ce ne serait pas forcément leur souhait, enfin j'en ai l'impression... mais euh... je pense que ça pourrait les intéresser à titre d'expérience. [Une bibliothécaire en grand établissement]

Plusieurs bibliothécaires, en effet, perçoivent une faible appétence chez les informaticiens pour la participation au service public :

Ils ne veulent pas faire du service public ! S'ils avaient voulu faire du service public, ils auraient fait bibliothécaire. [Une bibliothécaire en SCD]

Les informaticiens dans ma bibliothèque, ils ne sont pas devenus informaticiens pour faire du service public. Ils n'y trouveraient pas de motivation, ils n'y prendraient pas de plaisir, en tout cas ici. [Un bibliothécaire en SCD]

Et puis de leur côté, je ne pense pas que ce serait leur volonté. [Une bibliothécaire en SCD]

Ce que confirment certains informaticiens :

Quand je suis dans de bonnes dispositions, je me dis que ce serait bien mais en fait... non, je ne voudrais pas en faire. Renseigner des étudiants qui ne prennent pas la peine de taper deux ou trois mots dans le catalogue, ce genre de choses, en plus apprendre les cotes des bouquins et savoir retrouver tous les bouquins dans la bibliothèque, ça j'en suis incapable ! [...] Mais quand il y a des soucis sur les postes en salle de lecture, j'interviens, je fais des patrouilles dans les salles pour voir si tout va bien et pour dépanner s'il y a besoin. Du coup, c'est peut-être une forme de service public aussi.

On m'a proposé de faire du service public. J'ai dit non. C'est pas mon métier. Je ne peux pas demander à un bibliothécaire de venir faire de l'informatique, il ne le fera pas aussi bien qu'un informaticien. Je ne veux pas détériorer l'image des bibliothécaires. Je peux renseigner de temps en temps quand je passe en salle et qu'on me pose une question mais en général, dans ces cas je préfère renvoyer vers un collègue qui est plus compétent que moi. Je peux faire le prêt et le retour, je peux le faire mais par contre je le ferai moins bien que mes collègues bibliothécaires. Je ne peux pas me substituer à eux.

Alors que d'autres, qui souhaiteraient en faire, regrettent qu'on le leur refuse :

Là on va t'expliquer que t'as pas la formation pour, droit dans les yeux. « Ah non non, c'est un travail de bibliothécaire ».

On nous le refuse parce que le métier d'informaticien en bibliothèque n'est pas reconnu : on nous dit qu'on n'est pas du métier, on ne peut pas s'autoriser à faire les mêmes missions que les gens du métier. C'est mon interprétation. On nous le dit sous une autre forme : « ah mais vous demandez de faire du service public mais si vous en faites, alors les services administratifs aussi vont le demander. C'est la porte ouverte à tout ! » La conclusion c'est que si on ne fait pas partie de la branche de formation des bibliothécaires, si on est administratif, si on est technicien d'équipement, si on est technicien informatique, on n'a pas de formation bibliothécaire, alors voilà... parce que certaines personnes au service administratif seraient aussi intéressées par avoir ce face à face avec l'utilisateur.

Cet argument des statuts est complexe :

En même temps, d'un point de vue statutaire, ça me paraît très difficile. Il y a des métiers des bibliothèques et des métiers de l'informatique. Si on leur demande de faire du service public, pourquoi ne pas demander aux personnels administratifs de faire la même chose. On ne peut pas demander n'importe quoi à n'importe quel personnel. À moins que ce soit sur la base du volontariat. [Un bibliothécaire en SCD]

Et puis après, ce serait continuer dans le mythe que n'importe qui peut être bibliothécaire et qu'il n'y a pas besoin de compétences spécifiques. Même si je fais un peu d'informatique, je

ne suis pas informaticienne. Si un informaticien fait un peu de service public, il ne sera peut-être pas efficace comme on peut l'être au niveau des recherches, du renseignement... [Une bibliothécaire en SCD]

En effet, du point de vue de plusieurs bibliothécaires, les compétences de l'informaticien sont suffisamment rares et demandées qu'il serait dommage de « mal » les employer :

Pour moi, c'est une mauvaise manière d'employer un informaticien, on n'est pas capable de... on force l'informaticien à faire autre chose que ce pour quoi il est arrivé dans la bibliothèque. C'est plutôt un constat d'échec. On le bride, on sous-emploie ses compétences techniques, il passe ce temps à ne pas utiliser des compétences qu'aucun autre n'a dans la bibliothèque. C'est pas une bonne manière de les employer. [Une bibliothécaire en SCD]

En termes d'organisation du travail, est-ce qu'on peut demander à un informaticien, vu ce qu'il est payé, de faire deux heures de service public sur son temps de travail ? Les chefs de service pourraient dire « ah mais non, ils ne sont pas productifs sur ce pour quoi ils ont été recrutés. » [Un bibliothécaire en grand établissement]

En productivité pure, il faut voir parce que ça peut faire cher payé. Si c'est un travail que d'autres personnes peuvent faire, c'est pas forcément de l'argent bien employé. [Un bibliothécaire en grand établissement]

Chacun son domaine de compétence. Le domaine informatique, ce n'est généralement pas le domaine où il y a le moins de travail. Ils sont déjà bien assez occupés à régler tous les problèmes. Et ça leur demanderait quand même du temps de maîtriser tout le côté utilisateur des outils et le renseignement. Non, je ne pense pas qu'ils devraient faire du service public. [Un bibliothécaire en SCD]

Enfin, une bibliothécaire chevronnée perçoit dans la volonté de certains bibliothécaires de faire faire du service public aux informaticiens d'autres intentions :

Il y a des collègues qui disent : « ouais, ils devraient aller en service public, ils se feraient engueuler, ils verraient ce que c'est ». Ils se feraient engueuler, oui, et alors ? Qu'est-ce que ça change ? Ils savent ce que c'est. Faut pas exagérer. C'est vrai quoi, c'est ridicule, cette idée « allez derrière un bureau, vous comprendrez ! » On peut comprendre sans ça !

Si, parmi les personnes interrogées, une majorité de bibliothécaires et une majorité d'informaticiens se montrent favorables au service public pour les informaticiens, la question demeure en suspens et ne saurait être débattue et réglée qu'au cas par cas, selon les contraintes des établissements et la volonté des personnes. Rien n'oblige, d'ailleurs, à ce que le service public effectué par un informaticien soit un décalque de celui réalisé par les bibliothécaires. Afin d'employer au mieux ses compétences, d'autres dispositifs originaux restent à inventer, par exemple en faisant évoluer le modèle de l'« astreinte » à laquelle sont soumis beaucoup d'entre eux.

VERS UN « BIBLIOTHÉCAIRE-HYBRIDE » ?

LE MÉTIER ET SON ÉVOLUTION

La transformation des bibliothèques par l'informatisation

Un phénomène ancien... qui se poursuit sous les mêmes formes ?

L'informatisation des bibliothèques est une histoire déjà ancienne et passionnante qui se poursuit aujourd'hui sous des formes différentes. L'analyse fine de ce phénomène excèderait largement le présent propos. La perception que s'en font les interviewés mérite néanmoins quelques observations. En effet, deux points de vue semblent s'opposer entre ceux qui y voient encore « le bouleversement majeur » des bibliothèques actuellement comme à l'avenir et, *a contrario*, ceux pour qui les bibliothèques ne changent finalement pas tant que cela malgré les évolutions techniques.

Plusieurs bibliothécaires remarquent que les changements passés de la place de l'informatique dans la société ont été accompagnés de modifications, non seulement des publics, mais du rapport de ceux-ci aux bibliothèques. Cette évolution se poursuivrait aujourd'hui¹, au point qu'un renversement s'opérerait : « historiquement, ce sont les services de collections qui ont la légitimité en bibliothèque, et donc les moyens financiers, et les services informatiques à l'origine n'étaient que des services support. Ils n'ont pas encore de légitimité alors que c'est là que se trouve maintenant le principal vecteur de l'information » [un bibliothécaire qui a auparavant dirigé des services de l'informatique documentaire en SCD].

En revanche, d'autres interlocuteurs reconnaissent l'importance des évolutions techniques mais la relativisent, considérant que l'informatique reste un outil au service d'autres missions, comme le dit une jeune bibliothécaire : « c'est des outils en fait, c'est toujours la même chose finalement : il faut s'approprier les outils... et... et je pense pas que ça change fondamentalement les choses en fait. Je pense pas que la bibliothèque va être radicalement transformée par ça. [...] Ça représente pas le cœur de métier des bibliothèques pour l'instant, vraiment pas... et je pense que si ça arrive un jour, c'est pas pour tout de suite. » Le « cœur du métier » demeurerait ainsi « l'accès aux documents et aux services » d'après une bibliothécaire en grand établissement, l'informatique offrant simplement de nouvelles modalités dont les coûts ne doivent pas être négligés, comme le rappelle une bibliothécaire en SCD : « il faut toujours se poser la question entre le coût de l'informatisation de quelque chose, qui est un investissement initial lourd, et le bénéfice qu'on en retire. Dans des petits centres où des activités se gèrent encore de façon manuelle, le coût d'investissement peut être beaucoup trop élevé ».

¹ « Il va se passer beaucoup de choses dans les prochaines années : notre environnement technologique va évoluer, il a déjà évolué et il faut le prendre en compte. » [Une bibliothécaire en SCD]

Le catalogage : brique fonctionnelle la plus touchée ?

Il n'en demeure pas moins que l'informatique a modifié en profondeur certaines « briques fonctionnelles » des bibliothèques et, de l'avis de la plupart des interviewés, c'est la « brique » catalogage qui a le plus évolué sous l'effet de l'informatisation¹. Pour un bibliothécaire en SCD, « dans le catalogage, l'informatique prend de plus en plus de place, ce qui fait qu'on fait beaucoup moins de catalogage... on n'en fait quasiment plus alors que c'était encore une activité principale. Et ça, c'est l'informatique qui le permet. » Du point de vue d'un informaticien en SCD, on n'assiste pas tant à une transformation radicale de l'activité du catalogueur qu'à une « modification des modes de travail : on fait autant avec moins de gens. Mais j'ai l'impression que c'est toujours un peu le même métier qui est derrière et le processus qui devient plus efficace. » Or le changement d'échelle permis par l'informatisation des catalogues offre également l'avantage de rendre plus visible le travail de fond effectué par les catalogueurs et donc de le valoriser². Les prochaines évolutions qui paraissent se dessiner³ pourraient même faire du catalogage un laboratoire d'observation idéal pour les relations entre bibliothécaires et informaticiens.

L'offre de services numériques

Les bibliothèques, dans leur évolution, sont amenées à proposer à leurs publics des offres de services basées sur le numérique, non pas afin de suivre une mode mais bien parce que pour le public, il s'agit d'offres complémentaires aux livres et aux documents imprimés. Sans entrer dans une course à l'innovation, l'offre raisonnée de services numériques sert à la fois l'image de la bibliothèque et les publics qu'elle accueille⁴. Le champ des possibles est immense et les solutions variées en fonction, d'une part, des possibilités techniques, économiques et des choix stratégiques de la bibliothèque et, d'autre part, des besoins des publics.

La formation aux outils numériques, par exemple, ne fait guère débat dans son principe mais dans ses modalités et dans son extension : comment et jusqu'où les bibliothèques doivent-elles proposer des formations ? À propos de la bureautique, par exemple, une bibliothécaire en SCD s'interroge : « en BU, les étudiants sont souvent plus compétents que nous. Ils ont surtout cette formation ailleurs qu'en bibliothèque. Je pense pas que ce soit notre rôle de les former à la bureautique. »

Si cette question demeure ouverte, celle des ressources en ligne et des accès distants est perçue comme cruciale dans de nombreux SCD, les enjeux techniques et

¹ « La fonction la plus concernée par l'informatisation, je pense que c'est tout ce qui touche aux notices : le catalogue. » [Une jeune bibliothécaire en SCD] « Elle a déjà transformé le métier du catalogueur : la transformation a déjà eu lieu. Quand on est passé du catalogage papier au catalogage informatique. Le catalogage en InterMarc, c'est de l'informatique : pour moi, c'est un langage informatique. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² « Quand on discute avec les catalogueurs, ils sont plutôt contents de voir qu'il y a une valorisation de ce qu'ils font, avec l'afflux de personnes qui voient ce qu'ils font, quelques millions au lieu de quelques milliers. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

³ « Il se passe beaucoup de choses autour du catalogue. Ils ont déjà suivi des formations, autour de FRBR, du web de données... ils suivent les formations mais ils ne voient pas encore à quel point ça va les concerner. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁴ « Ça donne une bonne image de la bibliothèque aux étudiants... enfin, une image de modernité, l'image de la bibliothèque passe aussi par ça. Il faut pas être à la traîne sur tout ça parce que, sinon, les étudiants ne viendront plus. On n'a pas de problème de fréquentation mais dans d'autres établissements... oui je pense que c'est important... important qu'on suive le mouvement mais pas non plus être à la pointe, on ne peut pas et c'est pas forcément notre rôle d'avoir toujours les dernières inventions, mais essayer de suivre pour que les étudiants s'y retrouvent aussi. Si on se retrouve juste avec des livres, eux, ils ont besoin aussi d'autre chose maintenant. » [Une bibliothécaire en SCD]

de service se doublant de considérations financières très prégnantes. Car derrière ces débats, se joue l'idée que se font les bibliothécaires de l'accès à l'information avec, notamment, le développement de l'accès ouvert, comme l'explique une bibliothécaire en SCD : « une grosse partie de la communauté des bibliothécaires milite beaucoup pour l'accès ouvert, que ce soit aux données de la recherche ou aux données patrimoniales, il y a une volonté d'ouverture et de mise à disposition des données au plus grand nombre. »

Les bibliothécaires s'interrogent sur la façon d'offrir les meilleurs services aux usagers et expérimentent différentes solutions. Ainsi, une bibliothécaire en SCD explique-t-elle : « on a réfléchi à un service de prêt de matériel, de tablettes... et on s'est rendu compte que ce n'est pas forcément notre rôle de prêter des tablettes mais on voudrait faire un espace de consultation sur tablettes comme ils ont fait à la BnF, dans leur labo. » D'autres bibliothèques mettent en place des groupes de travail pour « réfléchir aux services numériques qu'on peut offrir, à ce qu'on peut diffuser, en fonction des différents besoins qu'on peut identifier » [une bibliothécaire en SCD]. Et en effet, l'offre de services innovants ne peut se faire sans une réflexion préalable et une communication adéquate, au risque qu'ils ne soient pas utilisés, comme le montre l'expérience d'un bibliothécaire en SCD : « on devrait toujours proposer les outils les plus innovants et les plus performants. Et surtout bien les mettre en valeur. On ne sait pas communiquer sur les outils qu'on a. Par exemple, on a mis en place *AtoZ*, c'est un outil très précieux quand on cherche une revue. Sauf que nous, là où on l'a mis sur le site, il est introuvable, donc on ne l'utilise pas. Et ça c'est dommage ! » Si les bibliothèques semblent évoluer avec l'informatique, quoique de manière discutable et discutée, qu'en est-il du métier de bibliothécaire lui-même ?

Bibliothécaire : un métier appelé à muter... encore ?

Les évolutions que subissent les bibliothèques conduisent les bibliothécaires à s'interroger sur leur métier. La profession « se renouvelle », elle « évolue beaucoup ». « Quand quelqu'un devenait bibliothécaire en 1920, il savait ce que serait son métier en 1930. Là, on fait des choses dont on n'avait absolument pas idée il y a 10 ans. On ne peut pas savoir ce qu'on fera dans 10 ans ! », constate une bibliothécaire en SCD. C'est tout l'environnement des « professionnels du livre et de la culture qui [est] dans une évolution constante complète », *dixit* une bibliothécaire en grand établissement. Certains s'alarment d'une faible prise de conscience de ces mutations, en particulier dans les bibliothèques de moindre taille¹, quand d'autres relativisent ces changements, comme cette jeune bibliothécaire en SCD : « je pense que le métier de bibliothécaire a déjà changé. Mais en même temps, passé l'outil, on se rend compte que les pratiques métier n'ont pas tant changé que ça. C'est rassurant. »

L'impératif d'évolution du métier semble toutefois dicté par le besoin de suivre les demandes des publics : « il faut être performant, on se doit d'être performant : on ne peut pas dire au lecteur "moi, je ne m'occupe que du livre, si vous avez une question à me poser sur une ressource, je ne connais pas parce que je ne suis pas allé, parce que je n'ai pas ouvert l'ordinateur." Ce n'est pas possible ! » [Une jeune

¹ « On est dans un environnement numérique qu'il faut comprendre. Et puis les métadonnées afin d'être présents sur le web. [...] Quand on est à la BnF, on est au courant de tout ça. Quand on est sur le terrain, c'est plus difficile. Il faut qu'on connaisse tout ça. Les gens perçoivent mais n'ont pas encore eu le temps de monter en compétences. [...] Ici, je ne vois pas, au niveau professionnel, un intérêt pour le numérique, ou par exemple les réseaux sociaux même chez les jeunes collègues. Qu'est-ce que le numérique peut apporter du point de vue professionnel ? Ça ne leur dit rien. » [Une bibliothécaire en SCD]

bibliothécaire en SCD] Le bibliothécaire doit continuer d'être « une plus-value », selon l'expression d'une informaticienne en grand établissement, qui explique : « une plus-value pour tout le monde : du néophyte, qui ne va pas savoir faire une recherche sur le catalogue à la personne qui, elle, sait utiliser les recherches multicritères et vraiment est un utilisateur avancé de l'internet [...] Les bibliothécaires doivent utiliser les mêmes outils que les publics ». Or le renouvellement des générations et l'arrivée de publics « nés avec l'informatique » peut rendre « le dialogue compliqué si on a pris du retard sur les outils ».

En outre, si le métier évolue dans son rapport aux publics, la présence croissante de l'informatique peut aussi changer les pratiques internes. À la rationalisation wébérienne des processus soulignée régulièrement (« maintenant, on demande de tout quantifier, on utilise beaucoup les tableurs. On rationalise beaucoup plus les choses, on apporte beaucoup plus d'éléments chiffrés », observe une jeune bibliothécaire en SCD), s'ajoute la surinformation et ses illusions de maîtrise que déplore une autre jeune bibliothécaire en SCD : « le fait qu'on communique seulement par *mail*, qu'on produise beaucoup de documents électroniques, il y a un flottement de l'information. On ne sait jamais si tout le monde a bien eu l'information, on pense avoir résolu un problème alors qu'on n'a fait que poser la question... il y a le sentiment de surproduction de documents et en fait on réinvente la poudre en permanence. » Et des illusions, la numérisation en porte un grand nombre, comme le rappelle avec humour un informaticien en SCD à propos de la dématérialisation : « on aura besoin de moins de place pour stocker du papier mais de plus de place pour stocker sur des machines. Ça change le métier. Il y a besoin de plus d'électricité et de changer le matériel souvent. Le coût est très important. La dématérialisation, ça coûte super cher. C'est rigolo parce que c'est vendu comme un truc qui va faire faire des économies ! (rires) », d'autant que dans la plupart des domaines, les modèles économiques ne sont pas encore stables tandis que les enjeux financiers demeurent très importants.

La surinformation peut aussi impliquer de nouvelles hiérarchisations des fonctions du bibliothécaire avec la montée en puissance, notamment, de la recherche documentaire et l'implication croissante des informaticiens dans la réflexion en la matière :

La démarche de recherche... est liée presque intrinsèquement à la technique de production du document et donc pour moi, toute cette réflexion, elle va continuer à s'enrichir l'une de l'autre. Comment un historien, un chercheur vont travailler sur ces données dans le futur, je pense que ce sera au travers d'outils qui seront construits par des gens qui ont une démarche par rapport à la recherche d'information, une démarche par rapport à la production d'information et puis une démarche technique d'informaticien. [Un informaticien en grand établissement]

La place croissante des données numériques dans le métier de bibliothécaire encourage l'apparition de nouvelles spécialités. Ainsi des « *data librarians* » qu'observe une jeune bibliothécaire dans les pays anglo-saxons¹. Et ils sont plusieurs à penser qu'« il y a une tendance de fond pour les conservateurs qui marchent bien, de partir sur ce genre de métier. On n'est pas sur un bras mort du métier mais sur quelque chose qui va être amené à se développer. » [Un bibliothécaire en grand établissement]

¹ « L'apparition de "*data librarians*", de ce type de profils, qui seront vraiment des postes pour les métiers des bibliothèques mais extrêmement techniques du point de vue des technologies, de l'informatique... et donc j'imagine que le métier évoluera dans ce sens. Certains pans du métier... mais... beaucoup de métiers des bibliothèques iront dans ce sens, je pense. »

Le double mouvement de spécialisation et d'émergence de nouvelles spécialités, en grande partie dû à l'informatique mais pas seulement¹, peut être regretté² ou, à tout le moins, révéler, si ce n'est provoquer, une crise d'identité : « quand on y entre, on adopte certaines grandes missions, certaines grandes visées : le service au public, la bibliothèque hors les murs... des choses comme ça qui ressortent, qui font que je pense que c'est un univers assez balisé, typé. Alors même qu'on reproche souvent au bibliothécaire d'être un généraliste. Le paradoxe, c'est qu'on est en quête d'une identité et en même temps, on est dans un monde professionnel assez marqué. »

Afin de réfléchir à ces bouleversements, certaines bibliothèques mettent en place des groupes de travail ou des observatoires, comme l'Observatoire des Organisation et Ressources Humaines sous l'Impact Opérationnel du Numérique (ORHION) à la BnF. La difficulté, sur des projets numériques, à trouver des organisations du travail, à nommer des rôles, et le besoin d'observer l'évolution des pratiques, ont conduit à la constitution d'un petit groupe qui se réunit mensuellement et se dote d'un plan d'action annuel. Il se donne pour missions de recueillir et d'analyser les évolutions des activités, les organisations concrètes de travail, les modes de coopération entre équipes et métiers, les compétences des agents, qu'implique le développement des activités numériques à la BnF, afin de prévoir et d'accompagner les changements. Espace privilégié de rencontre, de réflexion et d'échange, il fait ressortir, par le biais d'entretiens et de séminaires thématiques, des questions, voire des préconisations, pour enrichir la réflexion sur le métier de chacun. Ses membres sont issus de toutes les directions et travaillent sur des thèmes tels que : « l'informaticien n'est-il pas le magasinier de demain ? » ; « la place des données et des documents numériques dans la bibliothèque » (quelle responsabilité donner aux informaticiens : peut-on leur demander d'être garants des données stockées dans leurs machines ?) ; « l'analyse des profils à responsabilité transverse » ; « la dissémination numérique » ; ou encore le « né numérique ». De tels lieux de rencontre et de retours d'expériences permettent aux établissements qui les installent de mieux comprendre ces évolutions des métiers des bibliothèques. L'une des premières conséquences de ces mutations ne semble-t-elle pas être la demande croissante de nouvelles compétences, aussi bien pour les bibliothécaires que pour les informaticiens ?

¹ « L'informatique prend un poids de plus en plus important mais il n'y a pas que l'informatique. Par exemple, les conservateurs font de plus en plus de management ou de tâches administratives. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² « Ça devient de plus en plus difficile de maîtriser tous les aspects du métier. Je pense que le métier va de plus en plus se spécialiser, je le regrette à titre personnel parce que c'était un des charmes du métier : on changeait de poste, on changeait de métier, avec en même temps une expérience qui servait dans tous les postes. » [La même]

COMPÉTENCES ET FORMATIONS

Les compétences informatiques des bibliothécaires

L'évolution des métiers demande, en toute logique, une évolution des compétences. Or beaucoup de bibliothécaires ont le sentiment de ne pas maîtriser correctement les outils qu'ils utilisent¹. Ce déficit de compétence est vécu comme un handicap aussi bien dans la gestion de projet que dans la réalisation des tâches au quotidien : « quand on veut faire des projets innovants, développer ses compétences informatiques, ça devient indispensable... et même quand on veut gagner du temps. J'ai le sentiment de perdre du temps sur des choses que je pourrais faire plus facilement », se désole une jeune bibliothécaire en SCD qui poursuit en relevant le « bidouillage » que cette situation encourage : « je trouve problématique qu'on n'ait pas des formations systématiques dessus. Il y a des choses qui se font, des gens qui apprennent eux-mêmes, qui commencent à bidouiller dans leur coin, qui développent une vraie compétence professionnelle soit sur leur temps professionnel, soit sur leur temps personnel, les week-ends... je pense que c'est problématique. » Cette idée de « bricolage » organisé pour pallier les manques de formation revient régulièrement dans les entretiens² et plusieurs informaticiens confirment le besoin d'accroissement des compétences chez les bibliothécaires :

Les bibliothécaires devraient développer leurs compétences informatiques. Totalement. Alors là, totalement. C'est une méconnaissance totale. Prenons les ressources informatiques. Il faut leur faire comprendre qu'un cd-rom qui marchait en 1998 sur un Windows 98 ne peut plus fonctionner aujourd'hui sur un environnement Windows 7. C'est que le travail pour le refaire fonctionner quinze ans après est très compliqué. [Une informaticienne en grand établissement]

Ils regrettent en effet les difficultés de compréhension mutuelle qu'implique cette faible connaissance des enjeux techniques³, ressenties aussi du côté des bibliothécaires : « les bibliothécaires doivent acquérir le langage des informaticiens, ils doivent pouvoir comprendre » [une jeune bibliothécaire], ne serait-ce, comme l'explique un bibliothécaire travaillant au quotidien entre informaticiens et bibliothécaires, que pour mieux argumenter :

Je pense que ce serait bien qu'ils soient en mesure de plus discuter avec l'informatique... c'est pas forcément un problème de vocabulaire... c'est plus... mieux faire valoir leur point de vue. Elles ne sont pas capables d'argumenter correctement par rapport aux argumentations qui viennent en face de la part des informaticiens et ça pourrait être bien parce que ça pourrait permettre de trouver plus facilement des solutions de compromis sur les projets.

D'autres vont plus loin en voyant dans la montée en compétence des bibliothécaires un moyen de ne pas se « laisser baratiner »⁴ et de parler d'égal à égal

¹ « Dans mes fonctions, je dois utiliser des outils que je ne maîtrise pas et pour lesquels je n'ai pas eu de formation. Je suis arrivée dessus à un moment où la BnF n'avait pas d'argent à mettre dans ces formations, et pour moi c'est une entrave : je dois produire du contenu avec ces outils et je ne sais pas correctement les utiliser. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² Par exemple : « c'est l'entraide : j'ai moi-même expliqué comment on pouvait faire ces tris de manière plus synthétique, une autre collègue a pris le relais et nous a montré comment faire des tableaux croisés dynamiques sur LibreOffice. Du coup, il y a vraiment une entraide mais c'est quand même du bricolage. » [Une bibliothécaire en SCD]

³ « Les informaticiens se heurtent aussi à un problème... euh... pour être complètement précis, il faudrait descendre dans des détails... cela nécessite un *background* que les trois-quarts des gens n'ont pas encore, qu'on ne peut pas supposer que ces gens ont. Donc on utilise des mots les plus généraux possibles... mais c'est difficile à faire passer. » [Un informaticien en SCD]

⁴ « Moi, j'ai besoin de maîtriser le langage de l'informaticien pour pas me laisser baratiner. Et puis pour dire "ça, ça va vraiment pas être possible", "ça, ça va me coûter trop cher", "ça, si je le développe, ça va me faire gagner tant de temps,

avec les informaticiens. « C'est un moyen pour pouvoir être plus à armes égales et aller plus à leur rencontre. [...] Ça permet d'être deux à réfléchir à un problème », confirme une bibliothécaire en grand établissement. La meilleure appréhension des contraintes techniques auxquelles font face les informaticiens permettrait aux bibliothécaires de « comprendre que l'informatique, il y a du travail en cuisine derrière » [un bibliothécaire en SCD] et sortir du dialogue de sourds entre « c'est pas possible ! » et « mais en informatique tout est possible ! »¹. Elle offrirait également un peu de répit à des informaticiens souvent sollicités pour des problèmes qu'un bibliothécaire pourrait résoudre avec un minimum de compétence (voire d'attention).

Si de meilleures compétences techniques sont appréciables dans le rapport avec les informaticiens, elles semblent tout aussi nécessaires dans les relations avec les usagers. Car la crédibilité du bibliothécaire peut être mise à mal lorsqu'il est pris en défaut, comme en témoigne une bibliothécaire en SCD :

On a de plus en plus de questions. Il y a des collègues, dès qu'on leur dit « imprimante » dans une question, ils ne réfléchissent même pas, ils vont demander à l'informaticien. Il y a des petites choses de base qu'on devrait connaître. Des collègues disent : « c'est pas à moi d'expliquer à un étudiant comment photocopier, comment imprimer ou comment faire un truc sous Word. » Alors que le côté service public de mon travail, je trouve que c'est super important. On ne devrait pas forcément tout savoir, savoir répondre à tout, mais c'est quand même une question de crédibilité.

Il s'agit « au moins [de] savoir de quoi on parle » car, dans les termes d'une bibliothécaire en grand établissement, « on ne peut pas dire aux lecteurs “ce n'est pas possible techniquement” quand ils savent très bien que ce n'est pas vrai ! Ils sont allés voir ailleurs, ils savent que c'est possible. On ne peut pas prendre nos lecteurs pour des cons ! » Les problèmes des usagers étant de plus en plus d'ordre informatique, un bibliothécaire se doit de les comprendre et donc de développer *a minima* ses compétences. Quand tous les étudiants « doivent passer le C2I, la moindre des choses, c'est que le bibliothécaire ait lui aussi le C2I. C'est le degré zéro de l'informatique ! », s'insurge une bibliothécaire en grand établissement.

Or quelles compétences les bibliothécaires doivent-ils développer, et jusqu'à quel point ? Les outils de bureautique, de messagerie et liées à l'internet² ne relèvent pas nécessairement de l'informatique à proprement parler³, ils n'en demeurent pas moins la première étape pour beaucoup⁴, à tel point que certains établissements ont

par contre le temps que je vais utiliser, ça va pas m'être très utile par rapport au besoin que je vais en avoir...” Et parfois cette équation coûts-avantages, c'est ce qui permet de ne pas couler. » [Une jeune bibliothécaire en SCD]

¹ Comme l'explique une informaticienne en grand établissement : « un bibliothécaire qui a aussi des connaissances techniques peut comprendre. Nous, quand on développe un projet, parfois on dit “ça c'est pas possible”, et le bibliothécaire nous répond “ah oui mais en informatique, tout est possible !”. Donc si la personne en face de nous, qui est bibliothécaire, a quelques compétences techniques, pour nous c'est important de pouvoir lui expliquer pourquoi sa demande, elle est inexploitable, même si effectivement on peut tout développer de A à Z mais pourquoi on lui répond qu'on ne veut pas le faire. Et... et... ça ne peut que bien se passer si effectivement on arrive à avoir ce dialogue partagé. Sinon ça va être chacun pour soi. »

² « C'est de sensibiliser aux techniques d'internet, plus qu'aux techniques en elles-mêmes qui est peut-être nécessaire. Les bibliothèques sont pas toutes seules, elles sont intégrées au web. C'est peut-être plus ça que l'aspect purement technique. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

³ « Utiliser la messagerie, les fonctionnalités basiques de Word, Excel, etc. pour moi, ce n'est pas de l'informatique. C'est des outils professionnels qui sont sur l'ordinateur, mais ce n'est pas de l'informatique. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁴ « C'est juste une question d'aisance par rapport à la manipulation des outils. Je constate dans la profession une sous-utilisation d'Excel, du client messagerie, du navigateur avec ses *plug-ins*, tout ce qui automatise et facilite les tâches. C'est juste de l'aisance vis-à-vis de l'informatique mais cette aisance-là, elle est fondamentale. [...] Ils s'en servent mais ça ne les intéresse pas, donc ils s'en servent *a minima*. » [Un bibliothécaire en SCD, aux compétences très avancées]

décidé de procéder à des enquêtes sur les compétences et les besoins des agents afin de mieux cibler les formations¹.

Plusieurs bibliothécaires reconnaissent maîtriser ces outils de manière basique mais ne pas être capables d'aller beaucoup plus loin², se contentant des outils qui leur servent au quotidien³. Or, du point de vue d'un bibliothécaire ayant beaucoup travaillé au contact d'informaticiens et développé ses propres compétences, bien au-delà de la seule bureautique, « le conservateur doit connaître les architectures et, chose essentielle pour le métier, doit savoir comment marche une base de données, comment est stockée l'information. » Son point de vue se heurte au besoin, ressenti par beaucoup, de percevoir l'utilité immédiate de la montée en compétence, frein non négligeable : à quoi bon se former si, en ne se servant pas régulièrement de ces compétences, on les oublie ? Par conséquent, plus que l'acquisition et le développement de compétences purement techniques, certains bibliothécaires plaident pour une meilleure « acculturation » à l'environnement technique des bibliothèques. Une bibliothécaire en SCD pense ainsi que « sans développer de compétences en informatique, les collègues devraient avoir plus conscience de ce qui se passe. [...] C'est une question de connaissance de son milieu professionnel ». Et à en croire certains informaticiens, cette acculturation est déjà en marche :

Il y a une très très grande différence des compétences en informatique depuis vingt ans. Il y a vingt ans, il y avait des gens qui ne savaient pas utiliser un ordinateur : une bonne moitié, voire les trois-quarts. Et puis surtout, personne n'avait jamais réfléchi à une application informatique. Personne n'avait jamais réfléchi à comment transformer son métier au travers d'un outil. C'est peut-être plus ça qui a changé. Aujourd'hui, comme on utilise l'informatique dans d'autres sphères, le fait de faire une application... une application, on en a tous utilisé. Le mot « application » est tellement largement utilisé. [Une informaticienne en grand établissement]

Après avoir affirmé que « les bibliothécaires développent de plus en plus leurs compétences informatiques », un informaticien en SCD va plus loin et exprime son scepticisme quant à la nécessité pour les bibliothécaires d'être plus compétents dans ces domaines. Pour lui, ils n'en auraient pas plus besoin « que les géomètres ! C'est aux informaticiens de produire des outils aisément utilisables par les bibliothécaires ou les géomètres ou tout autre corps de métier. Être informaticien, c'est un métier aussi ». Et un autre informaticien en SCD ne voit pas pourquoi des bibliothécaires seraient forcés de se former s'ils n'en ont pas envie⁴.

¹ « On avait fait un recensement des besoins des collègues en leur demandant “est-ce que, dans Word, vous savez faire ça, ça et ça ? Dans Excel, est-ce que vous savez faire ça, ça et ça ?” Et ainsi de suite, on cochait les cases. » [Le même]

² « C'est clair que je n'ai pas les compétences techniques nécessaires. Pour la pratique quotidienne de ce qui est demandé dans le cadre normal des fonctions, ça va. Mais dès lors qu'il faut évoquer les... les canaux techniques et les problématiques techniques qui sont associés à la gestion des contenus, à la mise à disposition, etc., les questions d'adresses IP, les trucs comme ça... à part quelques vagues notions, effectivement je suis totalement néophyte. » [Un jeune bibliothécaire qui se sous-estime]

³ « Mes compétences sont limitées. Je sais utiliser la suite Office dans ses fonctions de base. Je sais produire un document propre sous Word mais sans trop de fioritures, je connais les fonctions de base dans Excel, je maîtrise très mal Powerpoint, j'ai une connaissance très limitée des outils web actuellement disponibles... et je connais bien le SIB pour la partie qui m'intéresse, que j'utilise de par mes fonctions... mais sorti de là, l'architecture de tables, la structure de la base de données, je n'y connais rien. Je ne connais que ce dont je me sers régulièrement... et ça, c'est classique. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ « Chez les bibliothécaires, il y a un tas de gens qui n'ont pas envie de développer leurs compétences informatiques et ça m'embêterait de les forcer à le faire. Si on veut qu'ils soient plus forts en informatique... ce sera un processus long. [...] Je sais pas si c'est utile de leur apprendre du XML ou de la programmation... je pense qu'il y a moins de gens qui seraient intéressés par le métier si ça faisait partie des choses qu'on leur demande de faire. [...] Je pense que c'est pas possible de faire bouffer de l'informatique à des gens qui n'ont pas envie d'en faire. Et je souhaite surtout aux gens de faire ce qu'ils ont envie de faire. »

En outre, les efforts que demandent l'acquisition et la mise à jour continue de compétences informatiques peuvent paraître un prix bien cher payé au regard de la faible valorisation qu'elles obtiennent en bibliothèque. Certains bibliothécaires s'étant engagés dans cette voie montrent même un peu d'amertume : « on n'est pas considéré comme des vrais bibliothécaires par les autres collègues et à la fin, c'est un peu gonflant. Non, je ne suis pas informaticien ! On a un défaut de légitimité. » La crainte de s'enfermer dans un profil très marqué « informatique-geek » peut faire renoncer de jeunes bibliothécaires à aller dans cette direction. Comme l'explique un bibliothécaire en grand établissement, « c'est pas forcément facile pour un conservateur numérique d'évoluer vers d'autres types de profils. Pour continuer de progresser, il faut se spécialiser, soit en informatique, soit en administratif, soit en communication et projet. » Alors que l'idée de développer des compétences peut motiver les individus, une meilleure valorisation de ces initiatives à l'échelle de toute la profession semble attendue par certains pour passer le pas¹. Leur inscription dans les fiches de poste paraît une première étape possible dans la direction de cette valorisation².

Les bibliothécaires paraissent devoir développer leurs compétences informatiques mais, réciproquement, les informaticiens qui travaillent en bibliothèque devraient-ils développer leurs compétences bibliothéconomiques ?

Les compétences bibliothéconomiques des informaticiens

Bien que la symétrie entre les situations du bibliothécaire et de l'informaticien n'aille pas de soi³, cette question de l'intérêt du développement des compétences bibliothéconomiques des informaticiens, un peu comme celle du service public pour ces derniers, amène des prises de position antagonistes argumentées. Une majorité très importante apparaît néanmoins favorable à ce développement, avec des arguments finalement assez proches de ceux avancés pour le service public.

Trois interlocuteurs semblent sceptiques. Le premier, lui-même responsable d'un service d'informatique documentaire, fait valoir que les informaticiens ne seraient pas demandeurs⁴, argument qu'avance aussi une bibliothécaire en grand établissement, quoiqu'elle jugerait « utile » ce développement des compétences : « je pense que ça pourrait être utile mais je ne suis pas sûre que ça les intéresse tant

¹ « Il faut que la profession déverrouille ça ! » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² « Ce genre de tâches n'est clairement pas assez valorisé. Il faudrait vraiment les citer dans les fiches de poste. Il y aurait une reconnaissance dès le départ. » [Une bibliothécaire en grand établissement] « Il faut le faire de manière formelle en l'inscrivant dans les fiches de postes. Et aussi de manière informelle, par le management, en prenant acte que quelqu'un a un début de compétence quelque part et l'accompagner, le faire monter en compétence et en faire un relais au sein de l'équipe sur des thématiques précises. » [Une bibliothécaire en SCD]

³ « Le métier de bibliothécaire a affreusement besoin d'informatique. À un moment, on est obligé de se former. Mais c'est paradoxal parce qu'on pourrait dire que c'est difficile de se former en informatique parce que c'est très technique, alors que le métier de bibliothécaire, bon ben, si on regarde sur des missions très génériques, ça pourrait être plus une formation sur le tas. Je pense que le bibliothécaire a vocation à se former dans plein de domaines, essayer d'aller toucher à des tas de choses. L'informaticien a peut-être plus vocation à rester dans sa spécialité, à la creuser, mais à rester dans son domaine d'expertise. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

⁴ « C'est pas sûr que ce soit faisable, d'intéresser les informaticiens aux problématiques purement bibliothéconomiques. Les informaticiens, ce qui les intéresse, c'est le parc informatique et donc ils ont des besoins spécifiques par rapport à ça, de maîtrise du parc, par rapport aux virus, par rapport aux mises à jour, etc. par rapport à la structuration des données, d'avoir des logiciels solides qui tiennent la route, par rapport à la climatisation des salles serveurs... ils sont sur complètement autre chose. [...] C'est pas sûr que ce soit faisable de transformer un informaticien en bibliothécaire, ni de faire en sorte qu'il comprenne les logiques d'un bibliothécaire : ils ne sont pas du tout organisationnels, ils ne sont pas du tout dans la logique de circuit du document, c'est pas du tout quelque chose qui leur parlera. Nos problématiques ne sont pas du tout les leurs et ce n'est pas sûr qu'on réussisse à les leur faire comprendre. Ils sont sur d'autres enjeux et ça les occupe assez, ils sont contents, ils gèrent leurs trucs. Mais le rôle d'interface, c'est justement très intéressant ! »

que ça. Dans le sens où c'est pas vraiment leur métier. Eux ils ont besoin d'intermédiaires pour transcrire nos besoins. Ça leur ferait beaucoup sur le dos. » Enfin, une bibliothécaire en SCD pense que « ce n'est pas forcément utile » mais que, d'une certaine manière ils le font de toute façon : « je pense que si on leur donne les clefs, ils acquièrent des connaissances, des compétences. »

L'idée qu'ils se forment déjà « sur le tas » est d'ailleurs largement partagée :

Souvent, ils finissent par développer des compétences bibliothéconomiques, à force de travailler avec les collègues. [Un bibliothécaire en SCD]

Sans l'ombre d'un doute. Quand on travaille sur un métier spécifique... un métier, c'est avant tout un vocabulaire. Fatalement, j'ai été amené à en développer quelques-unes [de compétences bibliothéconomiques] : j'ai fini par apprendre à parler un peu d'Unimarc. Ça s'est fait sur le tas. [Un informaticien en SCD]

Autant je pense que c'est indispensable pour le bibliothécaire d'avoir des compétences informatiques, autant je pense que c'est bien aussi que les informaticiens aient des compétences métier. Mais je ne pense pas que ce soit dans l'air du temps. C'est-à-dire qu'on les forme : ils se forment eux-mêmes dans la bibliothèque où ils travaillent mais ça reste assez empirique. [Un bibliothécaire en grand établissement]

Ils le font mécaniquement. Ils sont formés sur le tas. [Un bibliothécaire en grand établissement]

Or des formations plus formalisées paraissent « une bonne chose [...] pour avoir une vision plus claire et plus globale du fonctionnement d'une bibliothèque, autrement que par la pratique quotidienne ». En effet, si la forme et le contenu de telles formations demeurent flous, l'utilité d'une meilleure connaissance des besoins et des enjeux des bibliothèques, ainsi que du vocabulaire des bibliothécaires, sont largement mis en avant.

Ils interviennent sur tout un tas de problèmes bibliothéconomiques, donc ce serait bien qu'ils les développent, oui. Ils sont susceptibles d'intervenir sur plein d'aspects de la vie de la bibliothèque. [...] Sinon, ils ne sont pas en mesure de comprendre les problèmes qu'on vient leur porter, les demandes aussi qu'on vient leur porter parce que ce ne sont pas toujours des problèmes. Ils sont forcés d'avoir les éléments de contexte, et les enjeux de la bibliothèque... sans devenir bibliothécaires non plus. [Une bibliothécaire en SCD]

Les informaticiens en SCD devraient développer leurs compétences en bibliothéconomie, d'abord pour pouvoir communiquer et deuxièmement, pour se rendre compte des impératifs du métier. [Un bibliothécaire en SCD]

Comprendre l'environnement de la bibliothèque, c'est essentiel. [Une bibliothécaire en grand établissement]

Pour développer une application, il faut appréhender le métier sur lequel il travaille. [Une bibliothécaire en SCD]

Quant aux informaticiens, plusieurs expriment leur besoin d'une meilleure connaissance et compréhension :

On développe nos compétences bibliothéconomiques parce qu'à force, on connaît bien le métier. En tous cas, c'est important de s'intéresser aux sujets, aux enjeux. C'est important qu'on lise autour du numérique, qu'on sache où on va, par rapport au droit d'auteur... voilà, qu'on connaisse le contexte et les enjeux de... de ce nouveau mouvement qui révolutionne un peu les choses. C'est important qu'on y réfléchisse. Au quotidien, c'est possible de faire seulement du code. Mais c'est important qu'on ne fasse pas tout que du code. On ressent assez mal quand on nous laisse de côté en disant « ils n'ont pas besoin d'être dans la réflexion sur le sens des choses. » On a besoin d'être dans la réflexion sur le sens des choses. Il faut même nous obliger à y réfléchir. [Une informaticienne en grand établissement]

Pour moi, c'est important d'avoir une double compétence. Je ne vois pas comment je pourrais rester en bibliothèque sans comprendre le circuit des livres, sans comprendre les problèmes de service public, sans comprendre... donc j'ai besoin que les bibliothécaires m'expliquent

pour que derrière je puisse aussi faire une traduction et que, du point de vue informatique, on puisse proposer des choses, améliorer des choses. [...] Pour moi, c'est essentiel que les informaticiens développent leurs compétences bibliothéconomiques. [...] Un pur informaticien qui ne connaît pas les métiers de la bibliothéconomie va faire des choix techniques qui risquent d'empêcher certaines fonctionnalités... qui ne sont pas traduites. [...] Pour moi, l'informaticien doit connaître les contraintes de tout ce qui est gestion de bibliothèque. [Une informaticienne en grand établissement]

Moi, j'ai appris ce qu'était une notice, ce qu'était une exemplarisation, j'ai migré des notices, j'ai appris ce qu'est le Sudoc, comment on dérive une notice, etc. C'est important qu'on comprenne tout ça. Quand on me demande un travail, je serai plus apte à le faire rapidement et bien. C'est hyper important quand on veut participer à des projets. [Un informaticien en SCD]

Moi ça m'aide à dialoguer avec les bibliothécaires. Le dialogue, c'est très important. [Une informaticienne en grand établissement]

Les informaticiens qui travaillent en bibliothèque devraient clairement développer leurs compétences en bibliothéconomie. Parce que quand on arrive, on nous parle de désherbage, de thésaurus... clairement il y a un langage particulier donc ouais... par ce que après c'est une conclusion facile de dire que les uns devraient se rapprocher des autres... mais il y a toute l'importance du catalogage, comprendre comment fonctionne un bibliothécaire, ça c'est super important parce que moi, j'ai été obligé de m'y mettre. Il devrait y avoir une séance d'initiation... mais pas longue... mais oui oui, ça ferait du bien aux deux. [Un informaticien en grand établissement]

Si les bibliothécaires doivent développer leurs compétences en informatique et les informaticiens en bibliothéconomie, la question des formations, initiales et continues, ne doit-elle pas être posée ?

Formations et recrutement

S'il est possible pour chacun de développer ses compétences, les formations initiales qui sont dispensées aux bibliothécaires comme aux informaticiens les dédient à une profession. L'ouverture de la formation initiale des bibliothécaires, en particulier des conservateurs, vers l'informatique laisse parfois sceptiques informaticiens (« j'ai l'impression qu'il y a un gros manque en informatique et gestion de projet dans la formation initiale des conservateurs » ; « enfin pour l'instant, ce que j'en vois, c'est que les formations en informatique, c'est de la blague : un peu de Word et d'Excel où les gens font ce qu'ils peuvent pour être dispensés ») comme bibliothécaires (« former c'est un bien grand mot ! »).

Pour ce qui est de la formation continue, nombreux sont les bibliothécaires à souhaiter une plus grande implication des informaticiens dans les dispositifs¹ : « quand l'informaticien est celui qui te fait ta formation, ça change tout. Ça change le rapport et le degré pour lequel tu vas faire appel à lui : là je le sollicite ou là je ne le sollicite pas. » [Une bibliothécaire en grand établissement] De même, des retours d'expérience réciproques sont à plusieurs reprises évoqués :

Je trouve intéressant que l'informatique vienne aussi rendre des comptes, en quelque sorte pour montrer la manière dont ils travaillent. Faire un retour d'expérience côté informatique peut être profitable. Il faut imaginer comment le faire de manière plus formelle et régulière. Comment faire un retour d'expérience dans le cadre de la formation initiale ou de la formation

¹ « L'informaticien nous a fait une formation assez basique sur les pannes : qu'est-ce qu'un ordinateur, comment on peut réparer soi-même des petites pannes... surtout quand on est en service au public, il peut arriver qu'une imprimante tombe en panne... C'était une formation très basique et c'est vrai qu'on aurait besoin de formations plus approfondies. [...] On voulait faire une formation Excel notamment sur les macros. Et là, on voulait... on voulait associer l'informaticien. Mais l'informaticien, il est débordé. Et pourtant, je pense qu'il aimerait faire ce genre de choses [...] Mais il ne peut pas parce qu'il est débordé. C'est vraiment dommage. » [Une bibliothécaire en SCD]

continue pour qu'il y ait une meilleure appréhension du travail de l'informatique. [Une bibliothécaire en SCD]

Il faudrait des échanges d'expériences pour que les informaticiens aient une meilleure connaissance de ce que font les bibliothécaires et des enjeux des bibliothécaires. [Un bibliothécaire en SCD]

Mais si les formations sont utiles et nécessaires, pour certains, c'est au niveau des modes de recrutement que la réflexion doit se porter : « ce serait un peu trompeur et mensonger si toute la profession s'orientait vers des profils mixtes si le recrutement et la formation initiale ne changeaient pas. » Quelques bibliothécaires souhaitent en effet une plus grande « ouverture » vers des « profils de personnes qui s'intéresseraient à tout de ce qui est informatique, internet, etc. On n'est pas du tout sur le recrutement de personnes qui seraient en phase avec leur temps » [un bibliothécaire en SCD] ; ou encore : « on a des filières d'études et de recrutements qui ne sont pas les mêmes. Et si on ne casse pas ça, on continuera d'avoir des bibliothécaires qui arriveront exclusivement de filières SHS et des informaticiens de filières sciences et techniques. [...] On recrute à son image. Il faudrait remettre en cause nos modes de recrutement. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

Ces derniers éléments doivent cependant être interprétés avec beaucoup de réserves car la question du recrutement n'a pas été posée systématiquement mais seulement abordée spontanément par quelques interlocuteurs. Contrairement à d'autres questions, comme celles des images réciproques, du service public pour les informaticiens ou du développement de leurs compétences bibliothéconomiques, pour lesquelles le nombre important de réponses et le croisement de nombreux arguments permettent des interprétations, il s'agissait ici de seulement évoquer un point qui mériterait des études bien plus approfondies, comme proposé dans la conclusion¹.

CONVERGENCES ET NOUVEAUX PROFILS

Vers une convergence des métiers ?

Assiste-t-on à une convergence progressive des métiers, des pratiques ou des fonctions des bibliothécaires et des informaticiens ? Vont-ils, à terme, fusionner ? Serons-nous tous, bientôt, à la fois bibliothécaires et informaticiens ? Si la convergence, au sens d'un travail plus resserré et plus concerté, voire en termes d'un accroissement des compétences partagées, paraît plausible, la fusion des deux professions est unanimement rejetée.

Le besoin d'un « tronc commun », d'« endroits où on se rencontre » se fait sentir, on l'a vu à plusieurs reprises. Les « cultures », quoique « différentes », « se rejoignent de plus en plus... nos deux cultures ont une frontière de plus en plus perméable », comme le ressent une informaticienne en grand établissement. Et en effet, le travail entre les professions semble devoir devenir plus étroit², à tel point que, pour une bibliothécaire en SCD, « la convergence, elle est déjà arrivée. La rencontre, pour moi, elle a déjà eu lieu. Il s'agit maintenant de poursuivre le dialogue pour étendre les propositions existantes. » L'idée de convergence revient souvent au

¹ Voir p. 71

² « Il y aura toujours un partage des tâches... une certaine complémentarité dans les missions. Mais l'un et l'autre sont amenés à travailler de plus en plus ensemble dans le futur. » [Un jeune bibliothécaire]

cours des entretiens¹, à tel point qu'un informaticien en SCD affirme : « la polyvalence, je trouve, c'est l'avenir. Les gens, ils vont être polyvalents. Oui, je pense qu'il va y avoir une convergence, il va falloir avoir une double culture pour travailler en bibliothèque. »

La plupart des personnes interviewées ne vont néanmoins pas jusque-là et pensent plutôt la convergence en termes de complémentarité, comme l'explique un bibliothécaire en SCD : « il y a convergence des deux métiers dans la gestion de l'information. L'informaticien est plutôt là pour stocker, conserver et sécuriser l'information ; le bibliothécaire, lui, il est plutôt dans la collecte et dans la communication. [...] Arrive le moment de l'interface avec le public, et ça ce n'est pas du ressort de l'informaticien. » Complémentarité, donc, rapprochements réciproques, mais pas fusion des deux professions : « le bibliothécaire ne doit pas devenir informaticien, moi j'y crois pas » [une jeune bibliothécaire] ; « que les bibliothécaires soient un peu plus informaticiens et les informaticiens un peu plus impliqués, c'est une bonne chose. Mais je ne crois pas du tout à une fusion des deux » [une informaticienne en grand établissement] ; « non, je n'y crois pas du tout. En revanche, tous aguerris à l'utilisation de l'informatique, nuance ! Je crois qu'il y a un travail de conviction à faire pour qu'ils admettent que l'informatique est omniprésente dans tous les aspects du travail. Et qu'il y ait quelques personnes très compétentes » [une bibliothécaire en grand établissement].

En effet, le développement des compétences informatiques et une très bonne connaissance de la technique ne signifient pas devenir informaticien² : il paraît important à tous les interlocuteurs que demeure une frontière entre les deux métiers : « convergence et complémentarité. Convergence pour construire une même chose. On construit ensemble. Je pense que c'est intéressant qu'il y ait complémentarité. Qu'on ne fasse pas les mêmes choses, qu'on ne vienne pas des mêmes écoles, qu'on n'ait pas le même type d'expérience. » [Une informaticienne en grand établissement] Et, de même : « je pense qu'il faut des informaticiens qui soient proches de la bibliothèque mais pour autant, je ne pense pas qu'on va devenir tous informaticiens. Il faut garder une identité des métiers et partir sur une collaboration, mais une collaboration qui soit éclairée, au sens où c'est difficile de bien travailler ensemble s'il n'y a pas une connaissance en informatique. » Car c'est de cette « collaboration éclairée » que naît l'innovation, pas du mélange des genres :

Comme l'innovation demande un découplage entre le métier et la technique, je ne vais peut-être pas apprécier d'avoir quelqu'un qui sait tout faire. Parce qu'au fond, il va arriver à un épuisement inventif. J'ai envie de gens qui sont au cœur des besoins des utilisateurs, qui commandent le développement, que le développement se fasse et que ça rencontre les demandes du public. C'est de la confrontation des deux que vient l'innovation.

L'identité du bibliothécaire peut même d'autant plus se réaffirmer que la technique lui offre des outils plus puissants au service de ses missions³. Les

¹ « Je pense qu'il y a une convergence entre les deux métiers qui est assez accusée ces dernières années. On a toujours des bibliothécaires qui ont des parcours assez classiques, des formations en histoire, en philo... mais on est amené à utiliser l'informatique dans tous les cas, c'est donc quelque chose qui va plutôt infuser dans tous les parcours, de plus en plus. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

² « Je ne suis pas devenu informaticien mais je suis devenu utilisateur très avancé des logiciels utilisés. Quand j'ai besoin de savoir ce qu'est un *firewall*, je m'y intéresse mais pour pouvoir utiliser le logiciel que j'utilise, par pour savoir ce qu'est un *firewall* : c'est pas mon boulot de gérer des réseaux. Je sais ce que c'est un *ghost* mais j'ai pas envie de cloner des postes ou des portails : j'ai pas envie de m'y intéresser, c'est pas mon usage. » [Un bibliothécaire en SCD]

³ « Plus il y aura de la technique et de l'informatique, plus on sera bibliothécaires. Parce que on n'aura pas à faire des choses techniques pour faire notre métier, développer des choses *ad hoc* pour faire notre métier. [...] Avant on développait

informaticiens eux-mêmes préfèrent que les bibliothécaires développent leurs compétences mais restent des bibliothécaires : « pour moi, un bibliothécaire, son métier c'est d'être bibliothécaire mais de savoir utiliser les outils d'aujourd'hui. C'est pas être informaticien. » [Un informaticienne en grand établissement] Une autre affirme : « ils n'ont pas à devenir informaticiens, on est là pour ça ! » De l'avis de plusieurs personnes interrogées, non seulement la fusion des deux professions paraît peu plausible du fait de différences « irréductibles »¹ mais, si elle était possible, elle conduirait à ce que chacun fasse mal les deux métiers :

Non. Alors, nous ferons tous mal notre métier. Pour quelqu'un qui n'est pas informaticien, l'informatique, ça doit rester un outil. [Un informaticien en SCD]

J'y crois pas du tout. Ça aboutirait à une espèce d'usine à gaz où personne ne ferait rien correctement parce que ça reste deux métiers différents. [Un bibliothécaire en SCD]

Car toute une partie des tâches du bibliothécaire n'a « rien à voir avec l'informatique »² : bibliothécaire reste un métier propre³.

L'émergence de nouveaux profils

Si les deux métiers ne sont pas appelés à fusionner mais à converger, la présence dans les bibliothèques de profils intermédiaires qui jouent le rôle de médiateur ou d'interface est appréciée de part et d'autre⁴, même si « des gens à double culture, c'est assez rare. Il y a des gens sur l'interface : des bibliothécaires qui, à force de travailler avec des informaticiens, sont en osmose ; d'autres qui à force de travailler sur les besoins se font fort de traduire dans les deux sens ; et puis certains qui ont la grâce de maîtriser les deux mais c'est très rare : c'est une maîtrise des techniques plus que de l'informatique. » Ces profils, « rares » donc « précieux », parce qu'ils parlent les deux langues⁵, facilitent le dialogue entre les professions, comme en témoignent les bibliothécaires qui jouent ce rôle⁶.

Certains, toutefois, ressentent une forme de décalage, comme cette bibliothécaire en SCD : « parfois, je me demande auquel des deux mondes

des logiciels de questions-réponses et donc on oublie qu'on devait répondre. Maintenant on a quelque chose qui permet de répondre dans la seconde. » [Une bibliothécaire en grand établissement]

¹ « Il y a, je pense, un fossé irréductible. On ne fait pas d'un bibliothécaire un bon informaticien et on ne fait pas d'un informaticien un bon bibliothécaire. On peut arriver à faire communiquer les deux métiers, à faire comprendre à l'un les besoins et les exigences de l'autre, mais tu te heurteras toujours à une frontière. » [Un bibliothécaire en SCD]

² « Il va y avoir tout un noyau de nos activités qui n'ont rien à voir avec l'informatique : le développement intellectuel des collections, le lien avec le public, les animations, la formation, la médiation, l'action culturelle... tout un pan extrêmement important de nos métiers, qui ne touche pas aux outils informatiques même si l'informatique peut aider. Devenir des informaticiens complets, je ne vois pas du tout, parce qu'il y aura toujours tout un tas de tâches qui ne relèvent pas du tout de ce genre de domaine. » [Une bibliothécaire en SCD]

³ « Ce discours-là est même dangereux parce qu'on a déjà suffisamment de mal à faire reconnaître au sein des universités la réalité du métier de bibliothécaire. De la part des décideurs, du corps enseignant ou du public, il y a toujours un peu cette idée que n'importe qui peut être bibliothécaire. Il faut réaffirmer dès qu'on peut que bibliothécaire, c'est un métier et qu'il faut une formation spécifique. » [Un bibliothécaire en SCD]

⁴ « C'est ce qu'il faudrait dans tous les métiers. Il faudrait des gens qui puissent faire l'interface entre l'informatique et le métier. [...] C'est le cas entre tous les métiers très spécifiques et l'informatique. » [Un informaticien en SCD] « On a des gens tampons qui assurent la médiation. Il ne faut pas laisser les informaticiens dans leur coin. [...] Je suis moi-même une personne tampon parce que j'ai cette culture qui me permet d'expliquer à des gens les choix qui sont faits. » [Un bibliothécaire en grand établissement]

⁵ « Ça va être de plus en plus précieux, pour les bibliothèques, pour leurs projets, d'avoir quelqu'un, justement, qui a des compétences pour voir un peu les grandes lignes de la mise en place de ces projets sur le plan technique et avoir un dialogue avec les informaticiens qui peuvent avoir un jargon comme tous les métiers, et donc de savoir parler cette langue et de parler la langue des bibliothécaires, qui n'est pas forcément très facile. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁶ Deux témoignages sont retranscrits en annexe p. 86

j'appartiens. Je suis vraiment une bibliothécaire mais parfois le décalage avec certains collègues est tel que j'ai plus de distance avec eux qu'avec des collègues de l'informatique. [...] Moi qui me ressens comme une traductrice, il m'est arrivé une fois ou deux que quelqu'un doive me traduire auprès d'un bibliothécaire. » D'autres, enfin, quoiqu'ils en aient le profil, refusent l'idée d'être une « interface » et choisissent de garder leur identité de bibliothécaire : « je suis bibliothécaire. Dès qu'on dit qu'on est interface machin chose, on perd le côté généraliste du bibliothécaire. [...] Il faut faire très attention à ne pas mélanger les genres. » [Un bibliothécaire en SCD]

Or, il peut arriver que les genres se mélangent avec l'apparition, non plus simplement d'interfaces entre les deux mondes mais de profils vraiment mixtes¹. L'intérêt que représentent de telles personnes est indéniable² bien que, de manière générale, une double compétence implique nécessairement des limites : « j'étais une créature à compétence hybride, avec toutes ses limites. [...] Avoir quelqu'un qui a une double casquette, ça rencontre ses limites en termes de disponibilité, de profondeur de compétence, mais c'est très intéressant » [une bibliothécaire en grand établissement] ; « les gens biclassés sont mal vus et pas valorisés. [...] Les profils atypiques posent problème parce que quand ils partent, on ne peut pas les remplacer. [...] Ça reste des cas exceptionnels. » [Un informaticien en SCD]

Et de fait, ces cas ne semblent pas devoir émerger réellement avant bien longtemps³, ou alors seulement dans certains domaines des bibliothèques, par exemple celui, au sens large, de la gestion des données⁴, où le conservateur peut devenir « conservateur numérique, conservateur de données... », comme le propose un bibliothécaire en grand établissement⁵, qui peut même voir des informaticiens se rapprocher du métier de bibliothécaire :

Je pense que ça peut être des cas particuliers... en fait de plus en plus, des informaticiens qui s'intéressent aux données et au web de données, ils ont un peu un esprit bibliothécaire, de vouloir classer le monde... en quelque sorte le web de données réinvente dans son coin, dans le coin des informaticiens, ce qui a été fait dans les bibliothèques depuis des années, depuis des lustres. [Une bibliothécaire en grand établissement]

Car, effectivement, les enjeux ne sont-ils pas essentiellement ceux, traditionnels, des bibliothèques mais dans un autre contexte ? Comme l'exprime une bibliothécaire évoluant dans ce champ : « je me sens complètement conservateur : je ne suis pas capable d'être informaticienne. Je ne me sens pas du tout

¹ « C'est inévitable qu'il y ait de plus en plus de profils à cheval sur les deux mondes : c'est ce qui fera la qualité justement de la bibliothèque. Mais c'est vrai dans n'importe quel autre métier... je veux dire... cette double compétence, aujourd'hui un informaticien qui n'a pas de double compétence, sur le marché, il est difficile à placer. » [Une informaticienne en grand établissement]

² « Je pense que des gens qui ont vraiment un double profil, ils sont très rares, et ça en général. Mais ce serait extrêmement utile parce que ce serait quelqu'un qui maîtriserait la chaîne de bout en bout : il aurait à la fois la maîtrise des besoins des bibliothèques et une vision claire des enjeux techniques et de la meilleure solution à adopter, où en général, le conservateur, il est un peu obligé de se conformer à ce que lui dit le prestataire. » [Un bibliothécaire en SCD]

³ « Je n'ai pas l'impression qu'il y ait un mouvement de fond. Il y a un besoin mais pour l'instant je ne le vois pas avant dix ans. Pour l'instant, je vois plutôt une orientation vers des *community managers*, médiation, service aux publics, communication... et pas du tout vers des bibliothécaires-informaticiens, ça sera peut-être après. Les besoins de ce genre de profil, ce sera peut-être un bibliothécaire par établissement et encore, je ne suis même pas sûre qu'il faille une personne par établissement. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁴ « Dès qu'on parle de gestion de données, il y a besoin de compétences informatiques. Soit on confie ces données à quelqu'un d'autre, soit on les confie à un bibliothécaire et, dans ce cas le terme, de bibliothécaire lui-même devient un peu problématique, on devient des spécialistes de l'information. » [Une bibliothécaire en SCD]

⁵ Il poursuit : « il y a un flou, les frontières s'effacent. On est clairement plus avancé dans la technique que des postes identifiés "informaticien" ».

informaticienne. Et ce que je fais, c'est un vrai métier de conservateur mais adapté au *web*. Ce qu'on fait, ce sont les missions d'une bibliothèque mais dans le contexte du *web*. » Plutôt que de devenir des « hybrides » bibliothécaires-informaticiens, à en croire les bibliothécaires interrogés, la profession évoluerait plutôt de généraliste à polyspécialiste : « on demande déjà tellement de choses aux bibliothécaires : d'être des informaticiens, des gestionnaires, de faire des ressources humaines, d'être des communicants... » [Une bibliothécaire en SCD] Ou, pour finir, comme l'exprime plus en détail une bibliothécaire à la retraite :

Il y a des collègues qui vont se spécialiser là-dedans. Je pense qu'on va encore avoir besoin de généralistes pour diriger des établissements aussi compliqués que des bibliothèques, des gens qui ne sont pas complètement nuls en informatique, parce que ça, c'est une cata, qu'on ne leur raconte pas n'importe quoi et puis qui sachent recruter de bons informaticiens. Mais enfin, ils ne vont pas devenir informaticiens parce qu'ils ont d'autres chats à fouetter, qu'ils aient de bonnes notions de comptabilité, d'administration, de gestion du personnel, et puis aussi de... des collections parce que c'est une bibliothèque, c'est pas une entreprise ! Qu'ils aient des idées sur le développement des collections. Ceux-là, ils n'ont pas le temps d'être informaticiens !

CONCLUSION

LE DÉVOILEMENT

Dans ce mémoire, j'ai voulu faire entendre des voix : celles de bibliothécaires et d'informaticiens qui se côtoient, travaillent ensemble sans forcément toujours bien se comprendre. Peut-être est-ce ainsi qu'il pourrait être le plus utile à la profession : servir de pierre pour faire avancer l'intercompréhension entre les deux professions. Car, même si une étude qualitative ne permet pas toujours de trancher des questions, le dévoilement auquel elle conduit peut aider à la prise de conscience de situations jusque-là impensées. Là réside le premier intérêt de cette recherche : que d'autres s'en saisissent sur le terrain, notamment des directeurs et chefs de département qui devraient pouvoir intégrer ces questions de management et d'organisation à leur travail quotidien.

Dans un second temps, comme exprimé dans l'introduction, j'espère, avec ce mémoire de bibliothéconomie, avoir défriché quelques pistes et posé des questions dont d'autres s'empareront pour étendre la recherche. Chaque choix méthodologique, dicté par les contraintes de l'exercice et la volonté de cohérence de la méthode, imprime autant de limites à la portée de l'étude. Il convient maintenant d'observer ces limites et d'essayer de les dépasser en soumettant des propositions pour de nouvelles recherches sur ce sujet passionnant.

DEUX CONTREPOINTS : LES LETTRES ET LES CHIFFRES

J'ai fait le choix de fonder mon mémoire sur la seule enquête qualitative, pensant que cette méthode me permettrait d'avoir une plus grande valeur ajoutée qu'une étude de seconde main basée sur la littérature professionnelle. L'enquête de terrain se revendique comme une « photographie » ou un « coup de sonde » dans les représentations et pratiques de la profession. Dans l'aller-retour classique entre induction et déduction, ses résultats doivent maintenant guider la lecture approfondie de cette littérature, autant que s'éclairer par elle. La bibliographie proposée¹ doit être perçue comme un point de départ possible pour ce voyage.

De manière complémentaire, une enquête quantitative pourrait être menée auprès de la profession pour tester les hypothèses et premiers résultats obtenus. L'objet n'est pas ici de décrire finement les indicateurs à construire mais d'envisager quelques directions possibles pour des questionnaires :

D'abord, pour ce qui est des représentations collectives : Quelle valeurs associées à la pratique professionnelle ? Quels usages de l'informatique et dans quelles proportions ? Quels qualificatifs pour désigner l'informatique, les bibliothécaires et les informaticiens ? Y aurait-il un effet générationnel dans l'appropriation des outils informatiques ? Comment qualifier les relations avec l'autre profession ?

Ensuite, en ce qui concerne les pratiques professionnelles : Combien d'informaticiens dans l'établissement ? Quels statuts et quelles positions dans l'organigramme ? Quelles tâches exercent-ils ? Quelle intégration à la vie de la

¹ Voir p. 75

bibliothèque (partage de bureau avec des bibliothécaires ou salle des machines, par exemple) ? Quels effets de genre ? Le service public pour les informaticiens : favorable ou non ? Selon quelles modalités ?

Enfin, de manière prospective : Quelles fonctions des bibliothèques les plus modifiées par l'informatique, et appelées à l'être ? Quels services numériques offerts ? Bibliothécaire : un métier en mutation ? Quels souhaits de développement des compétences en informatique pour les bibliothécaires ? Et en bibliothéconomie pour les informaticiens ? Quelles convergences à l'avenir entre les deux professions ?

POUR UNE EXTENSION DU DOMAINE DE LA RECHERCHE

Mener une enquête, c'est faire l'épreuve de la frustration. Après un entretien : ai-je posé les bonnes questions ? ai-je relancé correctement mon interlocuteur ? ai-je su en tirer le plus intéressant ?... Après l'enquête elle-même : ai-je interrogé suffisamment de personnes ? sont-elles représentatives ? mon corpus d'entretiens est-il bien construit ? bien proportionné ?... Inévitable, cette frustration doit cependant être affrontée et dépassée. Quelles sont les limites internes de cette enquête et comment y répondre ? En surface et en profondeur.

Élargir le périmètre

Les profils

7 informaticiens « pur jus » sur 33 interviews. Une recherche future sur le sujet devrait sans nul doute se donner pour priorité l'interrogation d'un plus grand nombre d'informaticiens en bibliothèques et, pour ce qui est des bibliothèques universitaires, d'inclure à l'enquête les informaticiens des DSI des universités.

L'essentiel de mes entretiens s'est déroulé avec des membres du corps des conservateurs, sans pour autant en avoir épuisé toutes les opinions et facettes. Mais leurs points de vue doivent aussi être confrontés à ceux des autres bibliothécaires. D'autant plus que quelques interlocuteurs ont souligné les réticences que certains personnels peuvent éprouver à l'endroit de l'outil informatique et que, *a contrario*, dans beaucoup de bibliothèques, des postes d'informaticiens ou, à tout le moins, très orientés vers l'informatique, sont occupés par des personnels de la filière bibliothèque de catégories B ou C : bibliothécaires assistants spécialisés ou magasiniers. Il s'agirait donc d'examiner si les premiers résultats de cette enquête peuvent être étendus à l'ensemble des bibliothécaires. Autre « sous-population » au sein des bibliothécaires, présente dans toutes les catégories de personnel, les « biblioblogueurs *geeks* », très visibles dans les médias numériques, devraient peut-être faire l'objet d'une étude particulière.

Les établissements

La variété des bibliothèques universitaires et leurs spécificités encouragent à s'intéresser à un nombre plus important d'établissements, même si la plupart des interviewés ont exercé dans plusieurs SCD différents et ont donc fait profiter ce mémoire de leurs diverses expériences.

L'extension la plus importante en termes de types d'établissement doit bien entendu se porter sur les bibliothèques territoriales. Les tutelles, structures et statuts

diffèrent grandement des cas étudiés ici et recèlent sans doute une richesse heuristique à explorer. Les relations entre bibliothécaires et informaticiens doivent être comparées à ce qui a été défriché dans le cadre des bibliothèques universitaires et des grands établissements, que ce soit notamment au prisme du positionnement des informaticiens dans l'organigramme général de la collectivité territoriale, ou de leurs formations et statuts.

Enfin, si elle doit toujours s'appuyer sur un questionnement rigoureux et non pas servir de prétexte, la dimension comparatiste à l'échelle internationale peut se révéler intéressante. En comparant ce qui est comparable, observer les modes sur lesquels se jouent les relations entre bibliothécaires et informaticiens dans les bibliothèques étrangères pourrait éclairer aussi bien les représentations que les pratiques professionnelles nationales.

Approfondir les questions

Les résultats de l'enquête encouragent à étudier plus avant certaines questions.

D'abord, celle de « la technique-prétexte », aussi bien du côté des bibliothécaires que de celui des informaticiens. Il semblerait que les premiers se servent parfois de l'informatique dans une stratégie d'évitement ou de défausse, comme d'un « mot magique » qui leur permettrait de « couper court à la conversation »¹. Les seconds, dans le même esprit, sont souvent accusés, face aux demandes des premiers, d'objecter leurs compétences et leurs contraintes techniques – la fameuse « sécurité » – comme autant d'arguments d'autorité². Déclinaison de ce dernier point, la possession de compétences techniques comme enjeu de pouvoir et, corollaire, la volonté d'autonomie des bibliothécaires par le développement de leurs compétences techniques, semblent l'objet de conceptions antagonistes³.

Ensuite, la question des compétences se pose dans le cadre plus général du recrutement et de la formation des bibliothécaires. Parfois évoquée spontanément dans les entretiens, ces sujets n'ont pas été traités directement parce que les développements qu'ils imposaient excédaient largement le cadre de ce mémoire⁴. Une enquête plus large devrait probablement incorporer cette dimension. Sans présager des réponses, les relations entre bibliothécaires et informaticiens devraient être interrogées sous l'angle de cette question fondamentale : les modalités de recrutement sont-elles adéquates aux évolutions du métier ? Car l'informatique modifie indubitablement les bibliothèques et les métiers des bibliothécaires⁵. Le catalogage semble la « brique fonctionnelle » la plus touchée, selon les interviewés⁶, mais qu'en est-il des autres « briques » ? Peut-on établir une cartographie des champs de responsabilité traditionnels des bibliothécaires selon l'impact de l'informatique sur les pratiques professionnelles ? Et de nouveaux domaines apparaissent-ils avec le développement des services numériques, qui nécessiteraient de nouvelles compétences ?

¹ Voir p. 15

² Voir p. 23

³ Voir p. 17, 23 et 58

⁴ Voir p. 63

⁵ Voir p. 55

⁶ Voir p. 54

Mes interlocuteurs se montrent dans l'ensemble peu convaincus d'une fusion des métiers de bibliothécaires et d'informaticiens, pas plus que par la généralisation de profils « hybrides »¹. Sauf à la marge, ces « bibliothécaires mutants », à la fois bibliothécaires et informaticiens, ne semblent pas être l'avenir des bibliothèques. En revanche, la demande paraît plus forte pour des « interfaces », des « médiateurs » entre les deux professions, qui sachent parler les deux langues². Les problèmes de communication paraissent profonds et une recherche dédiée pourrait peut-être être menée sur les jargons utilisés, leurs traductions respectives et le rôle de ces « interfaces » dans les bibliothèques³.

Par ailleurs, la présence d'un service informatique dans la bibliothèque, en ce qui concerne les bibliothèques universitaires, demeure une problématique de fond⁴. La majorité des personnes rencontrées se montre favorable à un service intégré avec la présence d'au moins un informaticien. Une minorité importante fait néanmoins valoir des arguments pour des relations directes avec la DSI de l'université. Complexe, mêlant stratégie des services et des établissements, et relations interpersonnelles, les termes du débat doivent être affinés et étudiés sans doute au cas par cas. Il n'en demeure pas moins que cette piste doit être explorée plus avant.

Avec elle, s'impose une réflexion sur les (bonnes) pratiques de gestion des informaticiens en bibliothèque. Mal connus, mal reconnus, ils posent parfois de véritables problèmes de management aux conservateurs qui « ne savent pas quoi en faire ». Comment encadrer et évaluer ces personnels ? Quelques idées ont été avancées et méritent d'être approfondies⁵. La polyvalence que doit développer un informaticien, comme c'est tout particulièrement le cas en bibliothèque universitaire, appelle une définition précise de ses tâches dans la fiche de poste, rarement appliquée, de même que des programmes de formations complexes, souvent inexistantes. La valorisation de ses compétences et la répartition claire entre support et projet s'avèrent très difficiles à mettre en place, et une comparaison des dispositifs explorés dans différentes bibliothèques pourrait aider à une amélioration globale.

Dans la perspective d'une meilleure valorisation des informaticiens en bibliothèque, la requête a souvent été entendue de relations plus étroites entre bibliothécaires et informaticiens, et d'une plus grande participation de ces derniers à la vie de la bibliothèque. À tel point que la question du service public, abordée spontanément par plusieurs interviewés dès les premiers entretiens, est apparue comme un enjeu central et a ensuite été posée systématiquement⁶. Le débat reste très ouvert et mérite d'être poursuivi : les informaticiens devraient-ils et pourraient-ils faire du service public ? Le souhaitent-ils ? Sous quelles formes : volontariat ? de la même manière que les bibliothécaires ou bien selon des modalités à inventer ? Devraient-ils être formés à cette activité ?

Enfin, à la diagonale de toutes ces questions, les imaginaires collectifs des deux cultures professionnelles demeurent à observer attentivement. Comment chacun se pense-t-il, perçoit-il sa profession, son univers professionnel et ceux de

¹ Voir p. 64

² Voir p. 66

³ Voir p. 29 et 44

⁴ Voir p. 35

⁵ Voir p. 43

⁶ Voir p. 48

l'autre ? Des identités de groupe se constituent-elles ? Autour de quelles valeurs, de quelles références communes ? L'analyse de ces éléments et de leurs rencontres permettrait de mieux appréhender les relations qui s'établissent entre bibliothécaires et informaticiens. Je propose en annexe¹ une grille d'analyse forgée à partir des concepts d'idéologie et d'utopie définis par Paul Ricœur (entre autres) comme les deux composantes de l'imaginaire social. Peut-être pourrait-elle aider à mieux décrypter les discours de ces deux professions, si proches, si semblables.

¹ Voir p. 87

Bibliographie

MÉTHODE

BARBILLON Enrick et ROY Jeanne LE, *Petit manuel méthodologique de l'entretien de recherche : de la problématique à l'analyse*, Paris, Enrick B., 2012.

BLANCHET Alain, *L'Entretien dans les sciences sociales : l'écoute, la parole et le sens*, Paris, Dunod, 1985.

BLANCHET Alain et GOTMAN Anne, *L'entretien*, Paris, A. Colin, coll. « 128 », 2010.

KAUFMANN Jean-Claude et SINGLY François de, *L'entretien compréhensif*, Paris, Colin, 2011.

IMAGINAIRES COLLECTIFS ET CULTURES PROFESSIONNELLES

ARENDT Hannah, *Les origines du totalitarisme : Le système totalitaire*, traduit par Jean-Loup BOURGET, Robert DAVREU, Patrick LÉVY et Hélène FRAPPAT, Paris, France, Éd. du Seuil, coll. « Points. Essais », n° 307, 2005, vol. 3/3.

DEMAZIÈRE Didier, GADEA Charles et BECKER Howard Saul, *Sociologie des groupes professionnels acquis récents et nouveaux défis*, Paris, la Découverte, 2009.

DUBAR Claude, « Formes identitaires et socialisation professionnelle », *Revue française de sociologie*, 1992, vol. 33, n°4, p. 505-529, [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfsoc_0035-2969_1992_num_33_4_5622], consulté le : 4 décembre 2013.

FREUND Julien, *Utopie et violence*, Paris, M. Rivière, coll. « Études sur le devenir social », n° 7, 1978.

ISANI Shaeda, « Compétence de culture professionnelle : définition, degrés et didactisation », *ASp. la revue du GERAS*, 1 décembre 2004, n°43-44, p. 5-21, [<http://asp.revues.org/979>], consulté le : 4 décembre 2013.

MANNHEIM Karl, *Idéologie et utopie*, Paris, Marcel Rivière, 1956.

RICŒUR Paul, *L'idéologie et l'utopie*, Paris, Seuil, coll. « Points. Essais », 2005.

RICŒUR Paul, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », in *Du texte à l'action*, Paris, Éditions du Seuil, coll. « Esprit », 1986, p. 379-392.

SENNETT Richard, *Les Tyrannies de l'intimité*, traduit par Antoine BERMAN et Rebecca FOLKMAN, Paris, France, Éd. du Seuil, coll. « Sociologie », 1979.

INFORMATIQUE, BIBLIOTHÈQUES ET BIBLIOTHÉCAIRES

« Dossier : Bibliothèques et techniques », *BBF*, 2012, n°5, [<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2012/5>], consulté le : 4 décembre 2013.

Bibliofil' : le référentiel de la filière bibliothèque, Paris, France, Ministère de l'éducation nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2005, vol. 1/, 43 p.

ACCART Jean-Philippe, « Les défis de demain pour la profession », *Arbido*, 2003, n°4, p. 15-16, [<http://www.jpaccart.ch/la-profession/2003-les-defis-de-demain-pour-la-profession.html>], consulté le : 4 décembre 2013.

ALIX Yves et ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS, *Le métier de bibliothécaire*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 2013.

ANDREWS Judith et LAW Derek G, *Digital libraries: policy, planning, and Derek Law.*, Aldershot, England; Burlington, Ashgate, 2004.

BALLEY Noëlle, « Le bibliothécais sans peine », *BBF*, 2007, n°3, p. 78-81, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>], consulté le : 4 décembre 2013.

BARTON Jane, « *Digital librarians: boundary riders on the storm* », *Library Review*, 2006, vol. 5, n°2, p. 85-90, [www.emeraldinsight.com/0024-2535.htm], consulté le : 4 décembre 2013.

BELAYCHE Claudine, « Métiers, formations et statuts des personnels des bibliothèques », *BBF*, 2007, n°5, p. 21-29, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0021-003>], consulté le : 4 décembre 2013.

BERGONZI Agnès, BERTHOMIER Françoise et GALICHET Cécile, *Les bibliothécaires face au changement technologique le cas des CD-Rom et des DVD*, Mémoire sous la direction de Christophe Evans, 2006.

BERMÈS Emmanuelle et FAUDUET Louise, « *The Human Face of Digital Preservation: Organizational and Staff Challenges, and Initiatives at the Bibliothèque nationale de France* », *International Journal of Digital Curation*, 3 septembre 2011, vol. 6, n°1, p. 226-237, [<http://www.ijdc.net/index.php/ijdc/article/view/175>], consulté le : 3 décembre 2013.

BERTRAND Anne-Marie et EPRON Benoît, « Les ressources numériques : un nouvel enjeu pour les compétences des professionnels des bibliothèques », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2010, vol. 47, n°2, p. 65-66.

BOTTICELLI Peter, FULTON Bruce, PEARCE-MOSES Richard, SZUTER Christine et WATTERS Pete, « *Educating Digital Curators: Challenges and Opportunities* », *International Journal of Digital Curation*, 7 octobre 2011, vol.6, n°2, p. 146-164, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v6i2.193>], consulté le : 4 décembre 2013.

BOUCHAREB Hind, *La formation continue des personnels de bibliothèque universitaire au numérique. État des lieux et perspectives*, Mémoire de DCB sous la direction de Christophe Pérales, 2013, [<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60354-la-formation-continue-des-personnels-de-bibliotheque-universitaire-au-numerique-etat-des-lieux-et-perspectives>], consulté le : 3 décembre 2013.

BOUGET Anne, GUERRE Louise et BOILLET Virginie, *Services de documentation enjeux et nouveaux besoins en logiciels et prestations*, Paris, SerdaLab, 2008.

BREEDING Marshall, *Open source integrated library systems*, Chicago, American Library Association, 2008.

CALENGE Bertrand, « Vers de nouveaux profils de cadres dans les bibliothèques et la documentation », Congrès ADBU Toulouse, 2012, [<http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/Communication-BCalenge-Toulouse-texte.pdf>], consulté le : consulté le : 3 décembre 2013.

CALENGE Bertrand, *Bibliothécaire, quel métier?*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2004.

CAZENEUVE Philippe, « Médiation numérique en bibliothèque : accompagner l'innovation et le changement ? », [<http://blog.savoirenactes.fr/post/2012/01/31/M%C3%A9diation-num%C3%A9rique-en-biblioth%C3%A8que-%3A-accompagner-l-innovation-et-le-changement>], consulté le : 3 décembre 2013.

CHAMBERS Sally, *Catalogue 2.0*, London, Facet, 2011.

CLATIN Marianne, FAUDUET Louise et OURY Clément, « *Watching the library change, making the library change? An observatory of digital influence on organizations and skills at the Bibliothèque nationale de France* », Présentation au Congrès de l'IFLA à Helsinki, 2012, [<http://conference.ifla.org/past/2012/150-clatin-en.pdf>], consulté le : 3 décembre 2013.

COHN John M, KELSEY Ann L, FIELDS Keith Michael et MUIRHEAD Graeme, *Planning for library automation: a practical handbook*, London, Library Association Pub., 1998.

COX Andrew M. et CORRALL Sheila, « *Evolving academic library specialties* », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, août 2013, vol.64, n°8, p. 1526-1542, [<http://dx.doi.org/10.1002/asi.22847>], consulté le : 5 décembre 2013.

DUCHEMIN Pierre-Yves et LAHARY Dominique, *L'art d'informatiser une bibliothèque: guide pratique*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2000.

DURAND Jean-Pierre et SEBAG Joyce, *Bibliothécaires en prospective*, Paris, Ministère de la culture et de la communication, DDAI, Département des études, de la prospective et des statistiques, 2006.

ELGUINDI Anne C et SCHMIDT Kari, *Electronic resource management: practical perspectives in a new technical services model*, Oxford, Chandos, 2012.

ESTERMANN Yolande et JACQUESSON Alain, « Quelle formation pour les bibliothèques numériques ? », *BBF*, 2000, n°5, p. 4-17, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0004-001>], consulté le : 3 décembre 2013.

EVANS Christophe, *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet livre, presse, bibliothèques*, Paris, éditions du Cercle de la librairie, 2011.

FARMER Lesley S. J, *The human side of reference and information services in academic libraries Adding value in the digital world*, Oxford, Chandos Publishing, 2007.

FOURIE Ina, « *Librarians and the claiming of new roles : how can we try to make a difference?* », *Aslib proceedings*, 2004, vol.56, n°1, p. 62-74.

GALAUP Xavier, *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2012.

GILBERT Raphaële, *Services innovants en bibliothèque construire de nouvelles relations avec les usagers*, Mémoire de DCB sous la direction de Gilles Eboli, 2010, [<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197>], consulté le : 3 décembre 2013.

HALBERT Martin, « *The Problematic Future of Research Data Management: Challenges, Opportunities and Emerging Patterns Identified by the DataRes Project* », *International Journal of Digital Curation*, 21 novembre 2013, vol.8, n°2, p. 111-122, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v8i2.276>], consulté le : 5 décembre 2013.

HATINGUAIS Marilou, *Les bibliothèques françaises sous le régime numérique*, Mémoire de Master 2 pro Développement Culturel et Direction de Projet, soutenu à l'Université Lumière Lyon 2 / Faculté d'anthropologie et de sociologie, 2009, [<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48072-les-bibliotheques-francaises-sous-le-regime-numerique.pdf>], consulté le : 4 décembre 2013.

HIGGINS Sarah, « *Digital Curation: The Emergence of a New Discipline* », *International Journal of Digital Curation*, 7 octobre 2011, vol.6, n°2, p. 78-88, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v6i2.191>], consulté le : 4 décembre 2013.

INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES, *Commission Bibliothèques numériques, Rapport 2012-2013*, [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/19/5/Commission_bibliotheques_numeriques_rapport_2012-2013_285195.pdf], consulté le : 4 décembre 2013.

ISBERG Catharina, « *Professional development, values and strategy - the means for building strong libraries for the future!* », *IFLA Journal*, 16 mars 2012, vol.38, n°1, p. 35-36, [<http://ifl.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0340035211435073>], consulté le : 4 décembre 2013.

JACQUESSON Alain, *L'Informatisation des bibliothèques: historique, stratégie et perspectives*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1995.

JACQUINET Marie-Christine, *Créer des services innovants: stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011.

KIM Jeonghyun, WARGA Edward et MOEN William, « *Competencies Required for Digital Curation: An Analysis of Job Advertisements* », *International Journal of Digital Curation*, 20 juin 2013, vol.8, n°1, p. 66-83, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v8i1.242>], consulté le : 5 décembre 2013.

KROSKI Ellyssa, « *10 Technology Ideas Your Library Can Implement Next Week* », *American Libraries*, mars 2010, vol.41, n°3, p. 30-33, [<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48567636&lang=fr&site=ehost-live>], consulté le : 4 décembre 2013.

LAHARY Dominique, « *L'impromptu de Vannes. L'informatique, c'est... d'abord une affaire de relations* », *ADBDP*, [<http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article459>], consulté le : 4 décembre 2013.

LAHARY Dominique, « *Informatique et bibliothèques* », *BBF*, 2002, n°1, p. 60-67, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0060-006>], consulté le : 4 décembre 2013.

LARSEN Gitte, « *Preparing for New and Changing Roles in Research Libraries – the Need for Continuing Professional Development* », *LIBER Quarterly*, 25 octobre 2006, vol.16, n°3/4, [<http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/URN%3ANBN%3ANL%3AUI%3A10-1-113467>], consulté le : 3 décembre 2013.

LE SAUX Annie, « *Conservateur de bibliothèque, un nouveau métier ?* », *BBF*, 2002, n°1, p. 101-103, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0101-005>], consulté le : 4 décembre 2013.

LÉGER François, *Conservateurs et création de contenus numériques quelles opportunités, quelles compétences ?*, Mémoire de DCB sous la direction de Benoît Epron, 2008.

LONG Chris Evin et APPLGATE Rachel, « *Bridging the Gap in Digital Library Continuing Education: How Librarians Who Were Not “Born Digital” Are Keeping Up* », *Library Leadership and Management*, 1 septembre 2008, vol.22, n°4, p. 172-182 [<http://llama.metapress.com/content/V0182J2J16P33621>], consulté le : 3 décembre 2013.

LYON Liz, « *The Informatics Transform: Re-Engineering Libraries for the Data Decade* », *International Journal of Digital Curation*, 12 mars 2012, vol.7, n°1, p. 126-138, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v7i1.220>], consulté le : 4 décembre 2013.

MASSIS Bruce E, *The practical library manager*, New York, Haworth Information Press, 2003.

MUNDE Gail et MARKS Kenneth, *Making good libraries better: an introduction to library quality improvement*, Oxford, Chandos, 2009.

PAPY Fabrice et DOUBLET Jean-Marie, *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, Paris, Hermès Science publications : Lavoisier, 2007.

RACINE Bruno, *Schéma numérique des bibliothèques*, 2010, 88 p., [<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000143/0000.pdf>], consulté le : 4 décembre 2013.

REID Bruce J et FOSTER William, *Achieving cultural change in networked libraries*, Aldershot, Hampshire, England; Brookfield, Vt., Gower, 2000.

REY Laurence, « L'étonnante plasticité des compétences professionnelles et la bibliothèque numérique », *BBF*, 2011, n° 4, p. 84, [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0084-003>], consulté le : 4 décembre 2013.

RILEY-HUFF Debra A. et RHOLES Julia M., « *Librarians and Technology Skill Acquisition: Issues and Perspectives* », *Information Technology and Libraries*, 9 février 2011, vol.30, n°3, [<http://napoleon.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/1770>], consulté le : 3 décembre 2013.

SCOTT Mark, BOARDMAN Richard, REED Philippa et COX Simon, « *Research Data Management Education for Future Curators* », *International Journal of Digital Curation*, 20 juin 2013, vol.8, n°1, p. 288-294, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v8i1.261>], consulté le : 5 décembre 2013.

SMAELE Madeleine DE, VERBAKEL Ellen, POTTERS Nicole et NOORDEGRAAF Marina, « *Data Intelligence Training for Library Staff* », *International Journal of Digital Curation*, 20 juin 2013, vol.8, n°1, p. 218-228, [<http://dx.doi.org/10.2218/ijdc.v8i1.255>], consulté le : 5 décembre 2013.

THOMPSON Susan M, *Core technology competencies for librarians and library staff: a LITA guide*, New York, Neal-Schuman Publishers, 2009.

TOSCA CONSULTANTS et MAISONNEUVE Marc, *Le Catalogue de la bibliothèque à l'heure du web 2.0 : Étude des opacs de nouvelle génération*, Paris, ADBS Éditions, 2008.

VERNET André et POULAIN Martine, *Histoire des bibliothèques françaises*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2008.

WILSON Katie, *Computers in libraries: an introduction for library technicians*, New York, Haworth Information Press, 2006.

Table des annexes

ANNEXE 1 : GUIDES D'ENTRETIENS	82
ANNEXE 2 : LE « COUP DE FOUDRE » D'UNE INFORMATICIENNE POUR LES BIBLIOTHÈQUES.....	85
ANNEXE 3 : DEUX « INTERFACES »	86
ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE DES IMAGINAIRES COLLECTIFS	87

ANNEXE 1 : GUIDES D'ENTRETIENS

Les guides sont construits selon les trois axes de réflexion, en commençant par celui des relations professionnelles car il permet une entrée en matière de l'entretien plus facile, moins déconcertante pour l'interviewé. Évidemment, ces guides n'ont jamais été appliqués tels quels, comme le veut la méthodologie de l'entretien semi-directif.

GUIDE « BIBLIOTHÉCAIRES »

- Relations professionnelles et organisations

Quelle place occupe l'informatique dans votre pratique professionnelle de tous les jours ?

Comment l'informatique modifie-t-elle votre pratique professionnelle ?

Dans quels cas faites-vous appel aux informaticiens ?

Comment se passent les relations avec les informaticiens au quotidien ?

Y a-t-il eu des projets informatiques importants dans la bibliothèque ? Comment les informaticiens y ont-ils été associés ? Comment s'est faite la répartition des tâches et des responsabilités ?

Quelles fonctions de la bibliothèque l'informatique modifie-t-elle le plus ? (Pourquoi ? Comment ?)

Quelle place occupent les informaticiens dans la bibliothèque ? / Comment les informaticiens sont-ils intégrés dans la bibliothèque ?

Quelle place devraient-ils occuper ?

Pensez-vous qu'ils devraient faire du service public, comme les bibliothécaires ?

- Imaginaires collectifs et perceptions croisées

Pour vous, l'informatique, c'est quoi ?

Dans l'idéal, quelle place devrait occuper l'informatique dans la bibliothèque ?

Comment voyez-vous les informaticiens ? / Quelle image avez-vous des informaticiens ? / Un informaticien, c'est quoi ?

On entend parfois des bibliothécaires dire « l'informatique, c'est austère, c'est technico-technicien, c'est un monde à part, une bulle ; les informaticiens, on ne les comprend pas, c'est des “geeks”, etc. », qu'en pensez-vous ?

Comment sont perçus les informaticiens dans votre bibliothèque ?

Selon vous, quelles sont les différences entre la culture professionnelle des bibliothécaires et celle des informaticiens ?

- Vers un « bibliothécaire-hybride » ?

Pensez-vous que les bibliothécaires devraient développer leurs compétences en informatique ? (Pourquoi ? Comment ?)

Et les informaticiens, leurs compétences bibliothéconomiques ? (Pourquoi ? Comment ?)

L'informatique va-t-elle transformer le métier de bibliothécaire ? (Pourquoi ? Comment ?)

Selon vous, les métiers de bibliothécaire et d'informaticien vont-ils se rapprocher ? (Pourquoi ? Comment ?)

Pensez-vous, comme on peut l'entendre parfois, que demain, en bibliothèque, « on sera tous informaticiens et tous bibliothécaires à la fois » ?

GUIDE « INFORMATIENS »

- Relations professionnelles et organisations

Quels sont votre statut et vos fonctions au sein de la bibliothèque ?

Vous considérez-vous comme informaticien, bibliothécaire, ou autre ?

Avez-vous exercé vos fonctions d'informaticiens ailleurs qu'en bibliothèque ?

(Si informaticien « pur ») Pourquoi travaillez-vous en bibliothèque ?

Pensez-vous que le métier d'informaticien soit différent en bibliothèque ?

Comment se passent les relations avec les bibliothécaires ?

Quand et pourquoi font-ils appel à vous ?

Y a-t-il eu des projets informatiques importants dans la bibliothèque ? Comment y avez-vous été associé ? Comment s'est faite la répartition des tâches et des responsabilités ?

Pensez-vous que l'informatique modifie les pratiques professionnelles dans la bibliothèque ?

Quelles fonctions de la bibliothèque l'informatique modifie-t-elle le plus ? (Pourquoi ? Comment ?)

Voudriez-vous faire du service public, comme les bibliothécaires ? Pensez-vous que les informaticiens devraient en faire ?

- Imaginaires collectifs et perceptions croisées

Selon vous, quelle devrait être la place de l'informatique dans la bibliothèque ?

Et celle des informaticiens ?

Comment voyez-vous les bibliothécaires ? / Quelle image avez-vous des bibliothécaires ? / Un bibliothécaire, c'est quoi ?

On entend parfois des bibliothécaires dire « l'informatique, c'est austère, c'est technico-technicien, c'est un monde à part, une bulle ; les informaticiens, on ne les comprend pas, c'est des “geeks”, etc. », qu'en pensez-vous ?

Selon vous, quelles sont les différences entre la culture professionnelle des bibliothécaires et celle des informaticiens ?

- Vers un « bibliothécaire-hybride » ?

Pensez-vous que les bibliothécaires devraient développer leurs compétences en informatique ? (Pourquoi ? Comment ?)

Et les informaticiens, leurs compétences bibliothéconomiques ? (Pourquoi ? Comment ?)

L'informatique va-t-elle transformer le métier de bibliothécaire ? (Pourquoi ? Comment ?)

Selon vous, les métiers de bibliothécaire et d'informaticien vont-ils se rapprocher ? (Pourquoi ? Comment ?)

Pensez-vous, comme on peut l'entendre parfois, que demain, en bibliothèque, « on sera tous informaticiens et tous bibliothécaires à la fois » ?

ANNEXE 2 : LE « COUP DE FOUDRE » D'UNE INFORMATICIENNE POUR LES BIBLIOTHÈQUES

En société de service, j'avais ce manque d'appartenance à l'établissement. On fait ce qu'on nous dit de faire. [...]

Il m'a semblé toucher finalement, quel était le sens de l'informatique. Il me fallait quelque chose à côté de l'informatique pour m'épanouir, et je l'ai trouvé en bibliothèque. [...]

Au départ, c'est au hasard. J'étais en société de service, j'allais où on me disait d'aller, dans l'industrie surtout, mais je n'y trouvais pas de plaisir. Par un pur hasard, on m'a proposé d'aller travailler dans une médiathèque. Au départ, j'y suis allée un peu à reculons, je suis utilisatrice de la bibliothèque depuis mon plus jeune âge, fille d'institutrice, la bibliothèque, pour moi le plaisir, c'était les livres. J'avais pas vu l'aspect réellement systèmes d'information. Surtout quand j'y suis allée, c'était informatisé mais on ne trouvait pas ce qu'on trouve aujourd'hui en bibliothèque. Donc j'y suis vraiment allée en disant « ok, j'y vais trois, quatre mois, et tâchez de trouver quelqu'un pour me remplacer ». Du jour où j'ai mis les pieds, dans la bibliothèque, j'ai rencontré les bibliothécaires, donc en dehors de lorsque j'allais à la bibliothèque de ma ville, les personnes qui font les prêts et les retours. Donc là j'ai rencontré des personnes, comme je travaillais dans le milieu industriel, c'est vrai que c'est pas la même formation, c'est pas les mêmes cultures... et je suis tombée amoureuse du personnel. Parce que... il y avait une sorte de... c'est la première fois que je trouvais ça dans toutes les entreprises dans lesquelles j'avais travaillé, il y avait une sorte de... d'appartenance de la personne au milieu de la bibliothèque et quand ces gens me parlaient, j'avais l'impression qu'ils me parlaient de chez eux et ça, je trouvais ça extraordinaire qu'il y ait un amour de leur métier et qu'ils savent en parler de manière modeste, parce que moi, je n'ai pas du tout de formation littéraire, donc je ne peux pas dire... je peux avoir une conversation d'égal à égal avec un bibliothécaire mais... euh... voilà, avoir cette modestie et puis éveiller cette curiosité. Donc, déjà, quand j'allais discuter avec eux en tant qu'informaticien, je trouvais déjà un plaisir à échanger avec ces personnes qui avaient une fierté de leur métier. Et je n'avais jamais rencontré cela. Je l'ai rencontré une deuxième fois et encore pire ici... et quelque part, je me suis dit « mais moi j'ai toujours fait de l'informatique en prestation de service. À l'instant *t* on me demandait d'installer telle fonctionnalité, de développer tel truc et puis après, je... peu importe si ça a apporté une amélioration au client final ou quoi »... alors que là, c'était vraiment vivre, je veux dire... au quotidien, être avec eux pour se rendre compte finalement à quoi servait l'informatique et puis... donc, ça c'est le point de vue découverte du métier de bibliothécaire. Le lieu lui-même est magique : travailler au milieu des livres alors que moi, je travaillais plutôt en salle machines en sous-sol dans des locaux fermés. J'ai travaillé pour l'armée aussi, donc c'était... on peut pas dire que ce soit un lieu agréable. Ici c'est vraiment un lieu convivial qui oblige aussi à avoir une certaine, comment dire... une certaine modestie aussi, aussi une certaine... enfin curiosité. C'est difficile de travailler ici et de ne pas s'intéresser aux contenus... d'une telle bibliothèque. Et puis suite à ça, j'ai découvert que les bibliothécaires étaient très avancés sur l'utilisation des systèmes d'information. Ça c'est pareil, ça a été pour moi un choc. J'avais la caricature des vieilles bibliothèques avec les fiches cartonnées papier... tout ce qui est classification, tout ça, j'avais jamais réfléchi que derrière tout ça, il y a énormément de travail de réflexion. Et là, je me suis dit : « mais bon sang ! il y a des choses mais extrêmement intéressantes à faire. » Et j'ai commencé à m'investir dans justement cette compétence bibliothéconomique que je n'avais pas. Parce que j'étais entourée par des gens passionnants. Quand on fait de la classification, on peut penser que ce n'est pas passionnant mais quand, derrière, il faut associer l'informatique, ça peut devenir passionnant. Et donc j'ai... un coup de foudre est né alors que vraiment, au départ, j'y allais à reculons.

ANNEXE 3 : DEUX « INTERFACES »

Un bibliothécaire en SCD :

Je sers d'interface : je traduis les besoins... les bibliothécaires ont tendance à demander des solutions que je retraduis en besoins et que j'exprime en langage compréhensible pour l'informaticien pour qu'il puisse lui-même le traduire en solution technique. [...]

L'informaticien, il faut lui fournir les outils, enfin de mon point en vue en tout cas, il a besoin de... qu'on lui fournisse les outils, d'une part et... aussi, il s'intéresse pas du tout aux données, il s'intéresse à la structure, il s'intéresse pas du tout aux données, à l'expérience utilisateur. Il faut donc traduire en termes de modification du logiciel, et pas du tout en besoin d'utilisateur.

Un bibliothécaire en grand établissement :

Je me considère un peu entre conservateur et informaticien : je me débrouille mais je ne suis pas informaticien, je ne peux pas me considérer informaticien. Je pense que je... j'ai ma petite expertise sur le web et sur le catalogue mais je n'ai pas les compétences techniques sur beaucoup de choses. Mon rôle, c'est aussi de faire travailler les personnes ici en fonction des besoins des bibliothécaires. J'ai plutôt un rôle d'interface. J'arrive pas à me définir uniquement comme informaticien ou comme bibliothécaire. En même temps, je vois bien dans les rapports que j'ai avec les bibliothécaires, que je ne vois plus tout à fait les choses de la même façon qu'eux. Peut-être que la mentalité de mes collègues informaticiens avec qui je m'entends bien a déteint un peu sur moi. [...]

Dans des projets informaticien-bibliothécaire, je vais avoir le réflexe d'être plutôt côté bibliothécaire. Les informaticiens visent l'efficacité et les bibliothécaires la visent aussi mais de leur point de vue, c'est-à-dire très intellectuel. Et ça, ça arrive couramment. [...]

Cela fait plusieurs années que je baigne dans l'informatique, donc je suis sensible à ces problématiques. Je comprends certains points de vue de mes collègues. Du coup, je suis parfois un peu coincé. Peut-être que c'est un avantage aussi, je peux aussi faire passer auprès de mes collègues informaticiens, ce que j'ai compris des demandes des bibliothécaires qui me semblent raisonnables... un peu point d'équilibre... c'est le côté positif de ma position. Le côté négatif, c'est que... je suis vraiment entre deux chaises, je ne suis ni d'un côté ni de l'autre, c'est pas toujours confortable comme position. Après... c'est la difficulté, de ne pas toujours avoir un point de vue net parce que je vois bien ce qu'il y a à prendre d'un côté et de l'autre.

ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE DES IMAGINAIRES COLLECTIFS

INTRODUCTION

S'intéresser aux relations entre bibliothécaires et informaticiens impose une réflexion sur la rencontre de cultures professionnelles, sur la collision de représentations, sur la confrontation d'imaginaires collectifs. Les théorisations en la matière sont nombreuses. S'agissant de la constitution d'une identité et d'un imaginaire collectifs, les travaux de Paul Ricœur sur l'idéologie et l'utopie pensées comment les deux facettes de l'imaginaire social¹ semblent aussi féconds que rigoureux. Cette grille d'analyse s'appuie donc d'abord sur ces écrits, ainsi que sur ceux d'autres auteurs ayant eux aussi conçu l'idéologie et l'utopie de manière complémentaire².

Des concepts à manier avec précaution

Paul Ricœur montre que l'imaginaire social est double : il prend les formes de l'idéologie et de l'utopie. Ces deux concepts étant polémiques, ils doivent être utilisés avec précaution : c'est toujours *le discours de l'autre* qui est qualifié d'idéologique ou d'utopique. La connotation péjorative du mot « idéologie » porte la marque originelle de Napoléon – l'école de pensée des « idéologues » fut raillée par l'empereur qui traita ainsi ceux qui s'opposaient à lui. Depuis, dans le discours de l'homme d'action qui cherche à dévaloriser l'adversaire, l'idéologie désigne encore la théorie détachée de toute réalité. Karl Mannheim en montre l'ambiguïté en retournant le concept sur lui-même afin d'inclure celui qui l'emploie³ : le « paradoxe de Mannheim » dévoile la dimension idéologique de tout discours sur l'idéologie. L'adjectif « utopique », quant à lui, tend à désigner toute pensée qui s'oriente vers le futur, facilitant les équivoques et les manipulations.

Quoique d'un usage délicat du fait de cette surcharge sémantique, ces deux concepts peuvent se révéler heuristiquement féconds pour comprendre et peindre la structuration d'un imaginaire collectif, la constitution de l'identité d'un groupe. C'est pourquoi je choisis de les utiliser tout en acceptant et en gardant à l'esprit leurs limites.

Les deux expressions de l'imaginaire social

L'imagination peut fonctionner dans deux directions : pour garantir un ordre ou rompre avec celui-ci. Dans le premier cas, elle met en scène « un processus d'identification qui reflète l'ordre. L'imagination prend ici l'apparence d'un tableau⁴. » L'idéologie représente cette première forme d'imagination : elle est une

¹ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, Paris, Seuil, 2005 et Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », in *Du texte à l'action*, Paris, Éditions du Seuil, coll. « Esprit », p. 379-392.

² Notamment : Hannah ARENDT, *Les origines du totalitarisme : Le système totalitaire*, traduit par Jean-Loup BOURGET, Robert DAVREU, Patrick LÉVY et Hélène FRAPPAT, Paris, France, Éd. du Seuil, coll. « Points. Essais », n° 307, 2005, vol. 3/3, Julien FREUND, *Utopie et violence*, Paris, M. Rivière, coll. « Études sur le devenir social », n° 7, 1978 et Karl MANNHEIM, *Idéologie et utopie*, Paris, Marcel Rivière, 1956.

³ Karl MANNHEIM, *Idéologie et utopie*, op. cit.

⁴ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 350.

garantie, une sauvegarde. Elle a pour fonction de préserver l'identité de groupes ou d'individus, en tendant un miroir dans lequel se réactualise l'identité. Dans le deuxième cas, l'imagination devient perturbatrice en offrant une image productive, qui est « quelque chose d'autre, un ailleurs¹ ». L'utopie incarne cette extériorité, ce regard qui vient de nulle part, radicalement extérieur. Elle ouvre le possible. Cette première approche révèle qu'idéologie et utopie possèdent toutes deux une dimension constructive. Néanmoins, idéologie et utopie représentent deux formes de non-congruence avec la réalité. Le désaccord essentiel de l'idéologie avec la réalité vient de son inertie : elle cherche à maintenir figée une situation qui change. Réciproquement, celui de l'utopie réside dans son extériorité, dans ce toujours ailleurs et nulle part qui la définit. Cette deuxième approche montre que leur dimension constructive se double d'une dimension destructive.

Plus précisément, de quelle manière l'idéologie et l'utopie structurent-elles l'imaginaire collectif du groupe pour en façonner l'identité ?

Les trois strates

Paul Ricœur découvre trois usages, fonctions ou niveaux de profondeur à l'idéologie et à l'utopie. En descendant à partir du sens polémique de l'idéologie, ces trois strates sont : la distorsion (l'idéologie dissimulatrice), la légitimation (l'idéologie justificatrice) et la cohésion du groupe (l'idéologie intégratrice). Réciproquement, en remontant depuis la strate la plus profonde, l'utopie est d'abord une mise en question de la réalité, puis une mise en question du pouvoir et, enfin, une logique prétendument rationnelle mais coupée du réel :

	Idéologie	Utopie
Strate superficielle destructive	Distorsion de la réalité	Pensée magique
Strate intermédiaire	Légitimation du pouvoir	Mise en cause du pouvoir
Strate profonde constructive	Cohésion de groupe	Projection hors du réel

Les différents niveaux de l'idéologie et de l'utopie doivent être parcourus dans les deux sens. Dans le cas de l'idéologie, la descente permet de comprendre que « l'illusion n'est pas le phénomène le plus fondamental, mais une corruption du processus de légitimation, lequel s'enracine dans la fonction intégrative de l'idéologie² ». Réciproquement, la traversée des strates depuis la plus profonde jusqu'à la fonction la plus en surface accrédite l'idée que toute idéalisation se transforme inéluctablement en distorsion, en dissimulation, en mensonge. « La politique est le lieu où les images de base d'un groupe fournissent en définitive des règles pour l'usage du pouvoir. Les questions d'intégration mènent aux questions de légitimation et celles-ci mènent à leur tour aux questions de distorsion³. » La

¹ *Ibid.*

² Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », *op. cit.*, p. 387.

³ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, *op. cit.*, p. 382.

fonction d'intégration se prolonge ainsi dans la fonction de légitimation puis dans celle de dissimulation. Peu à peu l'idéologie devient une grille de lecture artificielle et autoritaire non seulement de la façon de vivre du groupe mais de sa place dans l'histoire du monde. L'idéologie se fait vision du monde : la fonction justificatrice s'étend à tous les domaines et l'*idée* au cœur de l'idéologie, l'image sur laquelle se fonde le groupe, se veut hégémonique. Le même parcours dans les différentes fonctions de l'utopie montre que l'exploration des possibles offre une alternative à l'autorité en place mais que cette volonté de renversement de la société menace l'utopie de sombrer dans la folie d'une fantasmagorie totalement irréalisable.

S'ils sont profondément liés et possèdent des structures parallèles, ces deux concepts ont toutefois des genèses très différentes. Comment l'origine littéraire de l'utopie et son évolution permettent-elles de révéler ces trois strates du concept ? Comment la projection de l'imaginaire collectif dans un *ailleurs* participe-t-elle au *croire* au fondement des communautés ?

CONSTRUCTION DES CONCEPTS

L'utopie : évasion de l'imaginaire

- La projection hors du réel

Les *utopies littéraires classiques* furent d'abord des œuvres littéraires hétérogènes, regroupées sous le terme générique d'utopie qui désignait « tout projet, toute construction intellectuelle purement imaginaire et spéculative et, comme telle, irréalisable¹. » Il s'agissait alors d'un genre littéraire défini, dans lequel les auteurs pouvaient imaginer une version idéale de la société, selon leur vision et leurs critères. Or le genre utopique change de forme au cours du XIX^e siècle et, de description statique d'une société idéale, il devient projet de société en désir de réalisation. Comment l'utopie en vient-elle à définir un imaginaire supposé réalisable, c'est-à-dire le contraire de son sens premier ?

L'utopie classique se présente comme une pensée insulaire où règne une économie fermée, autarcique. La question de la rareté est évacuée en se donnant d'emblée une île fertile qui n'existe *nulle part*. L'utopie projette l'imaginaire dans un non-lieu hors de l'espace et du temps empiriques. N'appartenant pas à l'histoire réelle, l'*u-topie* est donc aussi *u-chronie*. Elle renvoie à un ailleurs, à une fiction close, sans passé ni avenir vécus. Elle met ainsi en questions la réalité, elle est un « moyen de *faire croire*² » parce qu'elle propose une vision différente du réel, un « autrement qu'être du social³ ». Les visions différentes du réel étant diverses, les utopies classiques produisent elles aussi des projets différents, voire souvent opposés, mais dont l'unité réside dans la volonté de proposer une société alternative. La dimension constructive de l'utopie correspond donc à la mise à distance de la réalité. Le non-lieu maintient ouvert le champ des réalités possibles dont il permet l'exploration. « De ce non-lieu, une lueur extérieure est jetée sur notre propre réalité, qui devient soudain étrange, plus rien n'étant désormais établi. Le champ des

¹ Julien FREUND, *Utopie et violence*, *op. cit.*, p. 15.

² *Ibid.*, p. 95.

³ Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », *op. cit.*, p. 388.

possibles s'ouvre largement au-delà de l'existant et permet d'envisager des manières de vivre radicalement autres¹. »

L'utopie remet en question ce qui existe au présent. Elle fait voler en éclats l'évidence et induit un doute sur le mode du « et si... ? ». Sous son action, le monde réel paraît étrange : elle en propose un autre à l'imagination, depuis lequel poser un regard extérieur sur la réalité. Elle est à la fois une échappatoire, l'arme de la critique du réel et une projection dans l'espace de l'imagination lorsque la réalité ne parvient pas à en combler les désirs. Mais elle est aussi porteuse d'une opposition au *statu quo* et d'une volonté de désintégration de la situation réelle. La dimension constructive de l'utopie lui permet « d'organiser rationnellement en un système cohérent des désirs, des aspirations et des espérances. Autrement dit, elle est un effort d'ordonner rationnellement les capacités irrationnelles irrépessibles de la complexion humaine². » Par conséquent, elle se révèle être l'un des aspects les plus importants de l'imaginaire politique : l'homme imagine toujours la société selon la catégorie de l'idéalité. L'utopie a donc une fonction normale en proposant un horizon régulateur à l'action.

- La mise en question du pouvoir

Néanmoins, lorsque l'imaginaire devient la seule manière de considérer l'action, le futur prend le pas sur toute autre considération. Le présent est alors calomnié et le passé oublié au nom de la réalisation de l'utopie. Ce danger demeure inhérent à l'utopie car, en ébranlant la réalité, elle est toujours en voie de réalisation : la mise en questions de la réalité débouche sur une remise en cause du pouvoir et la tentative de remplacer celui-ci. Si dans le deuxième niveau de l'idéologie se jouera la légitimation d'une forme d'autorité, réciproquement, la fonction équivalente de l'utopie permet d'imaginer une autre manière d'exercer le pouvoir. « Quelle que soit la définition que l'utopie produit de l'autorité, elle tente d'offrir des solutions alternatives au système de pouvoir existant³. » L'idéologie et l'utopie se croisent à leur niveau intermédiaire. Alors que, comme nous le verrons, « l'idéologie est la plus-value qui s'ajoute au défaut de croyance en l'autorité, l'utopie est ce qui démasque cette plus-value⁴. » Toutes les utopies cherchent à remplacer le pouvoir pour en finir avec les relations de subordination. Et l'utopie oscille entre deux réponses à cette question du pouvoir : « d'un côté, l'argument est que nous devrions nous débarrasser de tous les gouvernants à la fois. De l'autre, il est plutôt que nous devrions instituer un pouvoir plus rationnel⁵. »

S'il y a autant d'utopies que d'auteurs⁶, ils sont toutefois « tous à peu près d'accord pour estimer que l'homme deviendra heureux si on le fait vivre dans des structures harmonieusement arrangées, ce qui veut dire que la perfection et le bonheur dépendraient des conditions extérieures de l'organisation et non des dispositions internes des êtres⁷. » De ce fait, l'utopie repose d'une part sur une

¹ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 36.

² Julien FREUND, *Utopie et violence*, op. cit., p. 22.

³ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 256.

⁴ *Ibid.*, p. 392.

⁵ *Ibid.*, p. 393.

⁶ *Ibid.*, p. 356-357.

⁷ Julien FREUND, *Utopie et violence*, op. cit., p. 40.

hétéronomie fondatrice et, d'autre part, sur l'idée que la société est avant tout artificielle, qu'il est possible de « faire, défaire et refaire, au gré des lois et des institutions qu'on considère chaque fois comme les meilleures¹. » Le souci du détail dans les utopies classiques va d'ailleurs très loin en établissant des relations intimes avec la science en général, les mathématiques en particulier. Leurs auteurs cherchent à donner au moins implicitement une validité scientifique à leur fiction. Les utopies prétendent à la rationalité de manière souvent caricaturale, laissant libre cours à une obsession du nombre. Offrir un tableau détaillé à l'extrême, fourmillant d'éléments mathématiques, est censé produire un ordre rationnel. Et à ce rationalisme par le nombre s'ajoute la symétrie qui gouverne l'espace, la géométrie des lieux et les constructions d'édifices. De même, les utopies voient-elles un dirigisme et une planification du temps selon une réglementation minutieuse de chaque moment de la vie, à tel point que toute spontanéité et toute créativité en sont abolies. Cette rationalisation extrême à l'œuvre dans les utopies les rend statiques et uniformes. Ces cités idéales en deviennent à tel point idéales qu'elles versent dans « une conception non rationnelle de la vie². » Elles passent du domaine de la fiction à celui de la fantasmagorie. « La structure utopique brouille notre catégorisation de la différence entre le sensé et l'insensé. Elle conteste qu'il y ait entre eux une distinction tranchée³. » Elle semble développer une description plausible alors que cette description est saugrenue.

Parce que la fonction intermédiaire de l'utopie vise à miner l'ordre établi, elle devient une arme d'attaque. Son intention est de changer la réalité : paradoxalement, elle est un rêve qui veut se réaliser en brisant la réalité. « L'utopie est le renversement de ce qui, en fait, est une société inversée⁴. » L'utopie établit une rupture avec la réalité par l'inversion systématique des pratiques de la société réelle dans la cité utopique, ou par l'isolement et l'idéalisation de certains aspects du réel. Cette extrapolation dans l'utopie ne concerne que les traits de la réalité qui paraissent favorables à l'auteur. Il se débarrasse volontairement de tout ce qu'il considère comme mal dans la société, charge ensuite aux institutions idéales qu'il construit d'en empêcher le retour.

- L'utopie folle

La troisième strate de l'utopie est la pensée magique. « L'utopie est plutôt paresseuse, parce qu'elle se réfugie dans l'imaginaire sans prendre de risques⁵. » Tout est compatible avec tout, tout conflit interne est nié, tout obstacle est dissous. L'utopie devient une fuite folle de la réalité, une esquive complète de toute confrontation avec les difficultés de la réalité de la société. « Le “nulle part” de l'utopie peut devenir prétexte à fuir, une manière d'échapper aux contradictions et à l'ambiguïté de l'usage du pouvoir et de l'exercice de l'autorité dans une situation donnée⁶. » Elle répond alors à une logique du tout ou rien : plus aucun lien n'existe

¹ *Ibid.*, p. 42.

² *Ibid.*, p. 54.

³ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 396.

⁴ *Ibid.*

⁵ Julien FREUND, *Utopie et violence*, op. cit., p. 9.

⁶ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 37-38.

entre le *hic et nunc* et l'ailleurs radical, hors-lieu et hors-temps. L'utopie se transforme en une projection hors du réel qui prétend malgré tout à la réalisation.

Une rupture dans la notion d'utopie intervient au XIX^e siècle, d'abord avec Morelly et son *Code de la Nature*, « un essai de législation abstraite, destiné à être appliquée aux sociétés historiques existantes, en vue de les transformer et de les mettre en harmonie avec la nature¹. » Dorénavant, l'utopie n'aura plus pour objet la description de la cité idéale mais l'organisation de la cité réelle. De ce fait, les nouvelles utopies sont nettement critiques et se veulent *réalisables*. Bien que certaines passent pour purement descriptives, dans le prolongement des utopies classiques, elles portent des modèles d'action, des projets de société. D'autres, les utopies expérimentales dont Fourier et Owen sont les principaux représentants, sont construites progressivement au fur et à mesure des ouvrages successifs de leurs auteurs et s'orientent vers « le recrutement de personnes qui acceptent de faire l'expérience des idées nouvelles et par conséquent de les faire triompher². » Quelle que soit leur forme, les nouvelles utopies ont en commun de se donner comme règle d'action pour une réalisation *hic et nunc*.

L'utopie devient alors « une norme de la pensée dite pratique et une ligne de conduite qui déterminent un comportement effectif, individuel ou collectif³. » Ce faisant, de pensée purement spéculative, elle s'est changée en pensée d'action ou pensée opératoire. Or le glissement sémantique du terme « utopie » induit une confusion entre utopie conçue comme irréalisable et anticipation possiblement réalisable. Des prévisions dont on possède les moyens matériels pour les accomplir sont qualifiées d'utopiques puis, devant le succès de leur réalisation, toute proposition fictive dénuée des moyens matériels adéquats se voit attribuée la même possibilité de réalisation.

L'utopie classique ne mettait pas en doute l'idée de société, elle en proposait un horizon idéal. *A contrario*, les nouvelles utopies s'attaquent directement à l'idée même de société qu'il faudrait faire disparaître. La critique, comme évaluation, laisse la place à la contestation. L'utopie est en désaccord avec l'état de réalité dans lequel elle se produit. Elle cherche à passer à l'action et tend à ébranler l'ordre des choses mais, par construction, de manière ambiguë, voire hypocrite parce qu'elle prétend à la réalisation tout en revendiquant l'impossible. « Accorder la primauté à l'utopisme, c'est se croire généreux à peu de frais, puisqu'on passe pour un homme qui a, théoriquement, le souci du progrès social, de l'émancipation générale de l'humanité et d'une société toujours plus humaine⁴. » L'utopie devient collective, loin de la construction spéculative d'un seul auteur. Elle représente « la convergence d'espoirs et de fabulations diverses qui se cristallisent en un projet collectif, qui est censé exprimer un certain nombre de vues communes à un groupe ou collectivité⁵. » De pensée statique, descriptive d'une société idéale selon les critères de son auteur, elle évolue en moteur d'actions de groupes et inspire celle de leurs membres.

L'utopie porte dorénavant « la revendication majeure d'une réalisation, ici et maintenant » et « veut être une eschatologie réalisée »⁶. Or cette volonté de

¹ Julien FREUND, *Utopie et violence*, op. cit., p. 69.

² *Ibid.*, p. 76.

³ *Ibid.*, p. 15.

⁴ *Ibid.*, p. 14.

⁵ *Ibid.*, p. 104.

⁶ Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », op. cit., p. 389.

réalisation est au service d'un projet irréaliste. La logique de l'action se perd dans une réflexion dont est évacuée toute dimension pratique réelle. L'utopie se montre ainsi incapable de « désigner le premier pas qu'il faudrait faire en direction de sa réalisation à partir du réel existant¹. » En voulant remplacer les pouvoirs réels par des pouvoirs imaginaires, l'utopie se sépare des contraintes du réel. La logique de l'utopie devient une logique folle du tout ou rien.

L'image d'une société apaisée et vidée de tout conflit que renvoient les utopies littéraires classique est à l'opposé de celle portée par la troisième strate de l'utopie, par nature conflictuelle. Son objectif est de provoquer des crises dans la société réelle, déjà conflictuelle : elle « se présente explicitement comme source de luttes, d'oppositions, de violences et de combats². » Les images que se donnent d'eux-mêmes les groupes entrent en opposition. En rompant toute attache avec le réel, l'utopie légitime la perception que s'en fait le groupe. Or, comment la communauté appréhende-t-elle la réalité ? Quelle image se donne-t-elle du monde extérieur ? Quelle grille de lecture de sa place dans le monde construit-elle ?

L'idéologie : construction d'une image commune

- La cohésion du groupe

La strate la plus profonde de l'idéologie se définit comme un ensemble partagé collectivement d'images, d'idéaux, d'aspirations. Elle fournit aux membres une orientation cohérente et leur renvoie une image d'eux-mêmes en tant que groupe dans laquelle ils se reconnaissent. Ainsi conforte-t-elle l'identité de la communauté³. Ce niveau le plus profond représente la part irréductible de l'idéologie. « Même si nous mettons de côté les deux autres strates de l'idéologie – l'idéologie comme distorsion d'une part, comme légitimation d'un système d'ordre ou de pouvoir d'autre part –, la fonction d'intégration de l'idéologie, celle qui consiste à préserver une identité, demeure. [...] Ni le groupe ni l'individu ne sont possibles sans cette fonction d'intégration⁴. » L'idéologie renvoie à la communauté une image stable et durable d'elle-même afin d'en renforcer la consistance et la permanence face à la principale crainte d'un groupe : ne plus être en mesure de s'identifier en raison des crises et des confusions. Ainsi la fonction fondamentale de l'idéologie est-elle constructive : elle renforce l'identité d'une communauté parce que « c'est toujours à travers une idée, une image idéalisée de lui-même, qu'un groupe se représente sa propre existence⁵ ».

La construction d'une telle image commune peut se réaliser, par exemple, par les phénomènes de commémoration d'événements fondateurs qui lui donnent une assise afin « de diffuser la conviction [qu'ils] sont constitutifs de la mémoire sociale et, à travers elle, de l'identité même de la communauté⁶ ». Celle-ci peut s'identifier

¹ *Ibid.*, p. 390.

² Julien FREUND, *Utopie et violence*, *op. cit.*, p. 105.

³ « Quand un groupe se constitue à des fins politiques, et qu'il adopte certaines positions communes, il commence à croire à ces positions, à s'y attacher, à défendre farouchement ses propres attitudes. Ces positions fournissent une définition de la nature de la communauté. » Richard SENNETT, *Les Tyrannies de l'intimité*, traduit par Antoine BERMAN et Rebecca FOLKMAN, Paris, France, Éd. du Seuil, coll. « Sociologie », 1979, p. 240.

⁴ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, *op. cit.*, p. 340.

⁵ Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », *op. cit.*, p. 387.

⁶ *Ibid.*, p. 385.

à des événements même si aucun de ses membres ne les a vécus personnellement. L'idéologie assure le lien entre le passé et le présent. Elle sert de relais pour la mémoire collective, afin que la valeur inaugurale des événements fondateurs devienne l'objet de la croyance du groupe entier qui les réinterprète constamment. L'intégration fonctionne donc non seulement de manière synchronique mais aussi diachronique, à travers cette mémoire des événements et des personnages fondateurs mythifiés. Leur commémoration est une répétition de l'origine. Mais avec elle, « commencent tous les processus idéologiques au sens pathologique, car une commémoration seconde prend le caractère d'une réification¹. »

- La légitimation de la domination

En effet, « [elle] devient, pour le système de domination, un procédé qui lui permet de maintenir son pouvoir : aussi est-il, de la part des dirigeants, un acte de défense et de protection². » Toute communauté commémore néanmoins nécessairement sa fondation. Les fonctions d'intégration et de légitimation se rencontrent ainsi au foyer de la commémoration, c'est-à-dire de l'usage que fait la communauté de sa mémoire collective. Elle illustre la pétrification de la fonction profonde constituante de l'identité du groupe en moyen de légitimation de l'autorité en place.

Toute domination s'accompagne d'un phénomène de justification « en recourant à des notions capables de passer pour universelles, c'est-à-dire valables pour nous tous³. » Tout pouvoir nécessite donc l'utilisation de l'idéologie par les gouvernants pour asseoir leur légitimité auprès des gouvernés parce que là où il y a du pouvoir, il y a une revendication de légitimité. Au sein d'un groupe, cette aspiration rencontre chez les membres sur lesquels s'exerce l'autorité une certaine capacité de croyance en cette légitimité. Or il existe un fossé entre la prétention et la capacité de croyance. La deuxième fonction de l'idéologie, justificatrice, peut alors se définir comme le moyen de résoudre cet écart. Toute autorité a ainsi besoin d'idéologie pour assurer sa légitimité. Si l'action se mêle toujours d'un discours public utilisant les figures de style de la rhétorique, l'idéologie justificatrice est la rhétorique mise au service du processus de légitimation de l'autorité, le plus souvent par l'intermédiaire de la *propagande*.

- L'idéologie pathologique

Les deux premières fonctions de l'idéologie sont de construire l'image que se donne le groupe de lui-même et d'en justifier le système d'autorité. Elles se prolongent dans la dernière, la plus superficielle, qui consiste en la production d'une image distordue et falsifiée de la réalité, image qui se veut hégémonique. En s'appuyant sur les manuscrits économique-politiques de 1843-1844 et sur *l'Idéologie allemande* de Karl Marx, Paul Ricœur la définit comme « un processus de distorsions et de dissimulations par lesquelles nous nous cachons à nous-mêmes par exemple notre position de classe, et plus généralement notre mode d'appartenance aux diverses communautés dont nous participons⁴ », c'est-à-dire que l'idéologie

¹ Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, op. cit., p. 345.

² *Ibid.*

³ Paul RICŒUR, « L'idéologie et l'utopie : deux expressions de l'imaginaire social (1976) », op. cit., p. 383.

⁴ *Ibid.*, p. 380.

fonctionne comme un « mensonge social » visant à protéger notre statut social. « L'idéologie devient ainsi le procédé général par lequel le processus de la vie réelle, la *praxis*, est falsifié par la représentation imaginaire que les hommes s'en font¹. » L'idéologie comme distorsion est le moyen par lequel la perception de la réalité est obscurcie. Elle est le contraire de la vie réelle, conçue comme *praxis*. Les individus agissent d'abord dans la réalité effective et, ensuite, imaginent leurs actions, se représentent cette réalité. Or cette représentation est faussée, « comme ayant une signification autonome, comme faisant sens sur la base de choses qui peuvent être pensées, mais non agies ni vécues². »

L'idéologie devient pathologique quand sa volonté de maintien de l'identité existante se pétrifie, « quand la schématisation et la rationalisation prennent le dessus³. » Lorsque le groupe voit son imaginaire collectif fonctionner uniquement sur les modes les plus superficiels de l'idéologie et de l'utopie, son identité se sclérose autour d'une personnalité partagée coupée de la réalité. Les rapports avec l'extérieur de la communauté représentent un danger pour la stabilité de cette personnalité collective. Toute négociation devient une menace pour la collectivité parce que tout changement de position pourrait affaiblir l'esprit commun. « Il devient plus important de dire qui l'on est que de discuter avec des gens différents de soi⁴. » La constitution de l'identité du groupe sous l'effet de la dimension déformante de l'idéologie s'opère par définition exclusive de ses frontières, c'est-à-dire par le rejet et le repli sur soi. L'idéologie devient folle et calomnie le réel au nom d'une image fantasmée de soi. L'utopie lui ouvre la porte pour fuir la réalité dans un ailleurs sans aucun lien avec le monde commun. La communauté s'émancipe de la réalité. Elle lui oppose une autre réalité, « plus vraie », au-delà de la perception des cinq sens.

Ce basculement dans la folie de la dernière dimension de l'idéologie est parfaitement décrit par Hannah Arendt lorsqu'elle définit les idéologies comme « des "ismes" qui, à la grande satisfaction de leurs partisans, peuvent tout expliquer jusqu'au moindre événement en le déduisant d'une seule prémisse⁵. » Dans ce dernier niveau, l'idéologie se veut une explication scientifique du monde. « Le mot d'"idéologie" semble impliquer qu'une idée peut devenir l'objet d'une science au même titre que les animaux sont l'objet de la zoologie : le suffixe *logie* dans idéologie, comme dans zoologie, ne désignerait rien d'autre que les *logoi*, les discours scientifiques tenus à son propos. S'il en était vraiment ainsi, une idéologie ne serait qu'une pseudo-science et qu'une pseudo-philosophie, transgressant à la fois les limites de la science et celles de la philosophie⁶. » L'idéologie se comporte alors comme « la logique d'une idée⁷ », c'est-à-dire l'application de l'*idée*, prémisse de toute explication, à l'Histoire elle-même. Celle-ci est interprétée du seul point de vue de l'*idée* traitée comme loi universelle. « Si les idéologies prétendent connaître les mystères du procès historique tout entier, les secrets du passé, les dédales du présent, les incertitudes de l'avenir – c'est à cause de la logique inhérente à leurs

¹ *Ibid.*, p. 381.

² Paul RICŒUR, *L'idéologie et l'utopie*, *op. cit.*, p. 22.

³ *Ibid.*, p. 351.

⁴ Richard SENNETT, *Les Tyrannies de l'intimité*, *op. cit.*, p. 190.

⁵ Hannah ARENDT, *Les origines du totalitarisme : Le système totalitaire*, *op. cit.*, p. 215.

⁶ *Ibid.*, p. 216.

⁷ *Ibid.*

idées respectives. Les idéologies ne s'intéressent jamais au miracle de l'être. Elles sont historiques, occupées du devenir et du disparaître, de l'ascension et de la chute des cultures, même si elles essaient d'expliquer l'histoire par quelque "loi naturelle"¹. » Sans facteur extérieur, l'*idée* met d'elle-même en mouvement l'Histoire qui, ainsi, peut faire l'objet d'une explication, d'un calcul, d'une prévision².

[Elle] ordonne les faits en une procédure absolument logique qui part d'une prémisse tenue pour axiome et en déduit tout le reste ; autrement dit, elle procède avec une cohérence qui n'existe nulle part dans le domaine de la réalité. Le processus de la déduction peut être logique ou dialectique : dans les deux cas celle-ci implique un processus cohérent de l'argumentation qui, parce qu'elle pense en termes de processus, est supposée capable de comprendre le mouvement des processus surhumains, naturels ou historiques. L'esprit parvient à la compréhension en imitant, soit logiquement soit dialectiquement, les lois des mouvements « scientifiquement » établis auxquels, au cours du processus d'imitation, il s'intègre progressivement³.

L'utopie folle, en coupant l'imaginaire du groupe du réel, légitime le développement de l'idéologie pathologique. L'image fautive que le groupe perçoit de lui-même dans le devenir du monde est rendue prétendument réalisable par l'utopie. Le monde extérieur au groupe est jugé moins réel, moins authentique.

¹ *Ibid.*, p. 217.

² « La prétention de tout expliquer promet d'expliquer tous les événements historiques, promet l'explication totale du passé, la connaissance totale du présent, et la prévision certaine de l'avenir. » *Ibid.*, p. 219.

³ *Ibid.*, p. 220.

Table des matières

SOMMAIRE.....	5
INTRODUCTION	7
Problématique	7
Positionnement dans la recherche	8
Discours de la méthode	8
<i>L'enquête qualitative et son périmètre.....</i>	<i>8</i>
<i>Les interviewés</i>	<i>10</i>
<i>Le déroulement des entretiens</i>	<i>13</i>
IMAGINAIRES COLLECTIFS ET PERCEPTIONS CROISÉES	15
Les bibliothécaires et l'informatique	15
<i>L'image de l'informatique.....</i>	<i>15</i>
Entre peur, magie et promesses.....	15
Un outil omniprésent	16
<i>La place de l'informatique</i>	<i>17</i>
En quête d'autonomie : la volonté de savoir... ou de ne pas savoir ..	17
Le service public avant le technique	18
Dans un monde idéal	19
<i>Une question de générations ?</i>	<i>20</i>
Regards réciproques.....	21
<i>Les informaticiens vus par les bibliothécaires</i>	<i>21</i>
Un monde à part.....	21
« Un informaticien, ça n'existe pas »	22
La compétence technique : un (abus de) pouvoir ?	23
<i>Les bibliothécaires vus par les informaticiens</i>	<i>25</i>
Une caste	25
Une image complexe	26
Deux cultures.....	27
<i>Des professions en miroir ?.....</i>	<i>27</i>
<i>Des oppositions culturelles profondes</i>	<i>28</i>
<i>De la difficulté de dire la même chose dans des langues différentes ...</i>	<i>29</i>
<i>Des finalités communes.....</i>	<i>30</i>
RELATIONS PROFESSIONNELLES ET ORGANISATIONS	33
Des informaticiens en bibliothèque	33
<i>Des informaticiens ? en bibliothèque ?.....</i>	<i>33</i>
Des statuts divers et souvent mal connus.....	33

Pourquoi en bibliothèque ?	34
<i>La place des informaticiens</i>	35
SCD : la question de l'équipe dédiée	35
Des situations diverses.....	35
Les relations avec la DSI de l'université	35
La nécessaire polyvalence : des fonctions floues et parfois contradictaires	36
Le <i>blues</i> de l'informaticien en BU.....	36
Avantages et inconvénients d'une équipe en interne	37
BnF et BPI, des services internes : intégration ou enclave ?	39
La gestion de projet : quelle répartition des rôles ?.....	40
À la BnF : la méthode agile.....	40
Dans les autres établissements : des rôles à définir	41
Les relations entre bibliothécaires et informaticiens	42
<i>Répartition des rôles</i>	42
La dialectique des responsabilités respectives	42
La relation hiérarchique.....	43
<i>Une communication difficile</i>	44
Des incompréhensions mutuelles blessantes	44
L'impératif dialogique.....	45
<i>La vie en bibliothèque, mode d'emploi</i>	46
Des relations individuelles au prisme du genre.....	46
La participation des informaticiens à la vie de la bibliothèque	48
La valorisation des fonctions d'informaticien	48
Du service public pour les informaticiens ?	48
VERS UN « BIBLIOTHÉCAIRE-HYBRIDE » ?	53
Le métier et son évolution	53
<i>La transformation des bibliothèques par l'informatisation</i>	53
Un phénomène ancien... qui se poursuit sous les mêmes formes ?... 53	
Le catalogage : brique fonctionnelle la plus touchée ?.....	54
L'offre de services numériques	54
<i>Bibliothécaire : un métier appelé à muter... encore ?</i>	55
Compétences et formations.....	58
<i>Les compétences informatiques des bibliothécaires</i>	58
<i>Les compétences bibliothéconomiques des informaticiens</i>	61
<i>Formations et recrutement</i>	63
Convergences et nouveaux profils	64
<i>Vers une convergence des métiers ?</i>	64

<i>L'émergence de nouveaux profils</i>	66
CONCLUSION	69
Le dévoilement	69
Deux contrepoints : les lettres et les chiffres	69
Pour une extension du domaine de la recherche	70
<i>Élargir le périmètre</i>	70
Les profils.....	70
Les établissements.....	70
<i>Approfondir les questions</i>	71
BIBLIOGRAPHIE	75
Méthode	75
Imaginaires collectifs et cultures professionnelles	75
Informatique, bibliothèques et bibliothécaires	75
TABLE DES ANNEXES	81
TABLE DES MATIÈRES	97