

Master de Politiques des bibliothèques et de la documentation

La place du « *reference librarian* » en France : entre polyvalence et spécialisation

Cécile Etesse

Sous la direction de Jean-Philippe Accart
Directeur des études du Programme de MASTER ALIS - Universités de Berne
et de Lausanne

Remerciements

J'adresse tout particulièrement mes remerciements à Jean-Philippe Accart, qui par sa disponibilité, sa réactivité et ses recommandations avisées m'a guidée tout au long de ce travail.

Je remercie chaleureusement tous les professionnels qui, par le temps qu'ils m'ont accordé, leur attention et leurs conseils m'ont aidée dans la rédaction de ce mémoire. S'il se trouvait par hasard que les propos qu'ils m'ont confiés se trouvaient ici mal interprétés, je les prie de bien vouloir m'en excuser.

Résumé :

Partir d'un étonnement légitime sur le recours à la compétence disciplinaire dans l'activité de référence en France et s'interroger sur les causes possibles d'un décalage avec le monde anglo-saxon, tel est le propos de ce mémoire. Sans prétendre pour autant dresser un état des lieux, les héritages historiques, culturels, institutionnels et les discours qui structurent la profession seront tour à tour convoqués comme facteurs probables d'un tel décalage, pris dès le départ comme postulat. Or, questionner l'activité de référence, c'est aussi examiner, entre polyvalence et spécialisation, les compétences nécessaires à une profession en constante mutation et repérer, s'il y a lieu, les possibles convergences.

Descripteurs :

Reference librarian

Compétence disciplinaire

Services de référence

Abstract :

This paper will consider the use of subject specialization in French reference services in light of the situation in the Anglo-Saxon world and analyze the reasons why differences or similarities may exist. Historical, institutional and cultural legacies, as well as professional discourses, will therefore be studied while keeping in mind our ever-changing professional environment.

Keywords :

Reference librarian

Subject librarian

Subject specialization

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

INTRODUCTION.....	9
I. FONCTIONS ET COMPETENCES DANS L'ACTIVITE DE REFERENCE	11
A. Le <i>reference librarian</i> dans le monde anglo-saxon.....	11
<i>a. Reference librarian et subject librarian.....</i>	<i>11</i>
<i>b. Des évolutions marquées dans les années 2000.....</i>	<i>13</i>
<i>c. Un « modèle » méconnu en France</i>	<i>15</i>
B. La notion de référence en France	16
<i>a. Le concept de référence vu par les professionnels français</i>	<i>16</i>
<i>b. Le bibliothécaire de référence à travers les référentiels métiers.....</i>	<i>18</i>
<i>c. Une grande diversité de situations.....</i>	<i>20</i>
C. La compétence disciplinaire	21
<i>a. De la qualification à la compétence disciplinaire.....</i>	<i>21</i>
<i>b. La compétence disciplinaire à travers les entretiens</i>	<i>25</i>
<i>c. La compétence disciplinaire à travers la littérature professionnelle</i>	<i>27</i>
II. LES RAISONS D'UN DECALAGE CONSTATE	30
A. Le Poids d'un héritage historique et culturel déterminant	30
<i>a. Deux legs différents</i>	<i>30</i>
<i>b. Une implication constante</i>	<i>32</i>
<i>c. En France, l'absence d'une impulsion nationale.....</i>	<i>33</i>
B. Un environnement institutionnel prégnant.....	35
<i>a. La fonction publique et le recrutement par concours.....</i>	<i>35</i>
<i>b. Les modalités de formation dans le monde anglo-saxon.....</i>	<i>36</i>
<i>c. La formation en France.....</i>	<i>38</i>
C. Discours de professionnels : missions et priorités	41
<i>a. La pédagogie inversée et le rapport au monde enseignant.....</i>	<i>41</i>
<i>b. Le rapport aux attentes des usagers.....</i>	<i>43</i>
<i>c. Des résistances organisationnelles multiples</i>	<i>45</i>
III. ENJEUX PROFESSIONNELS, PEDAGOGIQUES ET STRATEGIQUES DE L'ACTIVITE DE REFERENCE	47
A. La compétence disciplinaire : manque ou opportunité ?.....	47
<i>a. L'absence de compétence disciplinaire : un manque ?</i>	<i>47</i>
<i>b. Éloge de la polyvalence</i>	<i>49</i>
<i>c. Entre convergences et décalages</i>	<i>50</i>
B. Les rapports aux publics dans le cadre de l'activité de référence..	52
<i>a. La relation aux étudiants.....</i>	<i>52</i>

<i>b. La relation aux enseignants-chercheurs.....</i>	54
<i>c. Vers un nouveau rôle.....</i>	56
C. Les enjeux managériaux	57
<i>a. Des enjeux stratégiques.....</i>	57
<i>b. La gestion des ressources humaines</i>	58
<i>c. Des plans de formation ambitieux.....</i>	60
CONCLUSION	63
SOURCES.....	64
BIBLIOGRAPHIE.....	65
TABLE DES MATIERES.....	73

INTRODUCTION

Le dernier congrès de l'ABF avait choisi pour thème « Bibliothèques, nouveaux métiers, nouvelles compétences », en effet après l'informatisation des bibliothèques, la numérisation et la dématérialisation des collections, l'arrivée de nouveaux supports et des pratiques nomades, la place croissante faite aux jeux vidéo, et désormais le web des données et les données ouvertes, le métier de bibliothécaire, qui recouvrait déjà des missions différentes, englobe désormais une constellation de fonctions et de compétences très diverses au service des publics, qui se sont eux aussi segmentés. En 1995, Anne Kupiec¹ recensait déjà 31 métiers et 32 compétences relatifs aux bibliothèques. Depuis, l'interrogation sur une profession, ses frontières, et la crise identitaire qu'elle traverse n'a cessé de se poursuivre à travers la littérature professionnelle. Soumis à la concurrence liée aux autres sources d'information, ou même à des rapprochements avec d'autres professions comme documentaliste, le bibliothécaire peine à se définir et cherche un nouveau centre de gravité, qui pourrait bien être le public. Au confluent de cette quête identitaire et de la médiation envers le public, se trouve entre autres l'activité de référence.

Dans ce contexte mouvant donc, où le « métier de bibliothécaire » est devenu hybride, se pencher, sur la notion de référence, sur le rôle des *reference librarians* dans les pays anglo-saxons, et s'étonner de la place accordée en France à cette activité, pour tenter de comprendre pourquoi, dans un pays qui s'est si largement abreuvé du modèle américain, ce métier n'a pas connu le même développement qu'Outre-Atlantique, est plus que légitime. Or, s'interroger sur la place du *reference librarian* suppose aussi de questionner la place de la compétence disciplinaire en France, le contenu même de cette compétence, dans l'environnement élargi et mouvant des sciences de l'information, et enfin, les enjeux qui en découlent, telle que la quête de légitimité d'une profession.

Ces implications traduisent certes l'intérêt du sujet mais aussi son ampleur, aussi reste à définir le champ d'études, qui portera essentiellement sur les bibliothèques universitaires et les principaux services de référence virtuels français.

En outre, il sera fait recours à la littérature professionnelle pour progresser dans la réflexion, ainsi qu'à des entretiens semi-directifs menés auprès de directeurs d'établissements, et de responsables de services de référence, ou par échanges de courriels pour les bibliothécaires américains. Ces entretiens visaient à connaître le discours des professionnels sur la situation actuelle, afin, par exemple, de déterminer s'ils éprouvaient une sensation de manque, et quelles évolutions pouvaient être envisagées. Par ailleurs, compte tenu de la difficulté à établir une comparaison quantitative, établie de façon scientifique, entre ces services dans le monde anglo-saxon et en France, l'hypothèse d'un moindre développement de cette fonction sur le sol national sera retenue et prise comme postulat de départ.

¹ KUPIEC, Anne. Premier recensement des métiers des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1995 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0017-003>>. ISSN 1292-8399

Aussi, après s'être attachée, dans un premier temps, à clarifier les définitions du *reference librarian* aux Etats-Unis, de la notion de référence en France, et de ce que recouvre la compétence disciplinaire qui semble liée à cette fonction, des hypothèses seront avancées sur les raisons possibles de ce recours inégal à l'activité de référence. Ainsi, un héritage historique et culturel déterminant, un environnement institutionnel prégnant et des conceptions du métier spécifiques seront successivement questionnés comme causes supposées d'un tel hiatus. Au-delà de ces explications, cette absence, ce manque constaté, qui a fondé l'étonnement initial, est-il perçu comme tel par les professionnels ? Ou ceux-ci se sont-ils accommodés, adaptés à un environnement différent en y apportant des réponses originales et pertinentes, ainsi qu'une nouvelle définition de la polyvalence, à mi-chemin entre choix délibéré et contraintes. Avant de conclure, les enjeux pédagogiques et managériaux de l'activité de référence, qu'elle soit spécialisée ou généraliste, seront également évoqués afin d'ouvrir sur des perspectives ou des évolutions futures.

I. FONCTIONS ET COMPETENCES DANS L'ACTIVITE DE REFERENCE

Définir ce que recouvre la notion de *reference librarian* aux États-Unis, les évolutions de cette fonction et la manière dont elle a inspiré les professionnels français, constituent des préalables à la réflexion. La même attention sera ensuite portée à l'examen de la notion de référence en France, à travers les retours des professionnels, et telle qu'elle se traduit dans les référentiels métiers et dans la littérature professionnelle, pour pouvoir esquisser ainsi la situation actuelle. Enfin, le concept de compétence disciplinaire, et son rôle dans la référence seront considérés avec soin.

A. LE REFERENCE LIBRARIAN DANS LE MONDE ANGLO-SAXON

a. *Reference librarian* et *subject librarian*

Dans le monde anglo-saxon, il existe une distinction entre *reference librarian* et *subject librarian*. Au premier, dont la fonction est généraliste, échoit une excellente maîtrise en recherche documentaire mise au service des demandes du public. Les recommandations diffusées par les associations professionnelles permettent également de mieux appréhender les responsabilités des *reference librarians*². Les *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* proposées par la RUSA dès 1996 ont, par exemple, contribué à la mise en place du « modèle » du bibliothécaire « intégré » en insistant sur l'expérience des usagers, le suivi des recherches, ainsi que sur l'importance de la disponibilité et les compétences communicationnelles des professionnels.

Quant au second, le *subject librarian*, spécialisé, il se voit confier la gestion d'une collection portant sur un sujet ou une discipline particulière, tout en étant personne-ressources pour les usagers³. En effet, d'après Michel Mingam⁴ pour être tenu pour un spécialiste, il est clair, dans les pays anglo-saxons, que la double compétence s'impose : les connaissances bibliothéconomiques et disciplinaires sont considérées comme indissociables de cette fonction. Gary White⁵, en 1999, a analysé rigoureusement les offres d'emploi publiées dans deux revues américaines

² MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. *The Journal of the New Members Round Table*, 2010. Voir aussi : *Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services* (ALA, 2001) ; *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (ALA, 2000).

³ LAW, Derek. Bibliographes spécialisés et bibliothécaires de référence : questions actuelles au Royaume-Uni. In : CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier?* Paris : Cercle de la librairie, 2004. p 53-59. ISBN 2-7654-0890-4

⁴ MINGAM, Michel. La fonction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires anglo-saxonnes. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 1981 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1981-03-0137-001>>. ISSN 1292-8399.

⁵ Cité par MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. *The Journal of the New Members Round Table*, 2010. Voir aussi : *Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services* (ALA, 2001) ; *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (ALA, 2000).

spécialisées sur une période de neuf ans. Il a ainsi pu déterminer que l'activité de référence, la recherche documentaire, le développement des collections et le travail de liaison avec le personnel académique étaient les tâches les plus importantes dans le quotidien des spécialistes disciplinaires, qui ont le plus souvent un double diplôme.

Pour accéder à cette fonction, il convient donc de suivre le plus souvent une double formation initiale et de mettre à jour ses compétences par la formation continue. D'ailleurs, si l'appellation de *reference librarian* est la plus connue, il existe diverses variations telles que *subject librarian*, *liaison librarian*, *academic librarian*, etc. Notons que les services de référence sont très développés aux États-Unis, et peuvent constituer des départements entiers très facilement repérables par les lecteurs grâce des postes de consultation et des usuels. Les services en ligne, constitués en réseaux, sont très répandus (certains réseaux pouvant regrouper plusieurs services) et fonctionnement parfois 24 h sur 24⁶. Par ailleurs, les nombreuses associations sur ce thème témoignent de la vitalité de cette fonction et ce, en dépit de quelques inquiétudes actuelles.

Par ailleurs, d'après Brenda Chawner⁷ et Gillian Oliver, les services de référence universitaires américains ont considérablement évolué au cours des cinquante dernières années en s'adaptant aux évolutions de l'environnement académique (nouveaux systèmes de communication entre chercheurs, émergence de nouveaux modèles d'enseignement, etc.). Si la question de l'évolution « formelle » des services (référence virtuelle, bibliothécaires « intégrés » ou *embedded librarians*, référence mobile, etc.) est abondamment étudiée dans la littérature anglo-saxonne, l'éventail des compétences nécessaires à une évolution efficace ne semble pas toujours faire l'objet de la même attention.

Pour autant, leur enquête réalisée auprès des *reference* et *subject librarians* de bibliothèques universitaires néo-zélandaises en 2011 a tenté de déterminer quelles étaient les compétences jugées les plus importantes à l'exercice de leurs fonctions. Les résultats ont montré, qu'outre les qualités nécessaires à l'activité traditionnelle de référence (connaissance des sources, entretien de référence, enseignement dans le domaine de l'*information literacy*), les professionnels accordent une place grandissante aux aptitudes suivantes : capacité d'adaptation, maîtrise technologique dont la résolution de problèmes logiciels, communication, *customers services*, utilisation de réseaux sociaux, enseignement et formation des usagers, etc. Ces compétences mettent en lumière le recul anticipé du recours au support papier, mais aussi la nécessité de créer des rapports de confiance durable avec les usagers dans le cadre d'interactions facilitées et régulières.

La flexibilité était également souvent citée en raison des évolutions pressenties dans les décennies à venir. Ces compétences sont d'ailleurs de plus en plus jugées plus importantes que la sanction de connaissances disciplinaires par l'obtention d'un diplôme dans un domaine autre qu'en sciences de l'information et des bibliothèques : si environ 17% des professionnels considèrent le « niveau licence » utile à leur métier, seuls 7% ressentent la nécessité de posséder un master

⁶ ACCART, Jean Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4

⁷ CHAWNER, Brenda et OLIVER, Gillian. A survey of New Zealand academic reference librarians: current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research Libraries*, Vol. 44, no. 1, 2013.

dans une autre discipline (un haut niveau d'étude en SIB restant toutefois plébiscité). La veille documentaire, la négociation concernant l'acquisition de ressources numériques, le marketing, l'activité de recherche et de publication, ou encore le regard critique et la connaissance de ses fonds semblent aujourd'hui jugées largement plus utiles qu'une compétence disciplinaire universitaire.

En Grande-Bretagne, les services de référence ont revêtu tout à la fois un aspect plus généraliste et social : qu'il s'agisse des *idea stores* délivrant informations parmi d'autres services de loisirs, ou des *communities services*, apparus dans les années 80 où les bibliothèques s'engageaient aux cotés de leurs concitoyens pour sortir de la crise, et aidaient ceux-ci dans leur recherche d'un emploi. Parallèlement aux *Business information*, plus innovants, on trouve aussi dans les Bibliothèques britanniques, des *Enquiry desk*, à l'offre plus traditionnelle. Il est à noter qu'en Grande-Bretagne le service de référence est aussi investi par les sociétés privées, telle AQA (*Any Questions Answered*) qui propose son offre de référence directement sur le portable des clients⁸...

b. Des évolutions marquées dans les années 2000

Dans les années 1990-2000, les services de références américains, sous l'influence de la popularisation des moteurs de recherche, de la pratique de l'« auto-documentation », et du recours plus fréquent à des pairs, connaissent un net recul de leur fréquentation. Ainsi les statistiques des requêtes chute presque de 50 % entre 1996 et 2004. Cependant, la diminution du nombre de questions s'accompagne d'une élévation de la complexité des questions restantes ; le temps que les professionnels doivent consacrer à cette mission reste donc globalement équivalent⁹.

Dans un article intitulé *Subject Librarians in the Changing Academic Library*, Louise Feldmann¹⁰, aborde la question des *subject librarians* au regard des évolutions globales qui ont pu toucher les bibliothèques universitaires américaines et mener à considérer d'un œil nouveau leur rôle traditionnel de gestion des collections, d'enseignement et de renseignement documentaire. Il est intéressant de constater que ce mode de fonctionnement a été largement questionné au cours de la dernière décennie. De nombreuses discussions remettant ce « modèle » en cause, tels que le forum « *Subject Librarians: Viable or vanishing?* » en 2006, ont ainsi vu le jour sur les plateformes d'échanges de la RUSA.

⁸ ACCART, Jean Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4

⁹ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. ISSN 1292-8399.

¹⁰ FELDMANN, Louise. *Subject Librarians in the Changing Academic Library*. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, Vol. 7, no.3, 2006

Si ce débat a été relancé dans les années 2000, Paul Alan Wyss¹¹ rappelle que la littérature professionnelle ayant trait aux bibliothécaires universitaires, aux *subject librarians* et à la spécialisation disciplinaire s'est essentiellement concentrée sur la fin des années 1980 et le début des années 1990. Le fait d'exiger un diplôme académique supplémentaire au moment du recrutement reste toutefois controversé et les situations varient considérablement d'un établissement à l'autre¹². En effet, dans certaines universités cette double compétence est considérée comme un gage de crédibilité et un avantage significatif dans la relation au personnel académique¹³.

Bien que cette position ait été débattue de longue date dans les pays anglo-saxons, elle a été, et est encore, plus mise en cause que jamais durant la dernière décennie. Aux arguments « traditionnels » défendant une approche généraliste et soutenant la pertinence de l'approche retenue par les formations en science de l'information et des bibliothèques (veille constante, évaluation critique, utilisation d'outils professionnels tel que *Compactus*), s'ajoutent les évolutions constantes de nos métiers qui imposent désormais une spécialisation professionnelle de plus en plus marquée et une diversification des compétences requises

Ce « cachet intellectuel » peut donc être tant perçu comme une richesse que comme une forme de dédain pour la profession et les subtilités de l'exercice de recherche documentaire. Les détracteurs d'une spécialisation disciplinaire avancée soulignent les risques de « marginalisation » des activités bibliothéconomiques qui ne peuvent gagner en crédibilité en contournant le problème. Tous semblent enfin s'accorder sur le caractère impératif du développement des relations aux usagers et, en particulier, des rapports avec le personnel académique des facultés, mais aussi sur les nécessités de l'évolution des formations en SIB.

Derek Law, de l'université de Strathclyde, évoque la situation actuelle des bibliothèques universitaires anglaises, et réfléchit, quant à lui, à la tendance consistant à remplacer l'appellation de bibliothécaire pour toutes sortes de titres : responsable de l'information, taxonomiste, gestionnaire des collections, directeur de centre de ressources, gestionnaire de bases de données, directeur des services web, etc. Ce glissement sémantique affecte aussi la Library association convertie en CILIP, et les cursus dont les intitulés changent quand les formations elles-mêmes ne disparaissent.

Il constate ainsi que le nombre de postes de *subject librarian* a diminué dans l'enseignement, mais impute ce changement à une nouvelle organisation, d'abord apparue aux Etats-Unis, et de plus en plus fréquente au Royaume-Uni tendant à faire converger les services en raison des coupes budgétaires. Pour Derek Law, la baisse de fréquentation, due au recours aux moteurs de recherche est loin d'être une fatalité. Les bibliothécaires disposent d'atouts de taille : ils sont à même de garantir la qualité des informations qu'ils fournissent, ou vers laquelle ils orientent, d'initier les utilisateurs au tri et à la compréhension de l'information en

¹¹ WYSS, Paul Alan. Question of degree for academic librarians. *College Student Journal*, Vol. 42, Ed. 3, 2008.

¹² Le minimum requis pour exercer dans tout établissement étant un master en « Library Science » reconnu par l'ALA

¹³ Selon une enquête réalisée en 2005 auprès de « *academic librarians* » américains, cette spécialisation avait été requise pour 20% et « préférée » au moment du recrutement par 25%, tandis que 52 % ne se l'était pas vu demander. Source : MAYER, J. et Terri, L. Academic Librarians' Attitudes about Advanced Subject Degrees. *College & Research Libraries*, Vol. 66, no.1, 2005.

faisant preuve d'innovation. Pour Derek Law, les bibliothèques possédant un fonds spécialisé, important ou ancien résistent mieux à ces dérives.¹⁴

c. Un « modèle » méconnu en France

De nos jours, en France, même s'il n'a plus l'aura qu'il a eue précédemment, le modèle américain continue d'exercer une fascination sur les bibliothèques françaises pour tout ce qui relève de l'innovation et des services rendus aux publics. Il reste une source d'inspiration, alors même les bibliothécaires sur le terrain ne disposent pas d'une connaissance détaillée des contextes et des modalités de mise en œuvre. Ainsi, il semble que cette distinction entre *reference librarian* et *subject librarian*, de même que les difficultés que rencontrait cette offre de service outre atlantique, aient été peu connues des professionnels sur le terrain ; on trouve juste sous la plume de David Soret quelques mises en garde avisées. Il évoque ainsi très justement la fascination exercée par le modèle américain, mais pour tempérer aussitôt celle-ci avec le constat du recul de ces services dans les bibliothèques américaines. « A l'heure où les services de référence entament en France un développement sans précédent » et « afin de faciliter leur déploiement prochain en France », il met en alerte sur un modèle déclinant et invite les bibliothécaires à s'orienter vers une certaine spécialisation, à repenser le recrutement des professionnels et à opter pour une structuration en réseau, où les compétences puissent être externalisées si nécessaire¹⁵.

Par ailleurs, dans son mémoire portant sur Doc'INSA¹⁶, il examine la façon dont le modèle anglais s'est diffusé parmi les professionnels français, en s'appuyant sur l'analyse de quatre articles du BBF consacrés à ce thème de 1980 à 1985, et insiste sur l'opportunité que fournissent ces articles de saisir la perception d'un service éloigné des pratiques et des traditions nationales. Ainsi, ce qui marque les esprits dans les articles du BBF, d'après l'analyse qui en est faite, c'est la forte identité professionnelle, reconnue de tous et reposant sur la spécialisation et des compétences spécifiques, mais aussi la visibilité d'un service tout entier orienté vers les usagers comme l'atteste la pratique essentielle de l'entretien de référence, et la modernité de services offerts dans des structures déjà très ouvertes aux nouvelles technologies. Il cite également le travail de Jean-Philippe Lamy qui s'efforce de comparer le modèle britannique et le modèle français « dans une série d'articles parus dans le BBF entre 1992 et 2002 ». Ce dernier insiste sur l'aspect social de l'offre outre-manche, dans un contexte de crise économique avec les *communities services* (qui apportent aide sociale et aide à la recherche d'emploi) et les *Business information services*, services payants destinés aux PME. Deux

¹⁴ LAW, Derek. Bibliographes spécialisés et bibliothécaires de référence : questions actuelles au Royaume-Uni. In : CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier?* Paris : Cercle de la librairie, 2004. p 53-59. ISBN 2-7654-0890-4

¹⁵ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. ISSN 1292-8399.

¹⁶ SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p.

Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-l-evolution-des-services-de-reference.pdf> [consulté le 29 août 2014]

conceptions s'opposent ici, l'une libérale et pragmatique, l'autre basée sur les notions de service public à vocation culturelle. L'auteur envisage déjà les difficultés que ne manquera pas de poser la transposition depuis un modèle étranger¹⁷.

Cette méconnaissance ne semble pas s'être dissipée aujourd'hui : de nos jours, quand on l'interroge, le personnel des services de référence sait dans l'ensemble ce que recouvre le terme de *reference librarian*, même s'il ne connaît pas précisément les évolutions actuelles de cette fonction. Quant à la subdivision de *subject librarian*, elle paraît très fréquemment ignorée. Cette méconnaissance a pour conséquence de créer une imprécision autour de la fonction du *reference librarian* qui se fond et se superpose avec celle de *subject librarian* et crée l'illusion que le recours à la compétence disciplinaire est très fréquent dans l'exercice du *reference librarian*, alors même que justement celui-ci est polyvalent. Aux Etats-Unis, les professionnels, avec lesquels des échanges ont été possibles à travers la liste de diffusion de la RUSA, adoptent des positions différentes sur le rôle des *subject librarians* : ainsi, alors que pour certains, leur recul actuel est néfaste à la profession, pour d'autres leur rôle n'est en rien essentiel. Par ailleurs, il ne saurait aucunement constituer un « modèle », notamment pour ce qui est du recours à la compétence disciplinaire, car celle-ci est vraiment très aléatoire, et sa présence reste étroitement conditionnée aux crédits budgétaires disponibles. Par temps de crise, les détracteurs de la spécialisation arguent de la rationalisation des moyens. Ils insistent sur le fait qu'aucun spécialiste ne saurait couvrir plusieurs domaines du savoir même proches. D'ailleurs, compte tenu des évolutions globales qui touchent l'activité des références, et la gestion de l'information cette démarche elle-même est à reconsidérer. Or, vu de France, ces réserves, ces controverses et ces interrogations ne transparaissent que très peu dans la littérature professionnelle, et pour certains la spécialisation est encore un idéal à atteindre.

Le *reference librarian* est donc une fonction établie aux Etats-Unis, avec une formation spécifique, et une implantation considérable aussi bien dans les établissements que sur les réseaux virtuels. En France, il semble que la notion de référence occupe une place très différente et recouvre des situations très diverses.

B. LA NOTION DE REFERENCE EN FRANCE

a. Le concept de référence vu par les professionnels français

Si, comme on l'a vu, les missions du *reference librarian* sont bien définies aux Etats-Unis, en France, il n'en va pas de même. L'intitulé « bibliothécaire de référence » ne semble pas avoir été largement adopté par les professionnels, la

¹⁷ LAMY, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1992 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1992-06-0054-008>>. ISSN 1292-8399.

notion même de référence s'avérant problématique : Jean-Philippe Lamy¹⁸ déplore que trop souvent les bibliothécaires assimilent la notion de *reference service* à « service de référence » au sens physique de collections de référence. Or, explique-t-il, il s'agit plutôt d'une fonction qui s'appuie sur « la connaissance des sources et sur la capacité de comprendre l'utilisateur ». On le voit, en 1998, la notion n'est pas claire. De même, David Soret¹⁹, déclare à propos des services de référence : « l'expression ne signifie rien pour un francophone, et il n'existe aucun équivalent satisfaisant : « service de renseignement » renvoie à une idée d'orientation, « service bibliographique » est restrictif, « service d'information » a une connotation généraliste ». Enfin, Jean-Philippe Accart affirme que « la fonction de bibliothécaire de référence est inconnue en France, la formation initiale étant généraliste et préparant à exercer tout type de fonctions en bibliothèque »²⁰. Toutefois, pour contribuer à cette connaissance, on intègre aux formations, et notamment, aux formations des élèves conservateurs des cours sur les services de référence depuis quelques années.

Ce constat est corroboré par les bibliothécaires interrogés : « En France, le *reference librarian* n'existe pas vraiment, ce n'est pas un poste identifié. Dans les pays anglo-saxons, c'est un bibliothécaire justement pas spécialisé, dont la spécialité est la réponse aux recherches et aux questions du public » déclare Isabelle Copin²¹, qui évoque les difficultés particulières liées à la double vocation de la BnF « il n'y a pas cette notion de service de référence, en fait ça se partage un peu, car c'est difficile de faire coexister ce système de spécialisation par discipline, et la notion de service de référence. Et du coup, ça se reflète dans notre organisation. ».

En France, il semblerait que, dans l'usage courant, la notion de référence se soit davantage attachée au service, par l'effet d'une traduction littérale qu'à la personne. Quand on les interroge sur ce qu'est un « bibliothécaire de référence » adoptant ainsi un vocabulaire inusité, les professionnels répondent qu'ils associent cette expression tout d'abord au service en ligne de questions-réponses puis, à un service spécialisé propre aux bibliothèques universitaires. Ce qui paraît logique : les services de renseignements à distance en essor dans les années 2000 viennent spontanément à l'esprit ; par ailleurs, l'addition du « de référence », importé ici de l'anglais, semble renvoyer davantage en français à la spécialisation, la connaissance érudite et légitime (« des ouvrages de référence »), au savoir reconnu par les institutions (« faire référence »), et donc, au monde universitaire, et au

¹⁸ LAMY, Jean-Philippe. L'entretien de référence. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1998 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. ISSN 1292-8399.

¹⁹ SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-l-evolution-des-services-de-reference.pdf> [consulté le 29 août 2014]

²⁰ ACCART, Jean Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4

²¹ Entretien avec Isabelle Copin, Chargée de la coordination des services à distance, Bibliothèque nationale de France (SINDBAD). Paris, 30 mai 2014

chargé de collections spécialisé ou de renseignements en ligne, censé posséder la parfaite maîtrise de son domaine d'études.

Cette ambiguïté des termes et son absence de traduction dans le vocabulaire français peuvent en partie s'expliquer par le contexte historique de leur introduction. Les services de référence n'arrivent pas en France sur un terrain vierge, ils ont été précédés par l'ouverture de salles d'étude, de catalogues, ou d'usuels, constituant des outils de recherche. Dans un second temps, au tournant des années 1980-1990, ces services deviennent services d'information et produisent, par exemple, des dossiers de presse destinés à faciliter la recherche des usagers. Enfin, la personnalisation de l'offre constitue l'entrée dans le service de référence. Aussi sont-ils en France le fruit d'une double tradition, celle héritée des bureaux de renseignements, et celle inspirée du modèle anglo-saxon²².

b. Le bibliothécaire de référence à travers les référentiels métiers

On ne sera donc pas étonné que, dans les référentiels métiers, la notion de « bibliothécaire de référence » n'apparaisse pas en propre, les rédacteurs de ces outils de recensement ayant, de fait, inclus cette fonction dans d'autres cadres d'emploi plus larges et ayant opté pour d'autres vocables. Dans la pratique, comme dans le cadre théorique que constituent ces profils-type, le bibliothécaire de référence, n'a pas trouvé prise, ne s'est pas matérialisé. Il « s'est dissous », a « disparu » « fusionné » en quelque sorte avec la notion de bibliothécaire, ou de chargé de collections, de gestionnaire de ressources documentaires, ou de médiateur documentaire : quelque soit son nom, ce professionnel constitue et gère un ensemble de ressources et assure l'accueil, l'orientation et l'information des publics en ligne et en présentiel. Inutile de recourir à un nouveau terme, semble-t-il, puisque l'activité de « bureau de renseignements » existe déjà de longue date, même si elle a changé de nature, et que le temps requis par les services de questions-réponses en ligne ne constitue pas un temps plein. Ainsi, on s'aperçoit qu'en bibliothèque universitaire, le temps effectif consacré à ces activités de renseignements est relativement faible, (6,33% d'après le rapport de IGB²³) : raison de plus pour ne pas adopter le « bibliothécaire de référence ».

Le tableau mis en annexe permet de synthétiser les résultats obtenus en consultant les différents référentiels métiers : aucune occurrence du terme « bibliothécaire de référence ».

De même, le « bibliothécaire de référence » n'est pas mentionné sous cette appellation dans la cartographie des métiers élaborée par l'ADBS en 2013²⁴ ; Dans

²² SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p.

Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-l-evolution-des-services-de-reference.pdf> [consulté le 29 août 2014]

²³ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

²⁴ ADBS. *Carte métiers ADBS 2013*. [En ligne] Disponible sur : <http://www.adbs.fr/carte-metiers-adbs-2013-132079.htm> [consulté le 29 août 2014].

ce travail, tout ce qui relève de la gestion des ressources informationnelles, c'est-à-dire des collections et des fonds documentaires, constitue une des sept familles de métiers recensés et comprend, entre autres, des métiers voisins tels que : responsable documentation, bibliothécaire, responsable de la gestion d'information scientifique et technique, bibliothécaire d'enseignement supérieur ou secondaire, responsable gestion de l'information, documentaliste, gestionnaire de bases de données, valorisation de la recherche ; on y trouve d'une part, une fiche généraliste consacrée au métier de bibliothécaire²⁵, où figure, dans les activités au service du public, la mention « accueil, orientation, information » et, parmi les compétences requises pour le bibliothécaire du 21^{ème} siècle, le détail de ses missions « favorise les interactions numériques avec les usagers, propose des services, accès et consultation à distance, rendre accessible les fonds via des interfaces web » ; En somme, il semblerait qu'il y ait une certaine redondance à parler de bibliothécaire de référence, dans le sens anglais du *reference librarian*, puisque ses missions sont déjà celles couramment dévolues au bibliothécaire ; et une fiche « documentaliste »²⁶, décrivant un poste dont le profil est proche de ce que serait un *subject librarian* : « Dans une entreprise, une bibliothèque, un musée, un journal..., ce spécialiste facilite l'accès aux documents et à l'information, sur des thématiques et avec des modalités de diffusion correspondant aux besoins de l'entreprise. Fournit des produits et des services d'information à valeur ajoutée (veille, sélection, validation, synthèse...).Vise à l'autonomie des utilisateurs en les formant à la méthodologie de recherche et en leur fournissant des outils adaptés ». Enfin, quant aux missions des bibliothécaires assistants spécialisés²⁷ de l'enseignement supérieur, elles sont fixées par décret et sont assez proches : constitution et gestion d'une collection dans un domaine de compétence ; accueil, renseignement et formation des usagers. La différence essentielle est qu'alors que le *subject librarian* dispose souvent d'un double diplôme, en France, les professionnels sont le plus souvent polyvalents.

Cette représentation cartographique, mérite cependant de retenir notre intérêt, car elle tend à permettre la visualisation des liens qui existent entre les grandes familles de métiers, mais aussi à rendre sensible l'éclatement qui s'accroît progressivement vers des fonctions spécialisées. Ne serait-ce que par son existence, elle renseigne sur une situation qui se complexifie au point qu'il soit nécessaire d'en dresser une carte pour s'y repérer. Dans une société basée sur l'économie de la connaissance, il semble logique que la production, la gestion, la

²⁵ ADBS. Bibliothécaire (Euroréférentiel). [En ligne]. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/bibliothecaire--131670.htm> [consulté le 29 août 2014].

²⁶ ADBS. Documentaliste (Euroréférentiel). [en ligne]. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/documentaliste--131359.htm> [consulté le 29 août 2014].

²⁷ LEGIFRANCE. Décret n° 2011-1140 du 21 septembre 2011 portant statut particulier du corps des bibliothécaires assistants spécialisés. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024580517&fastPos=1&fastReqId=570408251> [consulté le 29 août 2014].

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. Métiers des bibliothèques : Bibliothécaire assistant spécialisé (BIBAS)[en ligne]. Disponible sur : http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23209/bibliothecaire-assistant-specialise.html#Missions_des_bibliothecaires_assistants_specialises [consulté le 29 août 2014].

recherche, la valorisation des informations et des données, et leur transmission occupent une place croissante.

c. Une grande diversité de situations

L'un des aspects les plus remarquables s'avère être la diversité des situations quant à l'activité de référence en France. Ainsi, selon que l'on évoque cette mission en présentiel ou à distance, selon le support de réponses concerné, selon la nature du public, et le cadre institutionnel concerné, les contextes sont, de fait, très divers et les solutions envisagées par les professionnels variables. Même si bien sûr, les réseaux de questions-réponses restent des fils conducteurs dans ce paysage assez complexe.

Le service de référence est le plus souvent assuré sur la base du volontariat, et concerne dans les universités, d'après le rapport de l'IGB, les bibliothécaires adjoints spécialisés (dont il représente 10,77% de l'activité), les bibliothécaires (13,84%), et les conservateurs (9,63%)²⁸. Par ailleurs, selon les lieux, tantôt sont offerts des services généralistes, tantôt spécialisés comme à la BPI ou à la BNF, ou l'Enssib, par exemple. De même, ce sont soit les acquéreurs, soit les catalogueurs, ou les indexeurs qui peuvent être sollicités.

En présentiel ou à distance, les services de références ne touchent pas les mêmes publics. Ce sont surtout des étudiants qui se déplacent par exemple à la Bpi, à Sainte-Geneviève ou à la BIMA, mais le service à distance concerne un public plus vaste fait de particuliers, voire même de professionnels des métiers du livre et de la culture (BIMA). De même les personnes âgées de plus de quarante ans privilégient le questionnement par mail, alors que les plus jeunes sont à l'aise sur Facebook.

Par ailleurs, Rue des facs possède un comité de pilotage, constitué des directeurs des différentes bibliothèques, chargé de gérer le budget et de fixer les grandes orientations et un comité opérationnel, formé de trois directeurs, qui suivent les projets validés. Un coordinateur vient enfin donner une impulsion au réseau, et assurer des formations reposant surtout sur la transmission d'une culture commune : il n'a pas de rapport hiérarchique avec les référents, qui sont nommés par leurs supérieurs respectifs, veillant ainsi à ce que le répondant soit bien en mesure, en termes de gestion du temps, d'assumer la réponse à des questions. Celles-ci sont auto-assignées par les professionnels ; en cas de difficultés, ou de manque de disponibilité, le responsable thématique, puis le coordonnateur prennent le relais. Le coordonnateur n'intervient pas dans la gestion de chaque établissement qui est autonome. BiblioSésame fonctionne sur un principe assez proche, reposant sur une répartition thématique des questions, selon les « pôles d'excellence » déclarés par les bibliothèques ; en cas de difficultés, le coordonnateur est là pour impulser, motiver, coordonner, et anticiper les évolutions.

²⁸ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

De plus, la Bpi est tête de pont du réseau de lecture publique BiblioSésame, auxquelles adhèrent une trentaine de structures, dont une bibliothèque belge à titre expérimental, de même que la BIMA, qui relève d'une fondation privée, et la bibliothèque du MacVal. Certaines bibliothèques sont à cheval sur deux réseaux. Ainsi, la bibliothèque Sainte Geneviève, bibliothèque universitaire et de lecture publique depuis la révolution, s'implique, quant à elle, aussi bien dans un réseau de questions-réponses universitaires, Rue des Facs, qui fédère 27 bibliothèques de la région parisienne, que dans le réseau BiblioSésame, et assure également le renseignement sur place, même si peu de questions d'ordre documentaire lui sont posées par ce biais. Il existe un autre réseau universitaire, Ubib.fr, regroupant 17 SCD (en métropole et Outre-mer). D'autres établissements ont opté pour un service spécifique : Questions ?réponses ! à l'Enssib, les Guichets du savoir à Lyon, Sindbad à la BNF ...Ainsi, à la BNF, sont organisés tout à la fois une orientation bibliographique généraliste et des renseignements spécialisés émanant des différents départements, que les lecteurs se rendent sur place ou choisissent d'interroger Sindbad.

Enfin, si certains services semblent connaître des difficultés, comme Ubib.fr, d'autres lieux comme la BIMA²⁹ enregistre une progression constante du nombre de questions et une moyenne de 800 questions par an, ce qui peut s'expliquer partiellement parce que le catalogue n'est pas en ligne actuellement. Cela dessine donc un paysage assez divers, où les coordinateurs ont fort à faire pour porter les réseaux sans avoir l'appui d'associations dédiées aux services de référence comme elles peuvent exister aux Etats-Unis.

Après avoir ainsi brossé un rapide aperçu de la place des *reference librarian* aux Etats Unis, et de leurs équivalents en France, il importe de se pencher sur la question des compétences requises, qu'elles soient bibliothéconomiques ou disciplinaires, pour exercer cette fonction.

C. LA COMPETENCE DISCIPLINAIRE

a. De la qualification à la compétence disciplinaire

Dans le discours inaugural prononcé lors du dernier congrès de l'ABF, Claude Dubar³⁰ pose un regard sociologique sur la profession de bibliothécaire et évoque le passage, au tournant des années 80, de la notion de qualification, faisant référence à des négociations sociales, à une approche collective du travail et à un titre obtenu au terme d'une formation initiale, à la notion de compétences, qui renvoie, quant à elle, à des performances individuelles, attendues et validées par l'employeur, dans le cadre d'une formation continue. Pour le sociologue, le

²⁹ Entretien avec Laurence Mazaud, responsable de la bibliothèque, des ressources et services en ligne à l'Institut du monde arabe. Paris, 12 juin 2014

³⁰ Claude Dubar, sociologue : Conférence inaugurale du 60^{ème} congrès de l'ABF « Bibliothèques, nouveaux métiers, nouvelles compétences »

glissement de termes intervient à la faveur de l'arrivée de nouvelles conceptions managériales, imposant la rationalisation du travail et le culte du résultat, et coïncide avec l'irruption des nouvelles technologies qui nécessitent une formation constante des travailleurs. Pour ce qui est des bibliothèques, elles font partie prenante de ces évolutions, les années 1990 ayant vu, selon le sociologue qui appuie ses hypothèses sur les discours tenus par les professionnels ou leurs productions écrites, l'arrivée d'une nouvelle posture du bibliothécaire comme gestionnaire des ressources humaines et documentaires ; et le personnel étant invité à développer ses compétences dans le cadre de la formation continue.

Outil de management propice à l'élaboration et à l'évaluation des agents, la compétence professionnelle, définie comme suit par l'AFNOR, comme « Mise en œuvre de capacités en situation professionnelle qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité. », non seulement, individualise, mais aussi, émiette en quelque sorte, la relation au travail. D'ailleurs, la compétence se subdivise en aptitudes, savoirs, savoir-faire opérationnels, savoir-faire relationnels, et savoir-agir, et par même par niveaux : faire, maîtriser, expertise.*

Mais qu'en est-il de la compétence disciplinaire en bibliothèque? Que disent à son propos les référentiels métiers ? Dans l'Euroréférentiel des métiers³¹, elle est placée dans un groupe à part, en fin d'ouvrage, et décrite de la façon suivante comme recours à un savoir complémentaire « Posséder les éléments principaux d'une (de) discipline(s) autre(s) que celle de l'information-documentation, mais dont les professionnels de l'information-documentation ont souvent besoin pour les aider à résoudre des problèmes (économiques, juridiques, linguistiques, psychologiques, etc.) ; ou encore bénéficier d'une culture autre que celle de l'information (par exemple culture musicale, médicale, statistique, etc.) qui peut ultérieurement être approfondie pour devenir la base d'une spécialisation professionnelle ». La maîtrise des disciplines se déclinent elle-même en quatre niveaux : sensibilisation à la discipline, connaissance des pratiques, maîtrise des outils et maîtrise méthodologique.

Ce texte est très intéressant en ce qu'il donne une double définition de la compétence disciplinaire en bibliothèque : elle comprend donc à la fois les compétences liées aux sciences auxquelles la bibliothéconomie emprunte pour s'enrichir (économie, droit, linguistique, psychologie...) et inclut aussi les disciplines placées hors du domaine de l'information, en quelque sorte exogènes, telles que musique, médecine, statistiques... Deux groupes de compétences complémentaires sont ainsi tout à la fois rassemblées et distinguées : le premier comprenant les disciplines auxquelles un professionnel a souvent recours dans l'exercice courant de son métier ; le second englobant celles, dont l'acquisition le plus souvent dans le cadre de la formation continue, permet d'accéder à une spécialisation professionnelle. D'ailleurs, pour l'Euroréférentiel,³² le « cœur de métier » renvoie à 12 compétences indispensables en Information, auxquelles il faut désormais ajouter 5 autres domaines de compétences à maîtriser en

³¹ ADBS : Groupe S- Autres savoirs (Euroréférentiel). [en ligne]. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/groupe-s-autres-savoirs-27623.htm?RH=METIER8REFCOMP> [consulté le 29 août 2014].

³² ADBS.L'Euroréférentiel en cinq groupes de compétences. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/l-eurorereferentiel-en-cinq-groupes-de-competences-27624.htm?RH=METIER8REFCOMP> [consulté le 29 août 2014].

technologie, ainsi que 7 domaines de communication et 8 domaines en management... On comprend la difficulté ressentie par les professionnels quand on les interroge sur la compétence disciplinaire et qu'ils répondent en retour par une autre question : quelle compétence disciplinaire ?

Parvenus à ce point, et face à ce corpus conséquent de compétences « disciplinaires » à acquérir, on pressent l'ambiguïté du terme : si l'on suit la première piste, celle des savoirs complémentaires à la bibliothéconomie, on aboutit assurément à une réflexion généraliste sur la formation, la place de la bibliothéconomie, et la conception du métier ; si l'on suit la seconde, celle qui semble plus directement liée à la fonction du *reference* et au *subject librarian*, on est conduit à réfléchir aux modalités d'acquisition de ces compétences, et sur la pertinence de ces savoirs spécialisés dans le métier de bibliothécaire, (c'est-à-dire au final, sur la conception du métier), ou tout au moins dans la fonction de *reference librarian*. Avec une perspective différente, dans les deux cas, se profilent les réflexions sur la polyvalence et la spécialisation, sur la représentation du métier, sur les profils attendus... Dans un premier temps, la seconde perspective sera choisie, celle de la compétence exogène.

Acquisitions des compétences disciplinaires

Alors qu'aux Etats-Unis, elle est acquise par le biais d'une solide formation initiale, que vient compléter la formation continue, et l'auto-formation, en France, elle est peut avoir été acquise pendant le cursus antérieur au concours, ou encore intégrée par des stages de formation continue, ou tout simplement être le fruit de l'expérience, par l'adaptation à des situations de recherche répétées et à l'impératif d'y répondre. Ainsi trouve-t-on ces trois approches différentes, mais complémentaires, quant à l'acquisition de ces compétences, qui sont souvent associées à la prise d'un poste : formation antérieure, puisque la formation reçue dans le cadre de la formation initiale est volontairement polyvalente et généraliste, formation continue, formation sur le tas ou auto-formation.

Pour certains, elle doit être sanctionnée par un double diplôme, pour d'autres elle ne se traduit pas forcément par un diplôme, ou du moins pas totalement. Ainsi, pour Anne-Marie Bertrand³³, elle peut s'élaborer ou se conforter « au fur et à mesure de l'avancée dans la carrière » et se traduire par une « spécialisation qui se fait en fonction des tâches accomplies, des fonctions occupées » ; « au fur et à mesure de leurs carrières, les gens acquièrent des compétences pointues dans certains domaines, même sans attendre dix, quinze, vingt ans de carrière. Quand ils arrivent dans une nouvelle fonction, ils apprennent les outils, il y a une espèce d'acculturation qui se fait aussi, ils apprennent les grandes tendances de la discipline, les grands noms, les grands éditeurs, les grandes bases de données. Ce sont évidemment des connaissances qui sont nécessaires et qui sont acquises dans le cadre de la prise de poste »

Il en va de même pour Pierre Moison,³⁴ pour qui la compétence disciplinaire s'acquiert surtout au fil du temps, et en travaillant. De fait, même si les formations

³³ Entretien avec Anne-Marie Bertrand, directrice de l'Enssib, Janvier 2014

³⁴ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions?Réponses! Enssib - Université de Lyon- Janvier 2014

continues de quelques jours proposées par l'Enssib facilitent l'appréhension d'une discipline, elles ne permettent cependant pas une maîtrise de tous les domaines parfois confiés aux professionnels, c'est surtout en répondant, que ceux-ci se forment et entretiennent leur compétence disciplinaire : la pratique régulière est ici essentielle. Pour lui, la compétence disciplinaire trouve d'ailleurs à s'exercer dans trois aspects du métier : la gestion de la collection, le service de référence et la formation des usagers. Ajoutons que dans une équipe, le fait d'associer un professionnel aguerri et un débutant peut favoriser la montée en compétences du second ; un service de référence n'étant jamais le fruit d'une seule personne, mais résultant d'un projet de service, l'implication de toute une équipe est requise.

Par ailleurs, La formation continue peut en effet être un mode d'acquisitions des compétences manquantes. Notons en effet que pour faciliter l'entrée en fonction, L'Enssib propose tous les ans dans le cadre de la formation continue des stages disciplinaires intitulés « Epistémologie et paysage éditorial en... » dont la vocation est de permettre l'acculturation des professionnels qui prennent un poste dans un domaine dont ils ne sont pas spécialistes : cela peut concerner des domaines très divers tels que les sciences religieuses, la sociologie, la chimie, etc.

Quant à la formation antérieure à l'obtention de leur concours, Pierre Moison³⁵, déplore qu'en France, beaucoup de professionnels soient issus de filières littéraires ou des sciences sociales, ce qui n'est pas sans poser problèmes pour la gestion des fonds en sciences dures. En effet, selon le rapport de Benoit Lecocq³⁶ sur la formation des directeurs, il résulte que 81,5% d'entre eux se sont engagés auparavant dans un parcours en littérature ou sciences sociales (histoire 42,8%, philosophie, lettres 38, 7%..., sciences humaines...) Ce chiffre monte à 87% pour les directeurs de SCD et de BMC, qui correspondent aux profils des bibliothèques de recherche. Ceci vient recouper les résultats obtenus par Nicolas Di Meo, dans son mémoire sur les doctorants, qui fait apparaître, en tête des domaines où les plus hauts niveaux de diplôme ont été obtenus, par les 75 directeurs ayant répondu à son enquête, les sciences de l'information et les humanités; sciences de l'information (15), histoire (10), littérature (10) management (5) langues et littératures étrangères (4) philosophie (3), etc. On le voit les disciplines scientifiques sont globalement peu représentées parmi les compétences disciplinaires acquises lors de la formation antérieure.

Enfin, il importe d'évoquer même brièvement la formation initiale : contribue-t-elle à l'acquisition des connaissances disciplinaires ? Dès 1995, Bertrand Calenge tentait de répondre aux interrogations concernant la formation des bibliothécaires et proposait la constitution, dès la formation initiale, d'un socle commun de compétences indispensables à tel grade quel que soit le futur poste occupé, complété par une spécialisation tenant compte du premier poste d'affectation, afin que le professionnel s'adapte à son emploi. Au cœur de cet enseignement commun, devrait être placée la bibliothéconomie perçue non comme une science, mais comme un « art », un processus technique, opératoire que viendraient enrichir l'apport d'autres disciplines : sociologie, droit, marketing, informatique... Les compétences spécialisées exigées pour certains postes seraient donc acquises pour partie pendant la formation initiale et en complément, par le

³⁵ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions/Réponses! Enssib - Université de Lyon- Janvier 2014.

³⁶ Rapport LECOQ. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Benoît Lecocq]. *Les profils de carrières des directeurs de bibliothèques*, n° 2009-019. novembre 2009.

biais de la formation continue. La distinction entre formation initiale (souvent perçue comme formation d'adaptation) et formation continue s'estomperaient au profit d'une formation permanente. Quant à la compétence disciplinaire, certes nécessaire dans les bibliothèques spécialisées, elle doit s'appuyer toujours sur une solide compétence bibliothéconomique, et peut relever soit de la formation antérieure, soit de la formation continue, soit enfin de l'expérience acquise sur le terrain. Ainsi conçue, la bibliothéconomie, ce processus d'adaptation en perpétuelle adaptation, s'avère précieuse au développement de la recherche quel que soit la discipline concernée.³⁷

b. La compétence disciplinaire à travers les entretiens

Dans les faits, la présence de la compétence disciplinaire semble dépendre de bien des facteurs : taille de l'établissement, spécialisation, niveau du public, car s'adresser à des étudiants en licence ou à des enseignants chercheurs suppose des degrés d'exigence différents, mais aussi mise en concurrence avec d'autres compétences à acquérir.

Dans certains établissements, c'est sur la base du volontariat que les missions de référence sont distribuées, la compétence disciplinaire se dissout ainsi dans la définition plus vague des centres d'intérêt personnels : il en va ainsi en partie pour la Bpi, où les collègues participent au réseau sur la base du déclaratif, sans qu'un CV soit exigé. S'instaure ainsi un fonctionnement reposant sur la confiance, l'autorégulation et laissant place à un part d'informel : « sur Facebook c'est un système d'auto assignation, ça peut correspondre à des centres d'intérêt qui ne sont pas forcément explicites et qui du coup vont s'exprimer à un moment donné »³⁸. De même les compétences linguistiques sont appréciées, puisque le formulaire est disponible également en allemand, en espagnol et en arabe. De telles compétences sont repérées par le réseau de connaissances ou déclarées par les professionnels eux-mêmes.

A l'Institut du monde arabe, excepté en littérature, religion et histoire, ce sont des personnes volontaires qui peuvent avoir, de part leurs connaissances, leurs centres d'intérêt, et leur connaissance des fonds, des créneaux disciplinaires ; il n'existe pas de spécialisation bien marquée. Toutefois, une compétence disciplinaire précise est parfois perçue comme essentielle : le centre de documentation du MacVal fait prévaloir les connaissances en Art contemporain sur la formation en sciences de l'information. Pareillement, même si le personnel de la BIUMInfo est issu de l'Enssib, des connaissances scientifiques sont ressenties comme indispensables.

Dans les grands établissements, comme la BNF pour les départements spécialisés, ou la BPI, les compétences disciplinaires sont étroitement liées aux collections. Compte tenu de la relative stabilité du personnel de réelles aptitudes peuvent être acquises au fil du temps, même si elles ne correspondent pas à la formation initiale. Ailleurs, les qualifications du personnel s'adaptent varient selon

³⁷ CALENGE, Bertrand. À quoi former les bibliothécaires, et comment ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1995 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007>>. ISSN 1292-8399.

³⁸ Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

les contextes. A Sainte-Barbe, dans des espaces géographiques restreints, c'est la polyvalence qui est privilégiée en présentiel, quelque puissent être par ailleurs les compétences disciplinaires des professionnels : « Donc souvent quand ils sont à un poste, ils répondent à des questions en rapport avec l'étage, mais ils ne sont pas amenés à être tout le temps au même étage. Ils font autant de l'inscription à l'accueil, que du renseignement bibliographique en salle »³⁹. Cette polyvalence voulue est cependant assortie de formations : « Oui, alors ici tout le monde répond à tout c'est-à-dire qu'un bibliothécaire va pouvoir répondre à une question en socio en droit, comme en sciences politiques, ou en littérature ; ce n'est pas séparé du tout, même s'il y a quelques personnes qui sont plus à l'aise avec les ressources en droit, par exemple, mais l'objectif c'est vraiment que tout le monde soit formé à niveau égal, quelque soit la hiérarchie ou quelque soient les origines, le passé académique des personnes concernées ; c'est pour ça qu'il y a des formations en droit, ou comment utiliser des ressources électroniques en sciences éco »⁴⁰.

En France, il semble que la réponse à la nécessité d'une spécialisation passe aussi par le recours aux réseaux : Ainsi dans Rue des facs, l'attribution d'un domaine se fait-elle sur la base du volontariat en fonction de la compétence disciplinaire, mais aussi de la spécialisation du fonds spécifique, chaque bibliothèque privilégiant un domaine d'expertise. On retrouve un fonctionnement proche dans les Guichets du savoir : base du volontariat et répartition par établissements, Arts du spectacle à Vaise, et littérature jeunesse à Marseille, par exemple. Biblio sésame adopte un fonctionnement proche, chaque établissement pouvant signaler ses pôles d'excellence, correspondant bien souvent à des collections. Quant au service Les Guichets du savoir, il est lui aussi structuré disciplinairement en s'appuyant sur les fonds correspondants. A l'Enssib, l'activité a été imposée au personnel, mais il s'agit d'un cas particulier puisque les questions portent sur des savoirs professionnels⁴¹. A l'institut du monde arabe, les questions très spécialisées sont transmises aux départements concernés : musée, direction des affaires culturelles.

Conscient de l'enjeu que constitue une connaissance plus fine des compétences disciplinaires disponibles, Silvère Mercier⁴² pense à une cartographie des compétences des 100 bibliothécaires répondants. A cette fin, il a entrepris de constituer un annuaire où chacun peut renseigner le champ de sa compétence ; ce qui permet de router les questions avec efficacité.

Quelles sont les compétences retenues lors des recrutements ?

Là encore, la nuance s'impose. Dans le rapport annuel de l'IGB de 2000⁴³, l'auteur examine la place de la compétence disciplinaire dans les recrutements en BU. Ainsi, la connaissance d'une langue parlée intervient dans le recrutement surtout si elle est rare, ou indispensable à la gestion du fonds, par exemple dans le cas d'un fonds en langues étrangères ; mais, de façon plus générale, il semble que

³⁹ Entretien avec Jérémy Thivrier, coordinateur du réseau Rue des Facs. Paris, le 20 mai 2014.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions?Réponses! Enssib - Université de Lyon-Janvier 2014.

⁴² Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

⁴³ FRANCE. Ministère de l'éducation nationale et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques. *Rapport annuel 2000*. avril 2001.

la compétence disciplinaire, par une sorte d'entente tacite, ne soit pas retenue comme déterminante dans les choix d'affectation lors des premières prises de poste. Les auteurs notent « une défiance persistante envers la compétence disciplinaire. Depuis longtemps, un débat oppose les bibliothécaires, pour lesquels l'efficacité passe par la connaissance des disciplines à ceux qui défendent l'idée selon laquelle tout bibliothécaire doit rester polyvalent et qui valorisent donc les techniques professionnelles. Jusqu'à présent, les seconds l'ont toujours emporté », conclut le rapport le rapport annuel de l'IGB de 2000⁴⁴.

Ainsi, à la BIUMInfo⁴⁵, les professionnels viennent de l'ENSSIB, ils n'ont pas de compétence disciplinaire. Les catégories A et B répondent aux questions, même si les B hésitent à se lancer dans des questions trop ardues. Il n'y a pas de recrutement de contractuels. Plutôt que de recruter des spécialistes, certains préconisent de jouer la complémentarité des réseaux et d'adresser la question à la personne la plus compétente. D'autres, comme Bertrand Calenge, insistent sur la diversité des contextes, sur les compromis à trouver entre principes et situations réelles. Est-il si sûr qu'il faille des professionnels venus d'autres horizons, ce qui est un discours fréquent aujourd'hui ? « Fondamentalement, il est toujours plus intéressant d'avoir quelqu'un qui a fait des études de sociologie, d'épistémologie, ou d'histoire avant de démarrer un cursus en sciences de l'information, parce qu'il aura au préalable, déjà acquis une attitude d'analyse, permettant de réfléchir sur des contenus sans s'y immerger pour autant, d'avoir un recul, une distance nécessaire ; ces connaissances devraient pouvoir être complétées par la suite ; mais dans la réalité, il en va autrement : une fois dans la vie active rien n'est organisé pour faciliter l'acquisition de la double compétence (les milieux aisés constituent un cas particulier : la double compétence est acquise en formation initiale parce qu'il est possible de consacrer dix ans aux études.) Au final, dans les situations de recrutement, on opte pour un compromis. Selon le degré d'exigence attendu, on choisit un spécialiste de la discipline à qui on demande d'acquérir des bases en sciences de l'information, ou on retient un profil sciences de l'info qui est invité à maîtriser les bases de la discipline. Dans les deux cas, l'une des deux compétences est sous-estimée. Ainsi sur certains postes, dans une situation de recrutement, la prudence invite à préférer un candidat avec diplôme. Car, les situations sont très variables, tout dépend de la taille de la bibliothèque, de son degré de spécialisation, et du niveau du public.⁴⁶ »

c. La compétence disciplinaire à travers la littérature professionnelle

Dans son mémoire⁴⁷, *Nouvelles compétences en bibliothèque profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*,

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014.

⁴⁶ Entretien avec Bertrand Calenge, directeur des études, responsable du master Politique des bibliothèques et de la documentation, Enssib. Lyon, 27 Janvier 2014.

⁴⁷ REY, Laurence (2010). *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 93 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48301-nouvelles-competences-en-bibliotheque-profil-de-poste-et-plans-de-formation-des-personnels-au-regard-de-l-evolution-des-services.pdf> [consulté le 29 août 2014]

Laurence Rey, quant à elle, essaie d'analyser l'entrée en scène de nouvelles compétences dans l'environnement des bibliothèques. Recoupant ainsi l'approche de Claude Dubar, deux facteurs interviendraient ainsi principalement dans le recours à de nouvelles compétences : d'une part, la réforme des universités, désormais autonomes depuis la LRU de 2007, qui a induit un nouveau style de management, et impacte donc les bibliothèques ; d'autre part, l'irruption des nouvelles technologies. Elle relève suite à son enquête auprès des directeurs de bibliothèques universitaires, et son étude des plans de formation, trois axes selon lesquels les nouvelles compétences se font jour : le management, les connaissances liées aux nouvelles technologies avec une ouverture sur les aspects juridiques, et la médiation avec l'utilisateur. Des compétences anciennes comme les compétences en langue, notamment en anglais, sont cependant toujours d'actualité dans l'environnement technologique et numérique, note-elle. Elle semble globalement plus réservée sur les apports de la formation continue : pour être efficace, son offre doit s'élargir, et être précédée d'une information sur les services innovants. Ainsi, il semble que de nos jours, la compétence disciplinaire ne soit pas ressentie comme centrale. Les priorités sont ailleurs. Tout juste, souligne-t-on l'adéquation de l'anglais au contexte numérique.

De même, en ce qui concerne les directeurs de bibliothèque de recherche, alors même qu'elle existe cette compétence disciplinaire n'est pas perçue comme essentielle. Ainsi, Nicolas Di Méo⁴⁸ a réalisé une enquête portant sur un échantillon de 75 directeurs de bibliothèque de recherche européens, dont 30% ont obtenu un doctorat, et comprenant 11 français ; il analyse leur parcours avant la prise de poste et le discours qu'ils tiennent sur l'utilité de leur doctorat dans leur fonction de direction. Ainsi le doctorat est jugé utile pour 56% des personnes interrogées qui donnent les arguments suivants : l'expérience personnelle permet de mieux comprendre les attentes et les enjeux des chercheurs, le prestige dont ils jouissent suite à l'obtention de ce titre, et qui facilite pour certains les relations avec les enseignants-chercheurs, cela enfin, donne du poids à leurs requêtes auprès de leurs autorités de tutelle désormais autonomes. Plus étonnant sans doute, 57,33% considèrent qu'un doctorat en SIB n'est pas plus utile qu'un autre doctorat...

Pour ceux qui jugent inutile le titre de docteur, les arguments avancés sont les suivants : les compétences acquises lors de la validation d'une thèse ne sont d'aucun recours dans les postes de direction où le management et l'aspect relationnel prévalent. Deux problèmes sont évoqués en défaveur du doctorat, pour ceux qui y voient un obstacle : le risque de rivalité qu'il peut susciter avec les enseignants chercheurs et l'image négative qu'il peut donner d'une personnalité trop studieuse et peu apte à la conduite d'une équipe.

Il est à noter que deux tiers des directeurs français ayant répondu considèrent que le doctorat est inutile dans les fonctions de direction, constituées de gestion et de management, alors même qu'ils possèdent pour la plupart une formation initiale issue des « humanités ». L'auteur du mémoire esquisse l'hypothèse d'une opposition tenace entre systèmes universitaires et grandes écoles, qui tend à

⁴⁸ DI MEO, Nicolas (2012). *La Formation des directeurs de bibliothèque de recherche en Europe* [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 87 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56737-la-formation-des-directeurs-de-bibliotheque-de-recherche-en-europe.pdf> [consulté le 29 août 2014]

dévaloriser les titres universitaires, même les plus prestigieux... Plus qu'à l'exercice des fonctions, c'est aux rapports de force qui se jouent dans les relations individuelles, et avec l'institution que le doctorat semble précieux. Cette étude est intéressante à plus d'un titre : d'une part, elle est récente, d'autre part, elle éclaire de l'intérieur les attentes des directeurs de BU. La compétence disciplinaire semble s'y dissoudre comme savoir spécifique ; ce qui prévaut ce sont plus les aptitudes générales acquises, certes, et surtout au final, en termes d'image, le prestige d'un tel parcours...

Cette distanciation par rapport à la compétence disciplinaire est à mettre en relation avec le contenu souhaité des postes de conservateurs. Dans l'étude de l'ADBU⁴⁹ portant sur les nouveaux profils de cadres pour les bibliothèques et la documentation, est soulignée qu'au niveau des conservateurs une polyvalence centrée sur les questions stratégiques et transversales est constatée.

Ainsi, trop de conservateurs exercent des fonctions qui ne correspondent pas à leur grade. « Trop d'organigrammes, en particulier dans certaines bibliothèques de l'enseignement supérieur, laissent apparaître un déséquilibre dans l'activité des différents corps : trop de conservateurs que leur nombre même exclut des véritables tâches d'encadrement, trop peu de bibliothécaires cantonnés de ce fait aux seules tâches techniques. Il paraît donc essentiel de rendre à chacun des corps sa destination : encadrement scientifique et administratif supérieur pour les conservateurs, encadrement intermédiaire des équipes et des unités documentaires pour les bibliothécaires. »⁵⁰

A ce stade on pressent que la formation, et son corollaire la conception du métier, jouent donc un rôle considérable dans le développement des services de référence et dans la présence ou non de *référence librarian*. Dans le cadre de ce mémoire, il n'est pas possible de dresser un bilan quantitatif des services offerts dans le monde anglo-saxon et en France, aussi conviendra-t-il de partir de l'hypothèse d'un décalage existant entre les prestations dans nos deux états, ce que semblent corroborer les informations tirées de la littérature professionnelle. Toutefois, ajoutons que décalage ne signifie pas retard. Les services se sont construits dans des contextes distincts, avec des héritages, des environnements institutionnels différents, pour répondre dans chaque cas à des objectifs et des valeurs spécifiques. Pour autant, même si la différence de contenus demeure légitime, il est intéressant de rechercher les causes possibles d'un tel décalage.

⁴⁹ CALENGE, Bertrand. *Vers de nouveaux profils de cadres pour les bibliothèques et la documentation*. ADBU, 2012. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/Communication-BCalenge-Toulouse-pre%CC%81sentation.pdf> [consulté le 29 août 2014].

⁵⁰ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques. [Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

II. LES RAISONS D'UN DECALAGE CONSTATE

Dans son mémoire sur Doc'INSA⁵¹, David Soret se pose déjà la question sur le hiatus entre l'offre sur les deux continents « Comment expliquer dit-il l'extraordinaire différence de situation entre les services de référence entre la France, où ils se sont développés depuis environ deux décennies, et les Etats-Unis qui les ont vus naître il y a plus d'un siècle ? » Pour tenter de répondre à cette question, seront envisagées, dans le cadre de ce mémoire, des hypothèses relatives à l'héritage historique, culturel et professionnel, au cadre institutionnel, puis aux missions et priorités que se donnent les bibliothécaires.

A. LE POIDS D'UN HERITAGE HISTORIQUE ET CULTUREL DETERMINANT

a. Deux legs différents

Par ailleurs, il semble que les bibliothèques se soient construites dans le monde anglo-saxon et en France selon des valeurs et des principes différents, même si une similarité apparente d'objectifs existe. Dans son ouvrage, « Bibliothèque publique et *public library* : essai de généalogie comparée », Anne-Marie Bertrand⁵² remonte à l'origine des bibliothèques aux Etats-Unis et en France, et interroge justement, deux héritages et deux itinéraires. Elle note ainsi l'influence sans doute déterminante que les croyances religieuses ont eue dans le rapport aux bibliothèques. A la bibliothèque, issue de la tradition catholique, centrée sur un livre, la Bible, s'opposerait ainsi la bibliothèque, née de la tradition réformée, sans intermédiation, où il est impensable qu'un seul livre épuise toutes les significations, où de nouveaux livres s'avèrent indispensables car il n'existe pas de vérité totale et unique. De même, elle rappelle les deux familles de bibliothèques théorisées par Michel Melot : l'une, « doctrinale », née de l'humanisme, où la bibliothèque constitue une collection, une ressource savamment choisie dont on va extraire le savoir, loin des préoccupations quotidiennes, et dont le but est la défense de la pensée ; l'autre « libérale », issue de la Réforme justement, où la bibliothèque est en prise directe avec le monde et les inquiétudes ordinaires, permet à chacun la maîtrise du réel dans une logique de flux, où rien n'est arrêté ni trop insignifiant pour y être intégré, et dont le but serait ainsi la prospérité et le salut. Ainsi, à une bibliothèque fondée sur le principe de collection choisie en France, s'opposerait une bibliothèque plus fluctuante et plus utilitaire. Or, il semble qu'on puisse retrouver la trace de ce positionnement initial

⁵¹ SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-1-evolution-des-services-de-reference.pdf> [consulté le 29 août 2014]

⁵² BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. ISBN 978-2-910227-78-4

jusqu'à une époque récente en France, où les bibliothèques ont longtemps été centrées sur les collections plus que sur leurs lecteurs.

Anne-Marie Bertrand recherche aussi à travers l'histoire des différences d'approche des bibliothèques et du savoir. Aux USA, les bibliothèques apparaissent d'abord par la volonté des concitoyens dans un contexte associatif, et connaissent un réel essor ; et cette spécificité se retrouvera pour partie même quand naissent les premières Public Library, avec un fonctionnement proche du processus associatif et des financements à la fois publics et privés. Cette implication très forte des particuliers, cet éventuel soutien financier, reste une constante dans le modèle anglo-saxon de bibliothèques, dont les objectifs sont de former des citoyens conscients de leurs choix, de permettre le progrès et l'éducation de chacun, et d'intégrer des populations très diverses issues de l'immigration. Même s'ils évoluent pour s'adapter au contexte économique et social, ces objectifs demeurent globalement les mêmes : l'éducation inclut la formation tout au long de la vie, et le souci d'intégrer correspond aujourd'hui à l'attention portée aux minorités. En France, sous l'impulsion des Lumières, naît le puissant désir de créer des bibliothèques où les citoyens puissent se former, or, après le tournant de la révolution, la nation se retrouve dépositaire des bibliothèques confisquées, dont le contenu ne saurait servir les desseins qu'elle a conçus pour les individus qu'elle veut éduquer. Ces fonds qu'il faut répertorier, classer décrire, conserver deviennent même un frein puissant à la mission éducative des bibliothèques. Les bibliothèques prennent ainsi un important retard. Elles vont donc se constituer peu à peu en réaction à ce qu'ont été les bibliothèques savantes, très peu accessibles, mais aussi contre l'image des bibliothèques populaires largement démunies. Les bibliothèques se veulent désormais une bibliothèque unique ouverte à tous.

Anne-Marie Bertrand propose alors l'hypothèse intéressante d'un modèle américain mal interprété, dont une partie des objectifs se serait perdue. Pour elle, dans cet accès à la lecture publique pour tous, axée sur le loisir, en rupture dans les années 60 et 70 avec les bibliothèques savantes, l'aspect informatif, l'offre de documentation, d'éducation, et de formation des adultes auraient été insuffisamment développés. Puis au tournant des années 80, quand prend son essor la médiathèque, avec sa diversité de supports, ses préoccupations informatiques, ce contenu pourtant essentiel n'est pas ressenti comme prioritaire ; les bibliothèques, qui touchent surtout les classes moyennes, se trouvent soumises à des critiques sur l'échec de la démocratisation, et poursuivent dès lors des publics cibles et fragmentés : hôpitaux, prisons, scolaires, classes sociales défavorisées. S'élabore ainsi dans les bibliothèques publiques un rapport distendu au savoir, car les bibliothèques ne veulent plus accueillir ni les seuls étudiants, ni les seules classes moyennes. Enfin, à cela s'ajoute, la puissance et la longue histoire des associations de bibliothécaires, qui défendent, et coordonnent la profession, une professionnalisation justement plus ancienne, et enfin un discours magnifiant les bibliothèques porté par la population.

Loin de nous éloigner du sujet traité ici, ces considérations générales, ces hypothèses et ce détour par les bibliothèques municipales viennent ici enrichir la réflexion menée dans le cadre de ce mémoire, et aident à mieux comprendre comment des positionnements si différents ont pu s'élaborer dans les deux territoires, et se traduire par des approches distinctes, dans le cas contexte particulier du service de référence. Elles peuvent être retenues comme participant du décalage observé entre les deux fonctionnements. Rôle de l'état, implication des

usagers, effort de démocratisation, rapport au savoir, missions prioritaires : autant d'éléments qui divergent et dessinent, d'une part, une profession en lien étroit avec des publics à qui il convient de transmettre de l'information, et de former tout au long de la vie, justement parce qu'ils sont arrivés sur des territoires où tout était à construire, et d'autre part, une conception où cette attention au public et le souci de contribuer efficacement à sa formation tout au long de la vie n'ont émergé qu'assez récemment, avec le glissement du « service du public » au « service au public » dépeint par Claude Dubar, et sous l'effet de la crise.

b. Une implication constante

Aux Etats-Unis, les services de référence apparaissent, dans les bibliothèques municipales, dès le dernier tiers du 19^{ème} siècle, sous l'effet de mutations sociales importantes, telle que l'ouverture de l'instruction publique à de nouvelles couches de la population, qui s'accompagne d'un développement des collections dans les bibliothèques ; Ainsi un discours « *The desirableness of establishing personal relations between librarians and readers in popular libraries* » prononcé en 1876, par Samuel Swett Green, directeur de la bibliothèque publique de Worcester, fonde la fonction de référence qu'il décline en quatre missions : « aider les lecteurs à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque, répondre à leurs questions, les aider à sélectionner les bons ouvrages et faire connaître la bibliothèque au sein de la communauté ». Le terme de *reference* ne fait quant à lui son entrée dans la littérature professionnelle qu'en 1891. On le voit, les missions du *reference librarian* sont polyvalentes dès l'origine : aide, information, conseil, et promotion de la bibliothèque.

Avec le temps, ces missions évolueront : avant guerre, dans les années 1930-1940, apparaissent déjà des modes d'emploi de la conduite de l'entretien de référence, afin d'aider les professionnels dans leurs missions ; peu à peu, un intérêt pour le lecteur et ses attentes se développe, mais déjà l'arrivée du téléphone perturbe les usages et le fonctionnement des services de référence⁵³. Aux USA, au sortir de la deuxième guerre mondiale, le besoin de recourir à des spécialistes notamment dans les disciplines scientifiques s'est rapidement fait sentir dans le contexte naissant de la guerre froide. Par ailleurs, soucieuses d'évoluer pour mieux s'adapter aux attentes de leurs publics, les bibliothèques offrent dans les années 1960 un service centré sur l'aspect pédagogique de l'accès aux collections ; dans les années 1980, un service de chat est mis à disposition. De la même façon, le recours au *subject librarians* va croissant jusqu'à la fin des années 1970, accompagnant ainsi le développement des infrastructures universitaires. Les services de recherche se déploient dans les universités, quand le *librarian référence* assure des fonctions de liaison dans les petites et moyennes bibliothèques.

⁵³ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. ISSN 1292-8399.

c. En France, l'absence d'une impulsion nationale

Il semble qu'en France, les services de référence, inspirés des services des bibliothèques canadiennes et américaines, en présentiel et en ligne, se soient développés sans être portés par une impulsion nationale, comme le déplore David Soret⁵⁴, mais bien plutôt au gré d'individualités fortes et dynamiques, et qu'ils s'adaptent, selon les lieux où ils s'implantent, aux singularités locales.

Pour mémoire, on peut citer la bibliothèque de Tours, qui possède 7500 usuels en 1958 se lance dans l'aventure d'un service de référence, et qui peut faire figure d'établissement précurseur. Cependant, il faut entendre par là un service consacré à ses débuts aux renseignements bibliographiques. En effet, la notion de référence axée sur l'aide à fournir au lecteur, reste étrangère dans notre pays à une conception du métier toute entière tournée vers les collections, leur constitution, leur préservation, leur valorisation... Par ailleurs, soulignons que les bibliothécaires généralistes ne sont pas préparés à affronter une fonction aussi particulière et éloignée de leurs préoccupations d'alors.

Une impulsion nouvelle naît avec l'ouverture en 1977 de la BPI, qui toute entière avec ses collections de référence, actualisées, encyclopédiques et en libre accès constitue... un service de référence à grande échelle ! En 1978, est lancé RADIS, le précurseur de Biblio sésame, puis viendront, vingt ans plus tard, Doc'INSA en 1998, BIUMInfo en 2003, les guichets du savoir à Lyon à 2004, Sindbad en 2005... Tous ces services, qui ciblent des publics différents, remportent un temps l'adhésion du public. Ainsi à Lyon, dès 2004 les Guichets du savoir⁵⁵, lancés pour compléter l'offre sur place, atteignent leur objectif puisque 40% des usagers de ce service ne se sont jamais rendus à la médiathèque, et que dès la première année, les bibliothécaires ont à répondre à une vingtaine de questions par jour. D'ailleurs, aujourd'hui les services de renseignements se sont ouverts à tout type d'information⁵⁶.

Toutefois, Françoise Truffert⁵⁷ souligne que les services de référence ont beaucoup évolué ces vingt dernières années. Ubib.fr fonctionne par chat et la fonction de renseignements est en perte de vitesse : les étudiants et chercheurs utilisent internet et ont l'impression de ne plus avoir besoin du service de référence. Catherine Burtin signale aussi le faible nombre de questions posées par les étudiants.

A la BNF, Isabelle Copin⁵⁸ raconte : « dans l'ancienne bibliothèque nationale, il n'y avait pas d'équivalent de service de référence et ça c'est quelque chose de nouveau qui est venu avec la bibliothèque du rez-de-jardin, le public. Du

⁵⁴ SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p. Disponible sur : <http://www.Ensib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-l-evolution-des-services-de-referance.pdf> [consulté le 29 août 2014]

⁵⁵ BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. ISBN 978-2-910227-78-4

⁵⁶ ACCART, Jean Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4

⁵⁷ Entretien avec Françoise Truffert, Directrice du Service Commun de la Documentation de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, Paris, 19 juin 2014.

⁵⁸ Entretien avec Isabelle Copin, Chargée de la coordination des services à distance, Bibliothèque nationale de France (SINDBAD). Paris, 30 mai 2014

coup on a besoin de répondre à tous types de questions. D'ailleurs, vous avez vu dans Sindbad, il y avait une question de quelqu'un qui faisait un BEP, donc ça c'est assez significatif de la double vocation de la bibliothèque de répondre aux chercheurs mais pas uniquement. Et Sindbad se positionne aussi dans cette politique là. On répond à toutes questions quel que soit le niveau scolaire de la personne. Il n'y a pas d'exclusion sur la nature de la question ou sur la nature du demandeur. » Là, l'évolution de l'établissement, avec l'ouverture de la Bibliothèque François Mitterrand, a entraîné une nouvelle perception des missions. D'ailleurs, des changements récents, intervenus en juin 2014, comme la fusion de l'orientation des lecteurs et du département de recherche bibliographique témoignent de cette volonté de s'adapter aux publics et de rendre le meilleur service. « C'est que l'orientation des lecteurs a plus la culture du service de référence à l'anglo-saxonne en fait, de répondre à toutes sortes de questions qui ne sont pas forcément des questions de recherche bibliographique. » Isabelle Copin insiste sur l'aspect bénéfique de cette transformation : chaque département bénéficiant ainsi de l'expérience acquise antérieurement par l'autre. Dans le cadre du service de questions-réponses, ils prendront ainsi en charge les questions d'ordre bibliographique et les questions généralistes.

A la Bpi, au fil du temps, le service de questions-questions qui était bien plus axé à l'origine sur l'accueil a évolué jusqu'à être aujourd'hui intégré au département Création de contenus : « Non au départ, c'était beaucoup plus proche de l'accueil des publics , c'est par départements les services à la Bpi, et en fait c'est au moment de l'arrivée de Patrick Bazin avec le projet d'établissement centré sur la médiation et les contenus sur le webmagazine que le choix a été fait d'intégrer l'équipe de BiblioSésame dans le département qu'on appelle Lire le monde et dans le service lié vraiment au Webmagazine qui crée des contenus. Le choix a été explicite au moment du choix du projet de Patrick Bazin » commente Silvère Mercier⁵⁹. Ainsi un projet d'établissement peut générer un positionnement différent du service, tout au moins dans l'organigramme : l'accent étant alors mis davantage sur les contenus mis en ligne archivés et éditorialisés, que sur la relation au public. Enfin, il ne faut pas perdre de vue une question d'échelle ; alors que les conservateurs constituent en France un corps restreint, les *reference librarians* sont bien plus nombreux aux USA.

L'activité de référence s'inscrit donc dans des contextes liés à des héritages très différents : elle s'implante et se développe dans les pays anglo-saxons et en France suivant des spécificités, des impératifs, et des discours propres à chaque territoire. Or, l'aspect institutionnel, notamment le cadre de la fonction publique, le recrutement par concours, et les dispositifs de formation semblent jouer un rôle déterminant.

⁵⁹ Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

B. UN ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL PREGNANT

a. La fonction publique et le recrutement par concours

En France, le statut de la fonction publique voit le jour grâce à une loi de 1946. D'autres lois, en 1983 et 1984 notamment, viendront compléter ce premier texte, en transformant par exemple les agents des collectivités territoriales en fonctionnaires, mais les grands principes sont posés dès cette première date, parmi lesquels celui d'égalité d'accès aux concours de fonction publique. Ainsi conçu, le concours est censé garantir, tout à la fois, l'égalité des chances face à l'emploi dans une société qui promeut le mérite, et le recrutement par l'institution des meilleurs candidats. Aussi, traditionnellement en France, trouve-t-on en poste des personnes qui ont le concours. Autre spécificité, pour le personnel de catégorie A des bibliothèques, c'est un niveau d'études qui est exigé pour passer le concours, et non un domaine particulier de spécialisation, ce qui constitue peut-être déjà un problème en soi.

Garant de l'excellence, le concours a pour travers une certaine rigidité dont il a tenté de se défaire par des réformes ces dernières années. Ainsi notons que selon le rapport 2013⁶⁰ de l'IGB, les concours de conservateurs et de bibliothécaires se sont récemment professionnalisés accordant une importance accrue, au-delà de la culture générale, aux considérations liées au management et à la connaissance de l'environnement scientifique et technique spécifique aux bibliothèques. Ce même rapport fait état de l'accès aux concours par le recours aux validations de l'expérience, qui tient compte des itinéraires, des fonctions assumées, mais aussi des projets mis en œuvre. Toutefois, les conservateurs d'état et conservateurs territoriaux ne passent pas le même concours, même si les épreuves et le programme sont identiques et qu'ils bénéficient d'une formation commune. Le rapport de L'GB, propose enfin d'exiger un master 2 pour accéder au poste de conservateur et d'inciter les conservateurs à poursuivre jusqu'au doctorat, ce qui est très fréquent pour des postes analogues dans les pays anglo-saxons.

Par ailleurs, « les concours constituent le mode d'accès privilégié (56%) des personnels des bibliothèques dans leur corps actuel, dont 29% pour les concours internes et 27% pour les concours externes⁶¹ (rapport sur la promotion-mobilité 160971). Et si, en BU les contractuels et vacataires occupent une part importante des postes en catégorie C, par contre, cette part est infime parmi les catégories A. L'obtention du concours de conservateur, très méritoire compte tenu de sa difficulté, semble avoir pour corollaire une certaine stabilité voire immobilité. Dans le rapport de Catherine Gaillard⁶² sur la mobilité, on peut ainsi lire : « elle [cette donnée] ne doit pas néanmoins éclipser l'absence de mobilité constatée chez certains conservateurs exerçant des responsabilités de direction d'établissements ou de services d'importance. Il semble ici utile de rappeler à ce propos les recommandations de l'inspection générale des

⁶⁰ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

⁶¹ Rapport GAILLARD. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Catherine Gaillard] *Promotions--mobilités de la filière de la fonction publique d'état : bilan et perspectives*, n° 2010-013. novembre 2010.

⁶² Ibid.

bibliothèques⁶³ concernant les directeurs de services communs de la documentation dont « il convient d'inscrire la carrière dans un parcours fondé sur une mobilité accrue » et dont « la durée maximale d'une dizaine d'années dans un même poste semble adaptée »⁶³. Le projet de décret⁶⁴ portant obligation de mobilité dans les BU en cas de passage au grade de conservateur avait ainsi suscité une action syndicale... Et cela, même si la mobilité des directeurs en France est supérieure à celle des autres pays européens⁶⁵.

Ce fonctionnement reposant sur le concours conduit à un certain immobilisme, et les raideurs du statut font que parfois la personne qui par mutation ou reclassement, se voit affectée à un poste n'est pas celle dont les compétences sont les plus adéquates au poste. Cependant, sous l'effet du changement par projet et de l'arrivée des nouvelles technologies les contraintes du statut et l'impératif hiérarchique s'estompent. Par ailleurs, par rapport à la compétence disciplinaire, une certaine permanence favorise l'approfondissement des savoirs.

Une contrainte de plus est apportée par le contexte dans lequel se développe l'ensemble des politiques publiques, Ainsi le rapport 2013 de l'IGB⁶⁶ fait clairement mention des tendances à l'œuvre, visant à la rénovation de l'action publique : « faire de l'amélioration des ressources humaines un chantier prioritaire » en s'appuyant sur un dialogue social modernisé. Enfin, une rigidité supplémentaire est apparue depuis 2009, car désormais les universités gèrent la masse salariale de leur personnel ; ainsi, il semble que parfois la logique de plafonds d'emplois cloisonnée par ministère l'emporte sur le dynamisme que nécessitent certains projets ambitieux ; aussi conviendrait-il d'instaurer dans certains cas un rééquilibrage en fonction de la taille des établissements et de leurs missions spécifiques.

b. Les modalités de formation dans le monde anglo-saxon

Dans leur étude menée auprès des professionnels sur les compétences nécessaires à l'activité de référence, Laura Saunders et Marie Jordan⁶⁷ se sont interrogées sur les différences entre bibliothèques municipales et universitaires aux Etats-Unis. En effet, si les étudiants américains en LIS sont encouragés à se

⁶³ Rapport GAILLARD. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Catherine Gaillard] *Promotions--mobilités de la filière de la fonction publique d'état : bilan et perspectives*, n° 2010-013. novembre 2010.

⁶⁴ FSU. *Projet de décret modifiant le statut des conservateurs des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <http://bibliothequesenlutte.wordpress.com/2008/03/04/projet-de-decret-modifiant-le-statut-des-conservateurs-des-bibliotheques/> [consulté le 29 août 2014].

⁶⁵ DI MEO, Nicolas (2012). *La Formation des directeurs de bibliothèque de recherche en Europe* [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 87 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56737-la-formation-des-directeurs-de-bibliotheque-de-recherche-en-europe.pdf> [Consulté le 29 août 2014]

⁶⁶ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques. [Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

⁶⁷ SAUNDERS, Laura et JORDAN, Marie. Significantly different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, Vol.52, no.3, 2013.

spécialiser de façon à se préparer aux spécificités de ces deux environnements, peu de recherches sont effectuées sur les variations effectives des services de référence dans ces deux contextes. Leur enquête tend ainsi à montrer que si des différences existent bien entendu, elles ne sont néanmoins pas aussi prononcées que l'on pourrait s'y attendre et résident essentiellement dans des écarts n'affectant que peu le classement des compétences estimées nécessaires. Les écarts les plus marqués concernent notamment le fait d'avoir un second master et une activité de publication et de recherche. Notons toutefois que ces deux éléments sont parmi les moins cités tant en *public libraries* (12,5% pour la publication et la recherche, 5% pour le deuxième diplôme), qu'en bibliothèques universitaires (les résultats avoisinant alors 30% pour les deux « compétences »).

Ainsi, les étudiants se destinant à l'activité référence sont-ils en définitive encouragés à développer leur maîtrise de la recherche documentaire et des « *soft skills* » (communication, relations interpersonnelles, etc.) quelque soit leur environnement de prédilection. Enfin, bien que les différences soient, semblent-ils, moins prononcées que les préjugés ne le laisse supposer, l'étude corrobore les recommandations selon lesquels un étudiant souhaitant travailler en BU devraient préférer des cours tels que « *intensive writing* » ou « *research evaluation* », tandis que ceux s'orientant vers les réseaux de lecture publique gagneraient à s'intéresser à la communication interculturelle, mais aussi au management. Notons enfin que les répondants possédant un second master ne se destinaient pas pour la majorité à une carrière en bibliothèque au début de leur formation initiale, même si une spécialisation disciplinaire est aussi possible, dans une certaine mesure, dans le cadre d'un MLS du fait de la flexibilité des cursus de formation. En effet, l'étude rappelle également que l'activité de référence s'exerce dans le cadre de postes de plus en plus multifonctionnel découlant des exigences de rationalisation des tâches.

John Meier⁶⁸ souligne l'importance du fait de participer aux séminaires et aux conférences organisées par la faculté. De même, il recommande vivement les pratiques suivantes comme autant d'éléments formateurs : documenter les expériences afin d'apprendre des échecs et de pouvoir construire collectivement l'activité de référence, proposer des rendez-vous de communication de la veille et de présentation des nouvelles acquisitions, favoriser les interactions sous toutes les formes afin de développer un sentiment d'inclusion partagé. Il reste persuadé que malgré le manque d'expertise disciplinaire dans certains domaines, un service de qualité et couronné de succès est possible à condition d'être attentif aux retours d'expériences, aux recommandations associatives et professionnelles, et de faire soi-même preuve d'initiative.

Dans un article du *BBF* de 1984, portant sur la formation professionnelle des bibliothécaires aux Etats-Unis, Mary Maack⁶⁹ évoque les différentes étapes de la formation des bibliothécaires aux Etats-Unis depuis l'ouverture de la première école en 1886. A une première période, caractérisée par l'aspect pratique et la nature dispersée des formations, succède une seconde phase, à partir de 1925, où

⁶⁸ MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. *The Journal of the New Members Round Table*, 2010.

⁶⁹ MAACK, Mary. La formation professionnelle des bibliothécaires aux États-Unis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 1, 1984 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0056-001>>. ISSN 1292-8399.

les écoles sont intégrées aux universités. Sous l'impulsion de l'ALA, le diplôme *Masters Degree* en bibliothéconomie ou MLS se substitue à l'ancien *Bachelor of library science*, d'un niveau licence. Beaucoup d'écoles proposent également de poursuivre jusqu'au doctorat.

Par ailleurs, aux Etats-Unis, la formation ouvre sur l'ensemble des métiers de l'information et ne connaît pas les frontières rigides qui distinguent, par exemple, documentaliste et bibliothécaire en France. Enfin, les programmes permettent plus de souplesse, et ce, justement pour les diplômés s'insèrent facilement dans le marché du travail. « Un étudiant peut choisir de se concentrer sur un sujet ou, au contraire, de diversifier au maximum ses connaissances » même si les programmes comprennent des passages obligés liés à la bibliothéconomie et aux sciences de l'information, sous forme de cours obligatoires. Il est à noter que ces études sont payantes et onéreuses, les candidats sont de ce fait motivés ; par ailleurs, les cours dispensés supposent un important travail personnel. Dès 1984, alors même que les directeurs avaient au minimum un master, des réflexions sur les évolutions futures de la formation étaient en cours, afin de s'adapter aux mutations de l'information, avec notamment l'idée d'une deuxième année éventuelle consacrée aux cours de spécialisation. Car désormais, c'est au sein même de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, qu'il importe d'être formé et compétent. Réjean Savard⁷⁰ fait état d'inquiétudes de bibliothécaires américaines face aux enjeux économiques de la connaissance qui risquent de tracer des frontières entre ressources ouvertes et privées et entre bibliothécaire et gestionnaire de données. Enfin, Françoise Gaudet et Claudine Lieber⁷¹ mentionnent la fermeture de certaines écoles, certes stabilisée, et le vieillissement des professeurs comme des sujets de préoccupation réelle.

c. La formation en France

La façon dont la formation est envisagée en France, malgré des améliorations ponctuelles, peut expliquer pour partie le faible recours à la compétence disciplinaire : la formation initiale privilégiant globalement une approche polyvalente et généraliste du métier et la formation continue s'inscrivant dans un environnement rendu complexe par le nombre de prestataires et le circuit de validation. De plus, la compétence disciplinaire se trouve désormais en compétition avec un ensemble de compétences qu'il est tout aussi urgent d'acquérir.

Certes la formation initiale s'est améliorée pour mieux s'adapter aux attentes légitimes des conservateurs et des établissements. Ainsi l'Enssib a amélioré la formation initiale des conservateurs grâce à deux réformes de la scolarité (2007 et 2011) ; cette dernière révision a permis d'associer des conservateurs récemment sortis de formation, et de mettre l'accent pendant les cours sur les politiques publiques, puisque les bibliothèques s'inscrivent dans un contexte institutionnel en

⁷⁰ SAVARD, Réjean. La formation des bibliothécaires en Amérique du Nord. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 1, 2000 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2000-01-0042-002>>. ISSN 1292-8399.

⁷¹ GAUDET, Françoise et LIEBER, Claudine. De l'autre côté de l'atlantique : recruter ou périr ?. In : CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier?* Paris : Cercle de la librairie, 2004. p 53-59. ISBN 2-7654-0890-4

mutation, le management, le numérique, et les enjeux stratégiques des bibliothèques. L'enseignement théorique a diminué au profit des stages, et l'élaboration d'un tronc commun s'est vu complétée par la possibilité de parcours individualisés. Par ailleurs, pour faciliter la formation des bibliothécaires, l'ENSSIB a considérablement amélioré la formation à distance⁷².

Toutefois pour certains, les choix stratégiques de l'Enssib défavorisent la compétence disciplinaire⁷³. De plus, certains problèmes se posent encore : la formation initiale, post concours des conservateurs est souvent perçue comme une formation d'application, on n'est plus dans les parcours. « C'est aux élèves de se débrouiller pour essayer d'acquérir des compétences plus cohérentes. »⁷⁴. Par ailleurs, la formation est déterminée en quelque sorte par la carte des postes disponibles. Le cadre de la fonction publique fausse ici le regard. Pour les élèves conservateurs, la formation est régie par décret, ce n'est pas un diplôme universitaire, ce qui constitue également un problème.

Souvent il existe une formation destinée aux répondants, mais celle-ci ne constitue pas une formation disciplinaire ; elle apporte des bases concernant la charte du service, le positionnement institutionnel du professionnel, et le style rédactionnel à adopter, la structuration de la réponse et la nécessité de citer ses sources. Elle est aussi l'occasion d'échanger avec les professionnels impliqués dans un même service.

L'enquête 2013⁷⁵, sur la formation continue des personnels au sein des bibliothèques et des centres de documentation de l'enseignement supérieur et de la recherche, menée par l'ADBU est éclairante : si la formation continue est reconnue comme un enjeu capital, et si la majorité des établissements dispose d'un correspondant formation, toutefois, l'intégration des plans de formation à celui de l'université est encore très variable, et le circuit de validation s'avère lent et complexe. Plus grave, l'enquête souligne une absence de culture de la formation continue régulière : le DIF étant notablement sous-utilisé...

Notons l'effort de l'Enssib qui a actualisé en 2009 son offre de stage en formation continue: services de réponse à distance, relations entre bibliothèques et formateurs...Par ailleurs, des stages spécifiques sur les compétences disciplinaires ont le mérite d'exister, mais ils sont encore insuffisants, selon Françoise Truffert. Dans l'enquête faite par Nicolas di Meo⁷⁶, 8 directeurs français sur 11 avaient suivi une formation continue, suite à leur prise de poste, ce qui témoigne de la vitalité de l'Enssib en la matière. Les formations les plus souvent suivies étaient liées au management, à la motivation personnelle et à la connaissance de soi, à l'informatique et au numérique, à la gestion financière... En effet, le rapport sur la

⁷² Ibid.

⁷³ Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014.

⁷⁴ Entretien avec Bertrand Calenge, directeur des études, responsable du master Politique des bibliothèques et de la documentation, Enssib. Lyon, 27 Janvier 2014.

⁷⁵ TRUFFERT, Françoise. *Enquête ADBU 2013* (commission évolution des métiers et des compétences). [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/12/Enquete-ADBU-formation-des-personnels.-2013.-premiers-re%CC%81sultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

⁷⁶ DI MEO, Nicolas (2012). *La Formation des directeurs de bibliothèque de recherche en Europe* [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 87 p. Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56737-la-formation-des-directeurs-de-bibliotheque-de-recherche-en-europe.pdf> [consulté le 29 août 2014]

formation continue mentionne « Très rares sont les demandes de stages sur la formation pédagogique propre à l'initiation des étudiants. ».

Enfin, d'après le rapport de l'IGB 2013⁷⁷, il est à déplorer qu'en France, la formation soit à ce point morcelée et que les parcours se construisent sans cohérence sous la tutelle de différentes institutions, ce qui est considéré comme une richesse par l'ADBU. Ainsi, Les formations destinées au personnel d'état se déploient sans contact avec les universités, alors que celles-ci proposent des diplômes dans les IUT et des licences/Masters « Métiers du livre » ou « Information-documentation ». L'exemple de bordeaux est éloquent : s'y côtoient un centre régional de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB Médiakitaine), un IUT métiers du livre et une unité de formation à la recherche en information scientifique et technique. Cependant pour nuancer ce tableau, et prendre de la hauteur, dans le cadre de l'amélioration des ressources humaines qui est déclaré « chantier prioritaire », le rapport de l'IGB 2013 fait état d'une attention toute particulière portée à la modernisation de la formation initiale et à la volonté de mutualiser la formation continue.

Un regard porté sur l'enquête⁷⁸ de 2012 conduite par l'ADBU permettra d'apporter un éclairage supplémentaire sur les compétences requises ou souhaitées en Bibliothèques universitaires. Plusieurs constats s'imposent : c'est dans de domaine des services aux publics qu'est enregistrée la part la plus importante de créations de services ou d'activités. C'est aussi dans ce domaine que les formations envisagées sont les plus nombreuses.

Les zones de fragilité dans les compétences telles que repérées par les professionnels sont les suivantes et laissent percevoir les difficultés rencontrées au quotidien : formation des usagers, management des catégories B, outils et pratiques numériques, hétérogénéité des compétences, niveau faible de compétence lié à l'ancienneté, faible formation initiale des catégories C, écart entre la rapidité des évolutions technologiques et le temps de formation et d'appropriation. Les compétences liées à l'information documentaire (gestion et signalement, valorisation, fourniture de documents numérisés à distance rédaction de pages web...), à l'accueil et accompagnement et à la médiation culturelle sont recensées comme étant à acquérir ou à faire évoluer. Si la compétence disciplinaire semble bien peu présente des préoccupations des professionnels des BU, par contre les compétences technologiques liées au numérique, le management, l'accueil semblent des préoccupations récurrentes. Le métier est désormais fait d'une multiplicité de facettes, de compétences et la polyvalence se déplace du côté des compétences numériques.

En plus des rigidités liées au contexte institutionnel, il semble que d'autres causes puissent être trouvées dans les missions et les priorités que définissent les professionnels, tant en interne, avec les aspects organisationnels, que dans le rapport avec les usagers, qu'ils soient enseignants ou étudiants.

⁷⁷ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

⁷⁸ ADBU. *Synthèse Enquête ADBU 2012 sur l'évolution fonctionnelle des équipes dans les Bibliothèques des universités*. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/02/ADBU-Metiers.-Enquete-2012-organisation-fonctionnelle-des-%C3%A9quipes-Resultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

C. DISCOURS DE PROFESSIONNELS : MISSIONS ET PRIORITES

a. La pédagogie inversée et le rapport au monde enseignant

Selon les professionnels interrogés, le recours à la pédagogie inversée peut constituer aussi un motif du faible développement des services de référence ; en fait, aux USA, où cette pédagogie, venue du Canada, s'est largement développée le bibliothécaire joue un rôle d'emblée plus important, les étudiants devant trouver et lire les documents, avant le cours. Le cours cesse d'être une prestation magistrale, et les élèves déjà motivés par leur travail préparatoire se montrent considérablement plus impliqués. Ce qui importe ici, c'est que le bibliothécaire, passage obligé vers les ressources et la connaissance, incarne et participe pleinement à la fonction éducative de médiation, en collaboration avec l'enseignant. En France, traditionnellement, les étudiants découvrent, les titres de la bibliographie après un cours auquel ils ont assisté dans une posture favorisant la passivité : de plus, l'exigence de lectures personnelles n'apparaît qu'à partir d'un certain niveau d'études. Le recours au bibliothécaire se trouve ainsi comme dissocié de la démarche de l'enseignant. Cette attitude n'encourage pas le fait de solliciter les bibliothécaires. Notons que la pédagogie inversée passe souvent par la vidéo, ou par des ressources multimédia. Bibliothèques sans frontières⁷⁹ propose, depuis 2013, 250 vidéos relatives aux mathématiques en version française mises à disposition par la *Khan academy*, et devrait poursuivre dans les mois à venir ce projet visant à rendre le savoir accessible à tous, par la mise en ligne de nouvelles ressources.

Toutefois il semble qu'il n'ait pas fallu attendre les bénéfices de la pédagogie inversée pour que les rapports entre enseignants et bibliothécaires soient fructueux aux Etats-Unis, comme en témoigne un article du BBF paru en 1981. Dans son article sur les fonctions des bibliothécaires spécialistes, Michel Mingam⁸⁰ insiste sur le rôle-clé que les *subject librarians* ou *reference specialist* jouent dans la relation avec le monde universitaire. Cet aspect de leurs fonctions est ainsi tenu pour un aspect essentiel de leurs missions : ils sont invités à lire les revues spécialisées, les thèses publiées afin de connaître la discipline mais aussi les évolutions de leur université ; il leur est recommandé de produire des bibliographies, des revues de presse pour aider les enseignants dans la mise à jour de leurs connaissances. Médiateur entre la bibliothèque et l'université, ils se doivent d'aller au devant des nouveaux enseignants pour faire connaître ses services, de fréquenter les espaces où d'autres relations plus cordiales peuvent s'établir, comme la salle des professeurs ; ils peuvent être associés à une équipe de recherche, être sollicités pour une conférence sur le sujet qu'ils maîtrisent, organiser une nouvelle façon de travailler avec les étudiants en collaboration avec les enseignants afin que s'établissent enfin, sur un pied d'égalité, des relations de

⁷⁹ BIBLIOTHEQUES SANS FRONTIERES. *La Khan Academy en France et dans le monde francophone !* [en ligne]. Disponible sur : http://www.bibliosansfrontieres.org/index.php?option=com_k2&view=item&id=330:khan-academy-france&Itemid=367 [consulté le 29 août 2014].

⁸⁰ MINGAM, Michel. La fonction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires anglo-saxonnes. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 1981 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1981-03-0137-001>>. ISSN 1292-8399.

confiance. Il rapporte ainsi un projet mené à Bradford, où un mémoire en sciences humaines et sociales soutenu sur plusieurs années a remplacé les examens traditionnels. Ce mémoire a été l'occasion d'une réelle collaboration avec les enseignants, qui invitent activement les étudiants à recourir aux bibliothécaires. 80% des étudiants ont répondu à cette recommandation, les bibliothécaires proposant des rendez-vous individualisés.

En France, le rapport 2013⁸¹ de l'IGB se veut optimiste et pointe les prémisses de nouvelles relations pédagogiques. Les auteurs soulignent que, parmi les bibliothèques d'université, certaines sont parvenues à trouver une place dans les missions éducatives de l'institution, et non pas seulement à collaborer avec les services informatiques ou financiers. Ainsi, les bibliothécaires assistants spécialisés et les bibliothécaires voient leurs missions et leurs fonctions changer, désormais perçues comme devant aussi être au service de la formation et de la recherche. Cela est d'autant plus nécessaire que les étudiants s'avèrent perdus dès qu'il s'agit de recherche documentaire et qu'ils n'accordent pas une attention suffisante à la fiabilité des sources. Par ailleurs, certes des formations à la méthodologie de recherche existent, mais trop classiques dans leur forme, elles ne réussissent pas à atteindre leur objectif. Il convient donc que les bibliothécaires aillent au devant des étudiants dans les espaces numériques que ceux-ci fréquentent tels que les forums, les listes de discussion ou les communautés... ; mais cet effort doit aussi porter sur les relations avec les chercheurs, notamment les plus jeunes, et sur le traitement des collections, et des métadonnées dans l'environnement du web ; ils doivent s'adapter aux nouveaux usages et se rendre indispensables en fournissant des produits adaptés aux enseignants chercheurs et en assurant des formations à la recherche documentaire appropriées. Des pistes sont donc tracées pour un nouveau cadre de fonctionnement dans les relations entre bibliothécaires et enseignants, même si on devine que des obstacles surgiront sans nul doute en route. Enfin, même de façon minime, de nouvelles compétences apparaissent en BU : bibliométrie, promotion des archives ouvertes, gestion et valorisation des travaux de chercheurs. De plus, le rapport de l'IGB laisse présager des changements de comportements entre les deux corps de métiers ; se dessinent des fonctions émergentes faisant place aux « relations avec les chercheurs » en lien les activités de veille scientifique ou technique ou d'études bibliométriques.

Toutefois alors que le rapport de l'IGB laisse supposer des améliorations, l'étude faite en 2012 par l'ADBU pointe, quant à elle, de nombreuses difficultés. Il est à noter que la thématique de l'interaction avec le monde universitaire apparaît clairement comme une zone de fragilité dans l'étude menée en 2012 par l'ADBU⁸². Sont ainsi repérés comme points fragiles « le lien entre enseignants-chercheurs et chercheurs à développer » ; « la prise en compte de la bibliothèque par les équipes pédagogiques des composantes », « le faible intérêt des associations étudiantes et des élus des étudiants pour la documentation et les bibliothèques ». Et logiquement cet axe se retrouve dans les axes de formation :

⁸¹ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

⁸² ADBU. *Synthèse Enquête ADBU 2012 sur l'évolution fonctionnelle des équipes dans les Bibliothèques des universités*. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/02/ADBU-Metiers.-Enquete-2012-organisation-fonctionnelle-des-%C3%A9quipes-Resultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

« généralisation de la formation des usagers » ; « créer de nouveaux services en se rapprochant des pratiques des étudiants et des enseignants-chercheurs » ; « repenser l'offre de formation des étudiants », et dans les suggestions de sujets à traiter : « Formation des personnels de bibliothèque davantage en adéquation avec le fonctionnement des universités » .

Ainsi, En 2012, à l'occasion du congrès de l'ADBU, plusieurs constats sont faits par les participants dont deux peuvent éclairer la réflexion. D'une part, soulignent, les directeurs de bibliothèques universitaires la fonction documentaire est plutôt annexée à la recherche qu'à la dimension pédagogique, et d'autre part, « la France connaît un retard important en matière d'innovation pédagogique », quand leurs homologues américaines proposent un ample accès aux ressources et de vraies formations.⁸³

Enfin, pour accompagner les implications des nouvelles technologies dans la recherche documentaire au niveau de l'enseignement supérieur, les URFIST (Unités régionales de formation à l'information scientifique et technique), créées au début des années 80, forment bibliothécaires, étudiants, et enseignants. Elles ont ainsi contribué à former 10 000 personnes en 1993. Cette démarche est complétée par la Direction de l'information scientifique et technique qui soutient aussi des projets de formation documentaire dans l'université. Ainsi, en 1993, toujours, 49 projets ont contribué à former 12 000 étudiants, de second cycle essentiellement. Quant aux bibliothèques universitaires, elles proposent parfois, comme Paris VIII des formations, sous la forme d'unités de valeur⁸⁴.

b. Le rapport aux attentes des usagers

Les publics et les attentes des usagers semblent varier selon que l'on renseigne sur place ou bien encore en ligne. A Paris, compte tenu, du nombre d'étudiants, les bibliothèques sont devenues des lieux de travail sur place, où la consultation des collections n'intervient pas nécessairement. En ligne, les questions ont enregistré une baisse comme si les usagers, désormais connectés à internet, n'éprouvaient plus le besoin de passer par les bibliothécaires.

Mais quelle connaissance les professionnels ont-ils de leur public, et de ses attentes ? Ils peuvent en avoir une connaissance liée à l'observation. Ainsi à Sainte-Geneviève, Catherine Burtin⁸⁵ note que la plupart des étudiants des premières années, qui fréquentent la bibliothèque ouverte dès 18 ans, n'ont pas forcément besoin de recherches bibliographiques ; ils travaillent sur leurs documents ou sur les manuels de la salle et ne viennent pas pour les collections en magasin. Donc, ils ne sont pas en attente de renseignements. Des enquêtes sur les publics peuvent également être faites. A la BIMA⁸⁶, où les questions connaissent

⁸³ LEBIGRE, Loïc. *Congrès de l'ADBU 2012*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.adbs.fr/congres-de-l-adbu-2012-123197.htm?RH=ACCUEIL> [Consulté le 29 août 2014].

⁸⁴ POULAIN, Martine. Pour une culture de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 1995 [consulté le 30 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0064-001>>. ISSN 1292-8399.

⁸⁵ Entretien avec Catherine Burtin, Chef du département des services au public, Bibliothèque Sainte-Geneviève. Paris, 11 juin 2014

⁸⁶ Entretien avec Laurence Mazaud, responsable de la bibliothèque, des ressources et services en ligne à l'Institut du monde arabe. Paris, 12 juin 2014.

depuis 5 ans une progression continue de 5% à 7% par an, le public du service de questions-réponses est surtout constitué d'étudiants (40%) de particuliers (30% à 35%) et de professionnels du monde du livre et de la culture (25% à 30%); sur place au contraire on enregistre une forte prééminence des étudiants, qui n'ont pas forcément recours aux professionnels. Or, justement, la BIMA souhaiterait diversifier ses publics et s'ouvrir à un public familial pour compléter la visite du musée, par exemple.

A la Bpi, Silvère Mercier⁸⁷ témoigne d'une enquête portant sur 200 personnes ayant posé des questions en ligne : là encore les proportions diffèrent de la présence massive des étudiants sur place, avec 33% d'étudiants et 45% d'actifs, ce qui révèle un impact du service de questions-réponses au-delà du cercle scolaire. Par ailleurs, la mise en page d'une page Facebook a changé le rapport aux usagers : les questions qui y sont posées sont moins souvent d'ordre documentaire, plus pratique ou encore liées à la fiction, mais surtout il arrive, sur ce média social, que des particuliers aient déjà apporté une contribution à la réponse.

Par ailleurs, pour répondre aux besoins itératifs en recherche documentaire des étudiants, la Bpi a créé des guides thématiques, appelés story files, dont le but est d'orienter le public et de lui faire adopter les bonnes pratiques pour leurs futures recherches. L'enjeu, lié à la *literacy* numérique et à la culture de l'information, est bien alors de développer les habiletés informationnelles des étudiants, ce qui est une démarche très intéressante. Cependant, on est loin, dans les bibliothèques universitaires, du rapport privilégié instauré avec les étudiants dans les bibliothèques américaines en concertation avec les enseignants chercheurs, même si des signes d'évolution se font jour.

Une enquête⁸⁸ menée en 1986 auprès des usagers des bibliothèques américaines, a révélé quelles étaient leurs attentes par rapport aux qualifications du *reference librarian*. Certes, ce qu'ils souhaitent tout d'abord est d'obtenir l'information recherchée le plus efficacement possible, toutefois, parmi les qualités attendues, l'ouverture, la disponibilité, la courtoisie et la sensibilité viennent avant la connaissance du domaine traité, l'intuition et curiosité des autres domaines, la continuité de la recherche et le suivi du secteur. Ce qui est donc valorisé par les lecteurs ce ne sont pas tant les connaissances académiques, la connaissance disciplinaire, que des qualités relationnelles liées au savoir-être.

En France, l'étude Accès, usages et perception des ressources pédagogiques dans l'enseignement supérieur⁸⁹, fruit d'enquêtes menées en 2012 par l'Observatoire numérique de l'enseignement supérieur, mis en place par l'Enssib, marque l'intérêt de l'univers des bibliothèques pour un travail en collaboration avec le monde universitaire, et une meilleure connaissance des usages des enseignants et des étudiants. Les réponses ont montré que professeurs et étudiants plébiscitaient la rapidité de recherche, et la facilité d'accès et d'archivage des

⁸⁷ Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

⁸⁸ LAMY, Jean-Philippe. L'entretien de référence. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1998 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. ISSN 1292-8399.

⁸⁹ FRADET, Anthony, PELAGE, Olivia, LEROUX, Jean-Baptiste. *Accès, usages, et perception des ressources pédagogiques dans l'enseignement supérieur*. CSA-ENSSIB, 2012. Etude 1101619. [en ligne] Disponible sur : http://www.Enssib.fr/sites/www/files/documents/recherche/observatoire_numerique_enseignement_sup_etude_quantitative_2012_csa-Enssib.pdf [consulté le 29 août 2014].

ressources, et permis de nuancer le recours prétendu des étudiants aux forums, et réseaux sociaux dans leurs recherches, et révélé que la prévention du plagiat est toujours d'actualité.

Ainsi, même si les inscriptions dans les bibliothèques baissent, ils sont pourtant encore nombreux à être inscrits au SCD et à y emprunter des livres. Jean-François Courte-Cuisse⁹⁰ et Marie Després-Lonnet citent ainsi, parmi leurs motivations, outre l'accès à des ressources, le lien perçu entre la démarche du professionnel qui catalogue les ressources et la citation des sources qui est attendue d'eux. La bibliothèque devient ainsi pour l'étudiant, lieu de maîtrise méthodologique et de validation des savoirs. Car les étudiants ont aujourd'hui à acquérir de façon indissociable trois types de compétences : disciplinaire bien sûr, mais aussi documentaire (trouver, évaluer et comprendre l'information) et compte tenu des évolutions technologiques, technique.

c. Des résistances organisationnelles multiples

Dans les équipements même, des freins spécifiques liés à la conduite du changement ou à l'organisation peuvent aussi intervenir. Ainsi Isabelle Copin⁹¹ évoque les difficultés et les freins rencontrés à la BNF suite à la mise en place de Sindbad ou dans l'utilisation de ce service.

Elle témoigne en effet de difficultés liées à la conduite du changement dans la mise en place de Sindbad. Ainsi au départ, elle se rappelle que cela a constitué un réel défi en raison de la parcellisation de l'activité de réponses aux questions, surtout pour les départements de Richelieu, mais aussi un peu à Tolbiac ; en effet, les départements avaient tous des boîtes de courrier génériques à leur nom, et recevaient directement les questions par ce biais. De plus, à Richelieu, certains conservateurs étaient connus, en tant que spécialistes de domaines, et recevaient directement des questions ; ce point n'a pas vraiment changé d'ailleurs. En outre, c'est le fait de demander à tous les professionnels de travailler selon des règles communes, et surtout en transparence qui a constitué un changement important, un pas à franchir assez important pour le personnel, puisque désormais, au sein d'un département, tout le monde voit les réponses de ses collègues. A travers cet impératif de transparence, se joue en effet un point relationnel très sensible dans le cadre du travail : la reconnaissance par les pairs.

D'autres aspects relèvent de l'organisation du travail, Sindbad coexistant avec d'autres missions dont les professionnels doivent s'acquitter. Ainsi les collègues qui reçoivent une question disposent d'un délai de trois jours pour répondre, et il leur est recommandé de ne pas dépasser deux heures par question et de s'en tenir à un certain niveau de réponse, en effet aller au-delà peut s'avérer problématique pour les autres activités. Toutefois, certains responsables de département se plaignent que trop de temps soit consacré à Sindbad, parce que

⁹⁰ COURTECUISSSE, Jean-François et DESPRES-LONNET, Marie. Les étudiants et la documentation électronique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 2, 2006 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0033-005>>. ISSN 1292-8399.

⁹¹ Entretien avec Isabelle Copin, Chargée de la coordination des services à distance, Bibliothèque nationale de France (SINDBAD). Paris, 30 mai 2014

parfois les professionnels dépassent ces deux heures. De même, lors de la mise en place du chat, le même type de question s'est posé : comment concilier au quotidien ces diverses activités. Ainsi l'idée d'assurer le dialogue par chat pendant les plages de présence dans les salles de lecture a dû rapidement être abandonnée. Enfin Isabelle Copin souligne qu'en présentiel, on ne retrouve pas forcément cette notion de service de référence, car il est difficile de faire coexister ce système de spécialisation par discipline et la notion de service de référence.

De plus, la visibilité donnée au service de questions Réponses a généré un surcroît de travail ; auparavant des réponses étaient apportées aux questions des lecteurs, mais le fait de l'instituer comme service a généré un accroissement du nombre de questions, et cela a été perçu par le personnel comme une charge de travail supplémentaire. De même, l'introduction du chat a rencontré des résistances, certains collègues se montrant réticents à l'idée d'avoir à répondre par mail, par téléphone, et, en plus, par chat. Il n'est pas certain que la solution retenue, par demi-journées dédiées soit au téléphone, soit au chat soit satisfaisante. En fait, Sindbad met également en lumière les décisions stratégiques de la direction et le projet de service ; derrière la mise en place du chat, se jouent des choix de la direction en termes de gestion des équipes, de coût du temps consacré à ce service, et de l'équilibre à trouver entre Sindbad et les autres missions de la BNF. A la BIMA, XXX suggère des difficultés quant à la perception du service de Questions réponses par la hiérarchie qui souhaiterait voir la productivité de son personnel investie ailleurs.

A la BNF, l'évolution de Sindbad traduit aussi des difficultés liées à la mise en place de formation à l'art de répondre; en effet, compte tenu la relative stabilité du personnel et de l'expérience ainsi acquise, il ne s'est pas avéré simple de proposer des formations à des professionnels ayant le sentiment de savoir déjà répondre, parce qu'ils exercent cette activité depuis des années.

Certaines difficultés sont tout simplement techniques et liées à l'architecture du logiciel utilisé, *Question Point*, qui par sa structure ne permet de vue d'ensemble simultanée sur l'ensemble des questions ; or dans le choix des thématiques proposées dans le formulaire en ligne, la BNF avait souhaité rendre visible par les usagers l'organisation des collections de la BNF : cet effort n'a pas pu bénéficier aux professionnels eux-mêmes. Certes, il existe des codes d'accès pour visualiser les questions arrivant dans les autres départements, qu'il est toujours possible de transférer, mais cela ne facilite pas la vision d'ensemble pour les professionnels impliqués, et le sentiment de collaborer à un projet commun. Par ailleurs, Sindbad appartient au réseau Si@de, or toutes les bibliothèques de ce réseau n'utilise pas Question Point ce qui constitue également un vrai réel à la collaboration.

Enfin, la motivation du personnel peut pâtir des questions elles-mêmes. A la Bibliothèque sainte- Geneviève, les professionnels ont souhaité arrêter de répondre parce qu'il y avait relativement peu de questions dans leur domaine, et parce qu'ils trouvaient que beaucoup de questions étaient mal posées, « ça pouvait être un thème général ou bien des questions fleuves, en fait ils ne s'y retrouvaient pas ». Accumulées, toutes ces difficultés, dont chacune peut paraître minime, finissent par constituer des freins au développement des services de référence et donc, à l'émergence d'un professionnel dont ce serait la fonction principale.

Après avoir tenté de proposer quelques hypothèses, du côté des héritages historiques et culturels, de la structure institutionnelle ou priorités déclarées, qui

puissent expliquer le décalage constaté dans l'activité de référence entre les pays anglo-saxons et la France, une question essentielle subsiste : cette différence est-elle ressentie comme un manque par les professionnels français ? Si tel est le cas, le constat d'une défaillance à surmonter devrait être acté ; dans le cas contraire, la transposition du modèle américain s'avérerait concluante : infidèle à l'original peut-être, mais authentique, et légitimée autant par les discours professionnels que par la prééminence accordée à la polyvalence. Dans tous les cas, rien n'interdira de dessiner quelques pistes d'évolutions à partir d'exemples remarquables ou de critiques mises à jour précédemment.

III. ENJEUX PROFESSIONNELS, PEDAGOGIQUES ET STRATEGIQUES DE L'ACTIVITE DE REFERENCE

La différence quantitative entre services de référence et le faible recours à la compétence disciplinaire sont-ils ressentis comme une carence en France ? Quel équilibre s'instaure entre polyvalence et spécialisation ? C'est ce qu'il conviendra d'examiner à partir des entretiens. Au-delà de ces questions qui traversent d'ailleurs toute la profession, seront ensuite examinés les enjeux d'ordre pédagogique et managériaux qui structurent cette fonction de référence. Les deux sont étroitement liés, car une relation enrichie et rénovée aux étudiants et aux chercheurs ne peut être envisagée sans une gestion rigoureuse des ressources humaines et de solides plans de formation.

A. LA COMPETENCE DISCIPLINAIRE : MANQUE OU OPPORTUNITE ?

a. L'absence de compétence disciplinaire : un manque ?

La compétence disciplinaire s'avère nécessaire dans certains domaines comme la médecine, et selon la taille ou la spécialisation des établissements. Ailleurs, un recours ponctuel à des spécialistes peut être ressenti comme indispensable.

Dans l'enquête de l'ADBU⁹² portant sur les nouveaux profils de cadre datant de 2012, les professionnels estiment que la spécialisation est désormais une nécessité, pour parvenir à la médiation scientifique des contenus. De même, d'après Hélène Gautier-Gentès, la compétence disciplinaire est indispensable pour comprendre un contexte spécialisé, ses enjeux et ses innovations. Ainsi en santé, « la connaissance de l'actualité fait souvent la différence : réponse plus adaptée, plus complète et pouvant aller au-delà en proposant des sources, des pistes. » Elle note que souvent la compétence disciplinaire, pourtant essentielle, dépend de l'établissement d'exercice, de son plan de formation, de la motivation des professionnels, des initiatives prises sur le tas en fonction des manques constatés.

⁹² CALENGE, Bertrand. *Vers de nouveaux profils de cadres pour les bibliothèques et la documentation*. ADBU, 2012. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/Communication-BCalenge-Toulouse-presentation.pdf> [consulté le 29 août 2014].

A la BIUMInfo⁹³, chacun prend les questions au fil de l'eau, mais les collègues spécialisés en histoire de la médecine et de la pharmacie se partagent les questions qui relèvent de ces domaines et qui sont souvent très ardues. Ainsi, La BIUMInfo constitue-t-elle un service de référence avec une réelle compétence disciplinaire : l'exigence de fiabilité y est forte, la médecine n'étant un sujet anodin⁹⁴.

A la BIMA, où les compétences disciplinaires sont peu marquées, car il n'y a pas de spécialistes et que le personnel relativement âgé a fini ses études depuis longtemps, cela est vécu comme un manque. Un nouvel essor pourrait être trouvé en élargissant le réseau BiblioSésame aux bibliothèques du Maghreb, où travaillent des spécialistes de certains domaines.

Pour certains, pourtant ardents défenseurs de la polyvalence des sciences de l'information, la compétence disciplinaire est parfois indispensable : ainsi, Silvère Mercier déclare « Parfois c'est clairement un manque quand on ne comprend pas bien le langage de la question ; en fait, c'est souvent des termes de vocabulaire qui sont compliqués, ou quand on nous envoie un sujet de thèse hyper précis, c'est là en fait qu'on va avoir envie de faire appel à quelqu'un qui a plus de compétences disciplinaires. »⁹⁵ Compétences qui sont alors recherchées au sein du réseau de BiblioSésame, soit encore dans le réseau des professionnels de la Bpi qui sont très bons dans le domaine. En effet, difficile d'imaginer qu'à chaque discipline, corresponde partout un professionnel compétent. De même, Françoise Truffert⁹⁶ trouve normal qu'on ait recours à des spécialistes au besoin, même si les professionnels peuvent, et doivent, déjà avoir des compétences dans la discipline. Elle est d'ailleurs d'avis que, quand on est affecté à un nouveau poste il faut se former, voire s'auto-former : dans son service, elle invite les enseignants à venir présenter une discipline aux collègues, ce ne fait pas d'eux des spécialistes, mais s'avère indispensable pour faire correctement les acquisitions et renseigner. On retrouve la même impression chez Catherine Burtin⁹⁷, qui parle de limites vite atteintes à partir d'un certain niveau en dépit de compétences en recherche documentaire doublées de compétences disciplinaires acquises sur le tas. Elle précise que les mots clés utilisés risquent alors d'être incertains surtout la question est posée par un non spécialiste. La notion de niveau est aussi évoquée par Isabelle Copin comme légitimant la spécialisation.

Dans son mémoire d'études de 2007, portant sur l'exemple du service Doc'Insa créé à Lyon en 1998, David Soret⁹⁸ conclut sur trois recommandations : la personnalisation des services, la spécialisation des professionnels et la collaboration sous forme de réseaux. Pour lui, la spécialisation concerne à la fois les professionnels, dont les compétences sont acquises par la formation initiale et continue et, celle des établissements qui doivent tendre à devenir des pôles d'excellence dans un ou plusieurs domaines. Enfin, dans sa perspective, la création

⁹³ Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014

⁹⁴ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions/Réponses!
Enssib - Université de Lyon - Janvier 2014

⁹⁵ Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

⁹⁶ Entretien avec Françoise Truffert, Directrice du Service Commun de la Documentation de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, Paris, 19 juin 2014.

⁹⁷ Entretien avec Catherine Burtin, Chef du département des services au public, Bibliothèque Sainte-Geneviève. Paris, 11 juin 2014

⁹⁸ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. ISSN 1292-8399.

de profils de postes explicites, qui ne requiert pas la création d'un corps de bibliothécaires de référence, permettrait de résoudre les difficultés et le découragement que connaissent les bibliothécaires volontaires confrontés à des questions de plus en plus complexes. Notons toutefois, que la compétence disciplinaire est parfois ressentie par certains professionnels comme n'étant pas suffisante : Une sociologue Michelle Petit ne se verrait pas tenir un fonds en sociologie, ce qui ne veut pas dire que comprendre les tenants et les aboutissements d'une discipline n'est pas utile à la gestion d'une collection.

Autre avantage de la compétence qui tend à la rendre souhaitable, elle accroît la légitimité du bibliothécaire et joue sur l'image de la profession, sa représentation. Anne-Marie Bertrand⁹⁹ déclare : « Je ne dis pas que les conservateurs sont illégitimes, mais ils n'ont pas cette expertise, cette compétence disciplinaire particulière et du coup, ça pourrait du moins expliquer pour partie pourquoi les universitaires, les enseignants-chercheurs ne considèrent pas les conservateurs comme leurs pairs. ». Bertrand Calenge¹⁰⁰ nuance ce propos et dénonce un discours assez répandu : « les conservateurs de bibliothèque en BU ne sont pas crédibles sans thèse » or, pour lui, « c'est uniquement un problème de représentation et non de compétences ». Ce qui est pertinent dans certaines disciplines, telles que les sciences humaines et sociales, s'avère inadapté dès lors que l'on considère d'autres disciplines, telle la médecine. Il faut se méfier des généralisations, et décrire des situations précises en gardant conscience de la complexité du paysage. Il est à noter qu'en France, les professionnels ne se positionnent pas en experts, mais en médiateurs vers l'information, qui montrent un chemin, une direction. Il serait intéressant de s'interroger sur les conséquences d'une telle posture par rapport à l'image qui est ainsi donnée de la profession et s'étonner que ce soient les bibliothèques municipales avec leur service de renseignements qui proposent des réponses complètes alors que les universités fournissent davantage une orientation bibliographique.

Par ailleurs, même quand elle est jugée indispensable la compétence disciplinaire n'en est pas pour autant toujours prioritaire. Ainsi, tel qu'il fonctionne actuellement à travers le fonctionnement par concours, et la formation post concours, le système conduit à dispenser une formation généraliste et polyvalente pendant la formation initiale : on enseigne aux futurs professionnels à s'adapter, à maîtriser les enjeux des politiques publiques et du management. Aussi, quand les fonctionnaires prennent leur premier poste, ils ont souvent une formation professionnelle à compléter ; si une spécialité disciplinaire est également nécessaire, elle ne constitue pas une priorité et sera acquise ultérieurement.

b. Éloge de la polyvalence

Même s'ils reconnaissent que, dans certains cas, le recours à la compétence disciplinaire peut se justifier, la plupart des professionnels s'inscrivent dans une démarche où le bibliothécaire reste un professionnel polyvalent, spécialisé certes,

⁹⁹ Entretien avec Anne-Marie Bertrand, directrice de l'Enssib, Janvier 2014

¹⁰⁰ Entretien avec Anne-Marie Bertrand, directrice de l'Enssib, Janvier 2014

mais en sciences de l'information. Pierre Moison¹⁰¹ va même jusqu'à dire qu'en France, on privilégie surtout la polyvalence, la mobilité, et que le fait de se cantonner à un seul domaine est presque perçu comme un travers.

Cette optique majoritaire constitue en elle-même une réponse possible au faible développement de la compétence disciplinaire. Ainsi Catherine Burtin¹⁰², de la bibliothèque Sainte-Geneviève souligne l'importance des « réflexes de base », des savoir-faire professionnels, comme la troncature, le booléen, le respect du singulier, qui permettent de trouver des réponses qui échappent au lecteur ; par ailleurs la connaissance des catalogues, tel que le Sudoc s'avère précieuse dans la recherche. Cependant dans la pratique cette polyvalence se doit d'être complétée par la formation acquise par l'expérience et qui permet d'avoir en tête les grands repères : auteurs, domaines, doctrines.

Quand on les interroge en effet sur ce que serait un bibliothécaire de référence idéal, les professionnels interrogés mettent rarement la compétence disciplinaire au premier plan. Ainsi reviennent souvent comme primordiales la relation à l'utilisateur, l'empathie, la cordialité, le souci d'adapter la réponse le plus possible à l'attente. Les compétences en recherche documentaire sont également très présentes à travers la notion de savoir-trouver. Savoir lister des ressources très diverses : numériques comme les bases de données, mais aussi accessibles dans le web ouvert, pointer vers des centres documentaires, identifier des personnes-ressources, des documents physiques sur le sujet. Au-delà des réponses fournies, le souci de transmettre les compétences informationnelles requises et d'accompagner dans la démarche d'apprentissage du savoir est réel. Est également citée la capacité à ouvrir d'autres connexions ou horizons de recherche, d'autres perspectives ce qui suppose sans doute une maîtrise minimale de la compétence disciplinaire. Enfin viennent les préoccupations liées au cadre institutionnel : la neutralité de la réponse en tant que représentant de l'institution, le respect des délais, la structuration des réponses.

c. Entre convergences et décalages

Au delà de l'opposition désormais classique entre le recours à la compétence disciplinaire et un modèle dans lequel le bibliothécaire serait généraliste et polyvalent, il s'agit de trouver un nouvel équilibre entre ces deux modes de fonctionnement. Ainsi, si la compétence disciplinaire est toujours reconnue tant par les professionnels français que par la littérature, comme un avantage, en ce que la familiarité avec le sujet facilite les différentes tâches du *reference librarian* (développement des collections, activités de référence, recherche documentaire, liaison avec les usagers notamment le personnel enseignant), elle a cependant une importance plus ou moins grande selon le service que l'on entend rendre. En effet, répondre à des questions en ligne, ou établir un service de renseignements en

¹⁰¹ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions?Réponses! Enssib - Université de Lyon- Janvier 2014

¹⁰² Entretien avec Catherine Burtin, Chef du département des services au public, Bibliothèque Sainte-Geneviève. Paris, 11 juin 2014

présentiel conçu pour durer avec une équipe dédiée par exemple pour établir des relations suivies avec les usagers, ne supposent ni les mêmes objectifs, ni la même organisation, ni le même recours à la compétence disciplinaire. Certes, celle-ci est un plus, mais le bibliothécaire peut toujours être confronté à des domaines dépassant sa compétence, par exemple un informaticien ou mathématicien, chargé des disciplines scientifiques ; Dans ce cas, le socle des compétences généralistes, transversales, polyvalentes, telles que capacité à s'adapter, à analyser, le savoir-penser, dont Bertrand Calenge fait mention prend tout son sens. D'ailleurs, John Meier¹⁰³ rappelle que si l'expérience professionnelle ou l'obtention d'un diplôme dans une discipline autre que la bibliothéconomie constitue un avantage indéniable, les bibliothécaires ont souvent à charge des collections dont les domaines dépassent largement le champ d'études.

De plus, les professionnels américains y ajoutent le savoir-apprendre : non seulement savoir appréhender les problèmes, mais savoir transmettre. La compétence disciplinaire n'est pas une fin en soi. Ce qui importe c'est la relation qu'elle permet d'établir avec l'utilisateur qu'il soit étudiant ou chercheur à qui il convient de transmettre les compétences en SIB. C'est là le rôle du *embedded librarian*.

Les services de référence se rejoignent peut-être par une commune préoccupation, une nouvelle focale : la relation à l'utilisateur. Toutefois, là où Outre-Atlantique la littérature foisonne, et où les expérimentations se multiplient, en France cette préoccupation affleure tout juste dans les rapports officiels, et les études sur les bibliothèques universitaires. Et ce même, si quelques signes avant-coureurs, comme le guide des compétences que doit acquérir l'étudiant rédigé par l'ADBU¹⁰⁴ ou les *story files* de la Bpi, laissent présager que les lignes bougent, il n'en reste pas moins qu'un réel décalage dans le temps subsiste et que le « modèle américain » peut encore durablement inspirer les professionnels français, comme en témoigne l'article de Susan Mc Cullen « les bibliothèques universitaires américaines aux Etats-Unis : un modèle adapté aux besoins d'aujourd'hui. »¹⁰⁵. Sans songer à pratiquer la moindre comparaison, elle y présente en effet les tendances à l'œuvre dans les centres de ressources documentaires et pédagogiques, ou *learning commons*, où l'accent est mis sur le processus d'apprentissage plus que sur l'actualisation des collections ou sur le fonctionnement de la bibliothèque. Sont ainsi disponibles dans ces centres, outre des postes informatisés et des formations aux ressources électroniques, et à la rédaction, de nombreux espaces de travail en groupe, et des services de « technologie pédagogique », visant à favoriser l'appropriation de nouvelles technologies par les enseignants et à leur introduction dans l'élaboration des cours.

Qu'elles optent pour la polyvalence ou la spécialisation disciplinaire, dans un contexte de mutation rapide, où la gestion, la valorisation des données, et la

¹⁰³ MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. The Journal of the New Members Round Table, 2010

¹⁰⁴ ADBU : Commission Pédagogie universitaire et documentation. *Référentiel de compétences informationnelles* [en ligne]. Disponible sur : <http://fr.calameo.com/read/0020941243908e7791f54> [consulté le 29 août 2014].

¹⁰⁵ MCMULLEN, Susan et WILLIAMS, Roger. Les bibliothèques universitaires aux États-Unis : un modèle adapté aux besoins d'aujourd'hui. *PEB Échanges* [en ligne], n°4, 2008 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <http://www.oecd.org/fr/etatsunis/40051582.pdf>. ISSN 1609-7548

bibliométrie prennent une importance croissante, les bibliothécaires ont à accompagner avec attention les étudiants et établir des relations de collaboration avec les chercheurs.

Examiner la place du *référence librarian* en France, conduit, même si ce n'est pas le propos de ce mémoire d'y répondre, à une série de questions implicites ; elles sont sous-jacentes et constituent l'arrière-plan : La bibliothéconomie est-elle une science ? Pourquoi le glissement de la bibliothéconomie aux sciences de l'information ? Les sciences de l'info sont-elles devenues une discipline, un élément de compétences ? Avoir un diplôme en sciences de l'info : est-ce avoir une double compétence ?

La bibliothéconomie constitue, un art, un processus évolutif, presque un artisanat, que les professionnels se battent pour faire reconnaître comme une science, comme en témoigne le glissement vers les « Sciences de l'information ». Les sciences de l'information recouvrent des domaines très divers, mais certaines compétences qui se centrent sur la relation entre un contenu documentaire et des publics, en constitue l'essence. La diversité des situations dans laquelle cette mise en relation s'opère suppose une diversité de compétences.

Bertrand Calenge¹⁰⁶, souligne l'ambiguïté de la situation : « On réclame à la fois des bibliothécaires, dont on estime qu'ils ont à la fois un certain nombre de compétences opératoires qui est leur métier au sens le plus artisan du terme, qu'ils aient également une compétence sous-entendue autre que leur « artisanat »...Alors qu'en même temps, on se bat pour sortir de la logique artisanale pour en faire véritablement une discipline : science de l'information. Donc est-ce une double compétence ? »

En effet, la maîtrise des sciences de l'information s'est aujourd'hui spécialisée à un point tel point que Laurence Rey peut parler d'hyper-polyvalence. La spécialisation ne s'oppose plus dès lors à la polyvalence. En fin de compte, le décalage actuel n'est plus tant sur le recours à la spécialisation disciplinaire, puisque la situation évolue dans les pays anglo-saxons, mais bien sur le positionnement à l'égard de l'utilisateur. Là-bas ou ici, les professionnels sont confrontés aux mêmes questions : mise en œuvre des Mooc, accompagnement des chercheurs...

B. LES RAPPORTS AUX PUBLICS DANS LE CADRE DE L'ACTIVITE DE REFERENCE

a. La relation aux étudiants

Stephen Pindfield¹⁰⁷, en 2001, s'est intéressé à l'évolution des rôles traditionnels des *subject librarians* en bibliothèques universitaires. Il a ainsi constaté l'importance accrue apportée aux usagers, qui se traduit notamment par une approche proactive de groupes d'utilisateurs tant formellement

¹⁰⁶ Entretien avec Bertrand Calenge, janvier 2014.

¹⁰⁷ MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. The Journal of the New Members Round Table, 2010.

qu'informellement. Bien que les tâches traditionnelles soient toujours présentes, le développement des collections relève désormais bien souvent de la défense de leur bien-fondé. De même, l'activité d'enseignement autrefois limitée à la transmission de méthodes bibliographiques doit aujourd'hui permettre aux usagers de développer des compétences en recherche documentaire. S'il est toujours jugé préférable de posséder des compétences disciplinaires, Pindfield souligne l'impossibilité pour ces spécialistes de maîtriser l'ensemble des domaines dont ils ont la charge. La capacité d'adaptation et d'apprentissage rapide reste donc à ses yeux la plus importante des compétences.

Le souci de mieux former les étudiants existe aussi en France comme en témoigne le guide¹⁰⁸, élaboré par l'ADBU, à l'intention des professionnels pour les guider dans l'apprentissage des compétences aux étudiants. Cependant, dans un numéro du BBF de 2005, Claire Mouraby¹⁰⁹ évoque les difficultés que pose la transmission de leur savoir aux bibliothécaires. Par sa formation, le bibliothécaire n'est pas préparé à transmettre le savoir qu'il possède en matière de recherche documentaire ; Il risque donc de rencontrer certaines difficultés dans la mise en place d'une offre pédagogique qui est pourtant aujourd'hui attendue de lui compte tenu de la nécessité de collaborer avec les enseignants de l'université. Or, pour assumer cette nouvelle mission de bibliothécaire formateur, c'est-à-dire pour enseigner ce qu'il sait, il faudra que le bibliothécaire prenne du recul par rapport à sa propre pratique, s'interroge sur ce qui lui paraît évident, et réfléchisse spécifiquement à l'approche pédagogique qu'il va adopter et qui n'a rien d'innée. Ainsi son objectif sera, entre autres, d'expliquer, sans jargon, aux étudiants la logique complexe sur laquelle repose le catalogue et la nécessité de transformer leur requête en mots-clés pour obtenir des résultats pertinents. La recherche des mots-clés constitue une étape importante : la « traduction » en mots-clés incite les étudiants à préciser leurs attentes, à contextualiser leur sujet, à avoir une représentation claire de leur sujet et de ses limites en somme du but à atteindre. Il conviendra donc qu'il fasse précéder les manipulations d'un SIGB, de l'indispensable cadre théorique préalable.

Enfin, pour Hélène Gautier-Gentès¹¹⁰, un bibliothécaire de référence ne devrait pas se contenter de lister des sources, mais aussi regarder si la méthodologie de l'étudiant n'est pas hasardeuse, lui ouvrir des perspectives qu'il n'a pas envisagées parce qu'il connaît encore mal les enjeux et les connexions possibles, lui ouvrir des champs de ressources y compris avec des approches particulières. Une insistance particulière devrait aussi être portée aux archives ouvertes, ou à des formats tels que les présentations sous forme de slideshare permettant un gain de temps. Cette prise en compte des contraintes de l'apprenant, par exemple en médecine, où les étudiants ne disposent que de peu de temps pour assimiler des masses d'information, contribuerait sans doute à créer une relation cordiale et respectueuse.

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ MOURABY, Claire. Apprendre à transmettre. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2005 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011>>. ISSN 1292-8399.

¹¹⁰ Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014.

b. La relation aux enseignants-chercheurs

Antony Brewerton¹¹¹ évoque dans un article sur l'aide qui peut être apportée aux chercheurs, un projet de cartographie des besoins informationnels des chercheurs britanniques et, notamment, de leurs impacts sur les activités et les compétences des *subject librarians*, a été mis en place par le consortium RLUK en 2010 (*Research Libraries UK*). Au-delà du développement nécessaire de « nouvelles » compétences évoquées plus haut, cette étude met en lumière le besoin croissant d'un travail d'équipe efficace entre spécialistes, apte à refléter les pratiques interdisciplinaires des chercheurs. De plus, suite à l'analyse des obligations du corps enseignant, force est de constater qu'un changement de positionnement est de mise : il ne s'agit plus seulement de fournir l'information et un soutien documentaire, bibliométrie et analyse d'impact sont désormais incontournables. Elle souligne également la difficulté à trouver un équilibre entre les impératifs de rendement liés aux contraintes budgétaires accrues, les évolutions de la profession et les apports propres à la compétence disciplinaire. Enfin, elle ne manque pas de rappeler que ces changements participent d'évolutions structurelles des bibliothèques et ne sauraient être limité aux seuls spécialistes disciplinaires et, par extension, aux *reference librarians*.

Kara Whatley¹¹² (2009) s'est quant à elle penchée sur le rôle de liaison des *subject librarians*. La relation aux usagers et notamment au corps enseignant a, en effet, gagné en importance dans l'environnement technologique contemporain. Au-delà du simple rôle d'intermédiaire, le bibliothécaire est véritablement « incorporé » (« *embedded* ») à l'activité de recherche et d'enseignement. Cette évolution les « élève » au rang de partenaires des universitaires et les amène à participer activement à l'élaboration des cours et des évaluations. Le développement des relations avec les chercheurs influence aussi la gestion et la constitution des collections.

En France, paradoxalement, alors que leurs parcours présentent des similitudes, conservatrices et enseignantes entretiennent encore des relations difficiles. Ainsi d'après le rapport¹¹³ sur les profils et les formations antérieures des directeurs, « le profil socioprofessionnel des directeurs s'apparente à celui des enseignants du supérieur et décalque à très peu de choses près, celui des chercheurs publics. De plus, dans le cadre des postes occupés antérieurement, « c'est très majoritairement vers l'enseignement public - dans des disciplines littéraires et historiques - que s'orientent ces futurs conservateurs (64,5%) ». Par ailleurs, les conservateurs, directeurs de SCD, publient eux aussi des travaux : ainsi ils sont 42 à contribuer à des revues professionnelles, 30 à d'autres revues, 42 à des ouvrages, 24 à des catalogues d'exposition (tableau 19). Par ailleurs, les conservateurs ont déjà un rôle pédagogique puisqu'ils interviennent dans le cadre de la formation initiale ou continue. Ainsi, ils assurent des cours sur la recherche documentaire, la bibliographie, l'administration des bibliothèques, l'informatique

¹¹¹ BREWERTON, Antony. Re-skilling for research: Investigating the needs of researchers and how library staff can best support them. *New Review of Academic Librarianship*, no.18, 2012.

¹¹² MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. *The Journal of the New Members Round Table*, 2010

¹¹³ Rapport LECOQ. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Benoît Lecoq]. *Les profils de carrières des directeurs de bibliothèques*, n° 2009-019. novembre 2009.

documentaire et les nouvelles technologies, le patrimoine, l'histoire du livre et des bibliothèques. Ils interviennent principalement dans le cadre universitaire, puis viennent ensuite les CRFCB, l'Enssib et enfin, le CNFPT. 81,5% le font de façon occasionnelle, et 25% assurent un enseignement suivi en tant que coordonnateur d'une UE ou chargé de cours ou de TP.

Or, en dépit de ces proximités, les relations semblent encore délicates. D'après Claire Mouraby¹¹⁴, actuellement les enseignants-chercheurs fréquentent peu les BU, et utilisent rarement ses ressources, et procèdent par réseau pour mettre à jour leurs connaissances, ils ne maîtrisent pas toujours les techniques de recherches documentaires ; le bibliothécaire, lui, est vu comme un technicien, qui n'a ni compétence disciplinaire (ce que les bibliothécaires intériorisent comme une faiblesse), ni compétence pédagogique (que les bibliothécaires ne sont pas sûrs d'assumer pleinement non plus). Chacun a de l'autre une représentation faussée, basée sur des compétences et des savoir-faire.

De façon plus générale, le modèle des bibliothèques s'est construit en France contre celui de l'institution scolaire et des associations caritatives, contre l'école et l'église. Dès leur origine, rappelle Claire Mouraby, les bibliothèques se sont ainsi éloignées des préoccupations pédagogiques, elles permettaient l'accès au savoir mais sur un mode individuel, selon la posture de l'autodidacte. Les bibliothécaires ont donc du mal à s'assumer en tant que formateurs : ils sont cependant en quête de reconnaissance. Pour affermir leur identité professionnelle, il conviendrait donc qu'ils se forment et que leur formation soit valorisée dans l'institution universitaire.

Lors du dernier congrès de l'ABF, Valérie Tesnière, qui présentait la BDIC, a évoqué sa conviction que le lecteur a besoin d'être accompagné, orienté, même et peut-être surtout au temps du libre accès : pour elle, le bibliothécaire doit assumer une mission éducative. A la fin des années 1990, sont apparus, des cours de méthodologie documentaire, ou des enseignements juridiques contre le plagiat ; aujourd'hui, de nouvelles perspectives s'ouvrent laissant plus de place à une réelle porosité avec le monde enseignant. Ainsi, avec l'accompagnement financier du département des Hauts-de-Seine, un cartable numérique¹¹⁵ verra le jour à la rentrée 2014, fruit d'une collaboration entre la BDIC et les enseignants du secondaire.

D'autres projets sont à développer, les MOOC s'implantent timidement en France, et les tentatives existantes, comme la plateforme FUN n'applique pas la pédagogie inversée. Pour parvenir à des relations d'égal à égal basées sur la confiance, les bibliothécaires au sens large doivent monter en compétences. Ainsi, en 2012 dans l'enquête ADBU¹¹⁶, les compétences suivantes, susceptibles de conforter l'expertise des bibliothécaires et de faciliter la coopération avec les enseignants, sont listées comme devant être acquises, ou mentionnées comme

¹¹⁴ MOURABY, Claire. Apprendre à transmettre. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2005 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011>>. ISSN 1292-8399.

¹¹⁵ BIBLIOTHEQUE DE DOCUMENTATION INTERNATIONALE CONTEMPORAINE. Cartable virtuel de la BDIC. [en ligne]. Disponible sur : <https://cartablevirtuel-bdic.u-paris10.fr/> [consulté le 29 août 2014].

¹¹⁶ ADBU. *Synthèse Enquête ADBU 2012 sur l'évolution fonctionnelle des équipes dans les Bibliothèques des universités*. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/02/ADBU-Metiers.-Enquete-2012-organisation-fonctionnelle-des-%C3%A9quipes-Resultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

manquantes : la connaissance de l'environnement (gestion des données, signature normalisée...), les aides à la publication (*Open access*, archives ouvertes, édition en ligne, droit de la propriété intellectuelle) et le repérage des publications scientifiques .

Parmi, les projets innovants outre Atlantique¹¹⁷, on peut citer la plateforme de contenus pédagogiques mise à disposition par l'université de Stanford en partenariat avec Apple. Toutefois, l'implication des bibliothèques a été assez faible : certes, ils ont pu participer à la sélection des données mais leur expertise a peu été mise à profit, le formulaire de requête d'iTube ne comprenant que l'auteur et le titre : cependant, avec ses trois types d'accès, à savoir, ouvert à tous, accessible après authentification, et réservé à la communauté universitaire, le projet lancé en 2005 a rencontré un vif succès. Plus ambitieux, le programme OCW ouvert en 2003, constitue un projet sans précédent par l'ampleur des ressources mises à disposition et l'objectif fixé : rendre le savoir librement accessible à tous. Les bibliothèques qui collaborent définissent le format des métadonnées, et saisissent celles-ci ; de plus, elles gèrent les archives, conseillent les initiateurs d'OWC sur les questions juridiques liées à la propriété intellectuelle. D'autres initiatives existent à travers l'Europe visant la valorisation des ressources pédagogiques, tels que le projet Jorum au Royaume-Uni, ouvert à tous où enseignants et bibliothécaires sont invités sur un mode innovant à déposer leurs ressources, ou le projet de Campus Virtuel Suisse qui s'est heurté à des difficultés.

Ce travail de médiation en collaboration avec les enseignants ne peut être mené sans que les bibliothécaires ne se soient dotés d'une gestion des ressources modernisée des ressources humaines, et de plans de formation réguliers. En effet, donner de la visibilité à l'action de la bibliothèque, aux compétences toujours actualisées mises en œuvre, est indispensable pour acquérir le crédit nécessaire auprès des enseignants et défendre désormais les budgets auprès des instances universitaires.

c. Vers un nouveau rôle

Au delà des relations avec les étudiants et les chercheurs, se dessine l'horizon des éditeurs. En effet, médiateurs, voire créateurs de contenus numériques, les bibliothécaires doivent veiller à conserver des positionnements différents par rapport à ceux des éditeurs qui tirent une valeur marchande des bases de données ; aussi, il leur faut tout à la fois collaborer avec ces derniers pour contribuer à l'adéquation des contenus aux besoins de leurs usagers communs, et défendre un libre accès aux ressources numériques, ce qui peut s'avérer délicat voire incompatible avec leur missions. Par ailleurs, Valérie Bertrand¹¹⁸ rappelle dans un article du BBF que leurs efforts pour mieux gérer les contenus numériques, et valoriser leurs productions, entrent en concurrence avec les

¹¹⁷ RAPATEL, Livia. Référencement et valorisation de la production pédagogique de l'enseignement supérieur. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2010 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0080-002>>. ISSN 1292-8399

¹¹⁸

BERTRAND, Valérie. 2e Biennale du numérique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2013 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/2e-biennale-du-numerique_64014>. ISSN 1292-8399.

pratiques devenues banales des enseignants, et des chercheurs : le recours à Google et à Amazon. Cela doit les inciter à mieux faire connaître des outils comme Zotero, Mendeley, Citeulike, mais aussi à tendre à la plus grande simplicité dans les usages. Il est à noter que les sociétés commerciales, soucieuses de fidéliser les usagers par des fonctionnements ultra simplifiés, peuvent également servir de source d'inspiration. Face à l'irruption du numérique, les bibliothécaires doivent trouver de nouvelles justifications à leurs fonctions puisque les bouquets de ressources en ligne se substituent en partie à leur travail de sélection. On peut imaginer qu'ils s'associent aux enseignants mais aussi aux chercheurs pour contribuer aux MOOC, ou plus encore, qu'ils apportent leur concours dans une approche non plus disciplinaire mais transdisciplinaire du savoir, grâce à leurs compétences informationnelles.

De même, s'ils ont à contribuer à l'acquisition des compétences en recherche de l'information de leurs usagers et au développement de leurs aptitudes numériques, les bibliothécaires peuvent ainsi s'inscrire dans ce qu'il convient d'appeler la littératie, ou même la translittératie, combinaison de compétences relatives à l'information aux médias, et au numérique.

C. LES ENJEUX MANAGERIAUX

a. Des enjeux stratégiques

Même sans vouloir imiter quelque modèle que ce soit, il importe que les responsables de bibliothèques universitaires conscients des grandes tendances actuelles dans les BU en France et à l'étranger, précise quel pourrait être leur projet de service au sein de l'université afin de fixer un cap à leur collègues, et que soit pris en considération les implications en termes d'images et de coûts financiers.

Le rapport de l'IGB 2013¹¹⁹ nous renseigne sur les évolutions récentes. Les grandes tendances émergentes ou en développement dans les BU, à savoir la part croissante du traitement des informations virtuelles et des services en ligne, les relations avec les chercheurs, la veille scientifique et technique, les études bibliométriques conduisent à donner une part croissante à la médiation et imposent la formation continue des personnels eux-mêmes. Dans les grandes bibliothèques du type *Learning centers* cela conduit aussi à la coexistence de métiers divers dans un même établissement : bibliothécaires, mais aussi spécialistes du multimédia, des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement. Ainsi « mixité des métiers et polyvalence » trouvent leur place au sein des BU. De même, l'enquête de l'ADBU¹²⁰ portant sur les nouveaux profils de cadre et datant de 2012, rappelle que pour les professionnels interrogés, dans un contexte où ce ne sont pas des stocks qui sont gérés mais des flux, l'utilisateur « devient le nouveau cœur de métier » ; et que «

¹¹⁹ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques. [Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud... (et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

¹²⁰ CALENGE, Bertrand. *Vers de nouveaux profils de cadres pour les bibliothèques et la documentation*. ADBU, 2012. [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/Communication-BCalenge-Toulouse-pre%CC%81sentation.pdf> [consulté le 29 août 2014].

l'intégration dans l'université est la clé de l'avenir » avec, dans son sillage, des efforts de communication sans précédents et une gestion sur le mode projet. Grâce à de tels rapports, les responsables de bibliothèques peuvent se positionner dans un contexte plus général et définir quelles sont les missions à développer prioritairement dans leur établissement en concertation avec l'université.

La communication vers l'extérieur, la visibilité accrue donnée à la profession, sa revalorisation par des compétences supplémentaires constitue un enjeu essentiel pour que s'établissent de nouveaux rapports de travail. Pierre Moison¹²¹ déplore la faible visibilité donnée aux services de référence dans les universités: les efforts de communication et de valorisation émanent surtout en France des bibliothèques municipales. Or cette valorisation favorise la montée en compétence. Pour lui, le service de référence implique donc de se poser la question du projet de service avec la définition de priorités, et du recrutement. Et cette attention peut s'avérer d'autant plus cruciale à un moment où globalement La bibliothèque peine à conserver son image dans un contexte très concurrentiel¹²².

Cette question d'image et de légitimité se révèle très importante depuis la loi LRU sur l'autonomie des universités. Ainsi elle peut avoir des implications financières. L'enquête 2013¹²³ de l'ADBU mentionne que la formation continue représente un investissement très important qui peut aller jusqu'à 40000€, dont une grande part relève des frais de missions. Dans un contexte budgétaire contraint, et compte tenu du coût croissant des formations, la situation actuelle blige les responsables à négocier continument pour faire accepter des stages pourtant indispensables. Dans 33% des cas, les formations non validées par l'établissement sont prises en charge par la bibliothèque. Une gestion pertinente du personnel et des plans de formation ambitieux sont justement des préalables à des évolutions opportunes.

b. La gestion des ressources humaines

Pour Françoise Truffert¹²⁴, la maîtrise de la compétence disciplinaire accroît la légitimité aux yeux des chercheurs et des professionnels installés. Il convient d'aller au-delà de la veille éditoriale, d'entrer dans un processus d'actualisation constante du savoir, dépassant même les frontières de la compétence disciplinaire d'origine. De même, le bibliothécaire se doit aussi de connaître les impératifs de la recherche, ainsi que le contexte dans lequel évolue le chercheur : instances de validation, impératifs de production scientifique, notation... Ce positionnement est un discours prégnant dans la littérature anglo-saxonne. Or, à ce jour en France, la compétence disciplinaire et la connaissance de l'environnement de la recherche sont trop peu présents dans la formation continue. Pourtant ces deux éléments favorisent notablement les échanges et le dialogue en tant que professionnels

¹²¹ Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions/Réponses!
Enssib - Université de Lyon- Janvier 2014

¹²² Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014

¹²³ TRUFFERT, Françoise. *Enquête ADBU 2013* (commission évolution des métiers et des compétences). [en ligne] Disponible sur : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/12/Enquete-ADBU-formation-des-personnels.-2013.-premiers-re%CC%81sultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

¹²⁴ Entretien avec Françoise Truffert, Directrice du Service Commun de la Documentation de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, Paris, 19 juin 2014.

compétents et discutant sur un pied d'égalité. Il est alors possible d'apporter d'autres compétences spécifiques aux enseignants chercheurs telles que la bibliométrie. Comme vu plus haut, la légitimité ainsi acquise permet aux conservateurs d'établir des rapports de force utiles dans les négociations avec l'institution dans un contexte d'autonomie des responsabilités.

Dans le rapport¹²⁵ sur les profils de carrières des directeurs de bibliothèques, il est préconisé de veiller à la mobilité des agents et de veiller, quant au recrutement, à la diversité disciplinaire et sociale. En effet, d'après ce rapport portant, les directeurs sont dans leur grande majorité (81,5%) issus de filières relevant des humanités : 42, 8% ayant choisi l'histoire, 38,7% la littérature et la philosophie, puis en petit nombre les sciences juridiques, les sciences de l'information et de l'éducation, la psychologie... Ainsi, 70% d'entre eux avaient opté pour un baccalauréat littéraire ; les classes préparatoires constituant un parcours privilégié d'accès aux fonctions de directeurs, notamment dans la fonction publique d'état. Quant au profil socioprofessionnel d'origine, il témoigne d'une grande homogénéité, comme vu plus haut. Aussi serait-il bien d'être attentif, à plus de diversité disciplinaire, car il peut s'avérer complexe d'aborder les collections scientifiques et les enseignants chercheurs du domaine, pour un non spécialiste.

Lors du congrès de l'ADBU¹²⁶ en 2012, les participants ont souligné qu'à l'étranger des profils nouveaux sont intégrés aux équipes des BU : les candidats relevant de domaines tels que le management, la gestion de données, d'aspects technologiques, du droit ou de la connaissance des marchés sont ainsi retenus pour des postes en bibliothèque universitaire, alors qu'on se heurte en France à une réelle résistance des professionnels face à des recrutements issus de filières hors bibliothéconomie. Or, la profession souffre comme d'autres d'ailleurs, d'une pratique de l'entre-soi trop assidue. Enfin, plus de diversité sociale serait souhaitable car elle correspondrait à des objectifs d'égalité des chances. Par ailleurs, la mobilité en ce qu'elle favorise les nouveaux horizons, et des compétences nouvelles à acquérir pour s'adapter au nouveau poste, permet de dynamiser le fonctionnement des bibliothèques. Même s'il est à remarquer que plus le poste comprend de responsabilités plus la mobilité est retardée...

L'organisation du service de référence doit aussi requérir toute l'attention en interne. Ainsi, il faut veiller à ce que trop de spécialisation ne détourne pas le service de ses objectifs, les professionnels se renvoyant la requête au détriment des délais de la réponse, ou de l'efficacité recherchée ; de même, la prévalence de la spécialisation ne doit pas prendre le pas sur le rapport aux usagers. Aux responsables d'inscrire, les missions et objectifs à atteindre dans un projet de service. A titre d'exemple, à la BULAC, les spécialistes en langues étrangères font peu de médiation et se concentrent sur la gestion des collections : peut-être est-ce en raison des difficultés à recruter du personnel compétent, ou parce que la charge de travail ne justifie pas plusieurs postes ; à chaque établissement de définir les priorités correspondant à ses missions... Par ailleurs, la BULAC étant membre du GIP, il lui est possible de recruter en CDI du personnel non statutaire, mais

¹²⁵ Rapport LECOQ. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Benoît Lecoq]. *Les profils de carrières des directeurs de bibliothèques*, n° 2009-019. novembre 2009.

¹²⁶ LEBIGRE, Loïc. *Congrès de l'ADBU 2012*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.adbs.fr/congres-de-l-adbu-2012-123197.htm?RH=ACCUEIL> [consulté le 29 août 2014].

compétent dans telle discipline, ce qui garantit un certain suivi des tâches entreprises.

Par ailleurs, La pyramide des âges dans la fonction publique d'état permet d'anticiper des départs à la retraite assez nombreux (entre 23% et 36% des effectifs) dans les 5 à 10 ans à venir qui autoriseront un renouvellement générationnel des équipes d'encadrement : ainsi 34% à 39% de l'ensemble des conservateurs cesseront leur travail, et respectivement 29% à 41% des bibliothécaires et 19% à 31% des bibliothécaires assistants spécialisés. Ce facteur pourrait peut-être faciliter la conduite du changement.¹²⁷

Ainsi il appartient aux responsables actuels d'examiner avec soin toutes les considérations liées à la gestion du personnel en lien avec les projets de service qu'ils entendent mettre en œuvre pour leurs établissements, et au-delà pour un fonctionnement en réseau opportun et pertinent.

c. Des plans de formation ambitieux

Comme le rappelle le rapport sur la formation continue des bibliothécaires¹²⁸, trop de demandes de formation continues portent encore dans les SCD sur des compétences techniques ; la formation continue est trop souvent envisagée à court terme comme simple moyen de s'adapter à des transformations techniques. Le rapport souligne la rareté des demandes portant sur la formation pédagogique propre à l'initiation des étudiants à la recherche documentaire, alors que la relation à l'utilisateur est aujourd'hui essentielle. En 2008, les stages sur la formation des publics ne représentent que 9,6% de l'offre de formation continue dispensée par les CRFCB. Ainsi le rapport note-il que « les responsables des SCD ne sont pas encore appropriés les enjeux de la formation tout au long de la vie ». En théorie, celle-ci est admise et reconnue, mais elle n'est pas encore intégrée à l'organisation et au fonctionnement.

Pour faire évoluer cette situation, le rapport¹²⁹ préconise, d'une part, de revaloriser la mission des correspondants de formation : leur mission ne doit plus être envisagée comme secondaire, mais comme stratégique, ils doivent au besoin se former eux-mêmes. D'autre part, les opportunités de formation, rééquilibrées entre catégories, devraient être personnalisées, s'inscrire ainsi dans l'évolution d'une carrière en lien avec la formation initiale, et dans des plans de formation. Il est sans doute nécessaire pour cela que les responsables soient eux-mêmes formés à la gestion des ressources humaines pour pouvoir dépasser les considérations liées au manque de temps et à la faible motivation des collègues, souvent invoquées, et s'emparer de thématiques telles que l'évaluation, la mobilité, l'intégration dans le projet de service ou la communication . En effet, d'après le rapport^{130*} portant sur

¹²⁷ FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013

¹²⁸ Rapport PERRIN. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Georges Perrin]. *La formation continue des personnels de la filière bibliothèque de l'Etat*, n° 2009-016. novembre 2009.

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Ibid.

la formation continue, très rares sont ceux qui « reconnaissent à cette école [l'ENSSIB] une dette quelconque en matière de formation aux fonctions de direction ». De façon plus générale, les conservateurs, qui font preuve d'une grande modération dans leur recours personnel à la formation continue gagnerait à y consacrer plus de temps.

Par ailleurs, le rapport souligne la nécessité de mieux articuler l'offre de formation continue des différents organismes qui l'assurent, et dont les statuts sont très divers. Le rapport préconise ainsi une coordination nationale de l'information sur les programmes de formation continue. Dans cette optique, l'ENSSIB a été missionnée pour mettre en place un portail sur la formation continue des personnels de bibliothèque par la MISTRD, portail dont l'ouverture était prévue pour 2011. L'effort de mise en cohérence et de communication doit, non seulement se faire au niveau du réseau des opérateurs de formation, mais aussi se faire au sein de chaque établissement : faire connaître l'offre auprès des collègues, et valoriser le rôle du correspondant de formation s'avèrent nécessaires. Les directeurs des différentes instances de formation ont aussi à se rapprocher pour élaborer ensemble et de façon concertée un programme de formation harmonisé. Ceci passera peut-être par un nouveau statut administratif des CRFCB et une réflexion sur le rôle actuel des URFIST.

Pour conclure, Bertrand Calenge¹³¹, fait appel à la métaphore du plan de métro, avec ses correspondances et ses trajectoires pour évoquer la formation qu'il appelle de ses vœux, modulable, polyvalente mais intégrant les spécialisations, construite tout au long de la vie : « Il serait intéressant de piocher dans différents parcours par rapport à un itinéraire, à un projet professionnel, comme sur un plan de métro (correspondances, variation de parcours, ...) vers un bouquet d'accréditation, bouquet de compétences variables ». Pour les responsables actuels, la formation constitue un réel défi et un enjeu essentiel. Parvenir à en maîtriser les complexités et inciter les collaborateurs à y recourir semblent deux objectifs fondamentaux.

¹³¹ Entretien avec Bertrand Calenge, directeur des études, responsable du master Politique des bibliothèques et de la documentation, Enssib. Lyon, 27 Janvier 2014

CONCLUSION

Au terme de ce mémoire, fondé sur l'étonnement quant à la faible place des *reference librarian* en France, ce sujet, qui pouvait sembler précis et circonstancié, s'est avéré rapidement connecté aux débats qui traversent la profession.

Quelques définitions préalables ont montré plutôt que l'homogénéité des pratiques, une terminologie foisonnante tant aux Etats-Unis qu'en France, signe indéniable du dynamisme des mutations, mais aussi des hésitations, des ambiguïtés suscitées par cette fonction outre-Atlantique, et cette activité parmi d'autres sur notre territoire. Ainsi, deux situations distinctes se sont progressivement dessinées à partir d'une revue de la littérature et des entretiens accordés par les professionnels. Par ailleurs, la notion de compétence disciplinaire, tantôt entendue comme compétence complémentaire que la bibliothéconomie s'adjoint, tantôt comme spécialisation dans un domaine exogène à celle-ci, ne s'est pas avérée plus simple. Elle réactualisait et ancrerait dans un environnement complexe mais riche, celui des sciences de l'information, le débat récurrent, parce que fondamental, sur les vertus de la spécialisation et de la polyvalence.

Parmi les hypothèses permettant d'éclairer la disparité dans la place accordée au *Reference librarian*, l'influence des contextes historiques et culturels s'est sans doute avérée déterminante, de même que le cadre institutionnel, avec les contraintes déjà connues de la fonction publique et la porte étroite que constitue le concours. De plus, un positionnement différent quant à la dimension pédagogique et au rapport à l'utilisateur a pu également être avancé comme cause possible de ce décalage. Sans doute, s'agit-il d'ailleurs d'une combinaison de facteurs, plutôt que d'un élément unique.

Or, si ces hypothèses n'expliquent peut-être que partiellement une telle dissemblance, elles ont conduit au final, par leur imperfection même, à renverser l'interrogation. Et si, l'absence, le manque ne correspondait pas aux sentiments et aux désirs des professionnels, qui certes s'étaient inspirés du « modèle » anglo-saxon, mais tout autant qu'ils se l'étaient approprié, qu'ils l'avaient adapté. Pas une copie donc, mais une nouvelle entité acclimatée aux particularités culturelles, sociales et professionnelles de leur territoire. Ce qui constitue au final une autre raison pour que les services se soient déployés selon des logiques singulières.

Aussi, évolution assumée ou résultat d'une défaillance, restaient à évoquer, pour pouvoir se projeter dans l'avenir, des perspectives éventuelles en termes pédagogiques et managériaux, émanant une fois de plus d'un double creuset, c'est-à-dire, inspirées des pratiques anglo-saxonnes les plus innovantes, comme les *embedded librarian*, et des réflexions et critiques sur les rigidités ou faiblesses repérées au fil des pages.

Ainsi, ce mémoire, parti sur un concept privatif, le sentiment d'absence, a mené la réflexion jusqu'à l'idée de convergence, que donne ce processus d'élaboration, certes perfectible mais tenace, de services de référence pluriels, conformes à la conception actuelle du métier, aux attentes des publics, et abreuvés à des sources étrangères.

Sources

Entretien avec Bertrand Calenge, directeur des études, responsable du master Politique des bibliothèques et de la documentation, Enssib. Lyon, 27 Janvier 2014.

Entretien avec Catherine Jackson, initiatrice du service Questions ? Réponses ! de l'Enssib, Villeurbanne, 27 Janvier 2014.

Entretien avec Anne-Marie Bertrand, directrice de l'Enssib, 24 Janvier 2014.

Entretien avec Pierre Moison, Coordinateur du service Questions ? Réponses! de l'Enssib, Villeurbanne, 23 Janvier 2014.

Entretien avec Silvère Mercier, coordinateur du réseau BiblioSésame. Paris, 15 mai 2014.

Entretien avec Jérémy Thivrier, coordinateur du réseau Rue des Facs. Paris, le 20 mai 2014.

Entretien avec Catherine Burtin, Chef du département des services au public, Bibliothèque Sainte-Geneviève et responsable de BiblioSésame pour cet établissement. Paris, 11 juin 2014

Entretien avec Laurence Mazaud, responsable de BiblioSésame pour la BIMA (Bibliothèque de l'Institut du monde arabe). Paris, 12 juin 2014.

Entretien avec Isabelle Copin, Chargée de la coordination des services à distance, Bibliothèque nationale de France (SINDBAD). Paris, 30 mai 2014

Entretien avec Françoise Truffert, Directrice du Service Commun de la Documentation de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis et responsable de la commission Évolution des métiers à l'ADBU. Paris, 19 juin 2014.

Echanges de mails avec Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMInfo. Juin 2014

Echanges de mail avec Dave Tyckoson (*Associate Dean*, Henry Madden Library, California State University), Joan Neslund (Reference librarian, Ellensburg Public Library) Pamela Sieving (*Biomedical Librarian/Informationist*, NIH Library, Maryland), Andrea Hill (Manager & Web Services, RUSA) et Susan Hornung (Executive Director, RUSA) par le biais de la liste de diffusion de la RUSA. Juin 2014.

Conférence inaugurale de Claude Dubar pour le 60^{ème} congrès de l'ABF « Bibliothèques, nouveaux métiers, nouvelles compétences ». Paris, 19 juin 2014.

Bibliographie

Rapports officiels

Rapport PERRIN. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Georges Perrin]. *La formation continue des personnels de la filière bibliothèque de l'Etat*, n° 2009-016. novembre 2009.

Rapport LECOQ. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques.[Benoît Lecoq]. *Les profils de carrières des directeurs de bibliothèques*, n° 2009-019. novembre 2009.

Rapport GAILLARD. FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Inspection générale des bibliothèques. [Catherine Gaillard] *Promotions-mobilités de la filière de la fonction publique d'état : bilan et perspectives*, n° 2010-013. novembre 2010.

FRANCE. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques.[Dominique Arot, Pierre Carbone, Joëlle Claud...(et al.)] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport n° 2012-020. mars 2013.

FRANCE. Ministère de l'éducation nationale et Ministère de la culture et de la communication. Inspection générale des bibliothèques. *Rapport annuel 2000*. avril 2001.

L'activité de référence

ACCART, Jean Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4

BENOIST, David et SORET, David. De la question à la réponse. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0089-004>>. ISSN 1292-8399.

CHAWNER, Brenda et OLIVER, Gillian. A survey of New Zealand academic reference librarians: current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research libraries*, Vol. 44, no. 1, 2013.

FELDMANN, Louise. Subject Librarians in the Changing Academic Library. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, Vol. 7, no.3, 2006.

LAMY, Jean-Philippe. L'entretien de référence. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1998 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. ISSN 1292-8399.

LAW, Derek. Bibliographes spécialisés et bibliothécaires de référence : questions actuelles au Royaume-Uni. In : CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier?* Paris : Cercle de la librairie, 2004. p 53-59. ISBN 2-7654-0890-4

MEIER, John J. Solutions for the new subject specialist librarian. *The Journal of the New Members Round Table*, 2010

MINGAM, Michel. La fonction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires anglo-saxonnes. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 1981 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1981-03-0137-001>>. ISSN 1292-8399.

SORET, David (2007). *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 136 p.

Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/780-1-evolution-des-services-de-reference.pdf>

[Consulté le 29 août 2014]

SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2007 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. ISSN 1292-8399.

WYSS, Paul Alan. Question of degree for academic librarians. *College Student Journal*, Vol. 42, Ed. 3, 2008.

Le modèle américain

BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. ISBN 978-2-910227-78-4

LAMY, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1992 [consulté le

29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1992-06-0054-008>>. ISSN 1292-8399.

MCMULLEN, Susan et WILLIAMS, Roger. Les bibliothèques universitaires aux États-Unis : un modèle adapté aux besoins d'aujourd'hui. *PEB Échanges* [en ligne], n°4, 2008 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <http://www.oecd.org/fr/etatsunis/40051582.pdf>. ISSN 1609-7548

Relations au public

ADBU : Commission Pédagogie universitaire et documentation. *Référentiel de compétences informationnelles* [en ligne]. Disponible sur : <http://fr.calameo.com/read/0020941243908e7791f54> [consulté le 29 août 2014].

BERTRAND, Valérie. 2e Biennale du numérique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2013 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/2e-biennale-du-numerique_64014>. ISSN 1292-8399.

BIBLIOTHEQUE DE DOCUMENTATION INTERNATIONALE CONTEMPORAINE.

Cartable virtuel de la BDIC. [en ligne]. Disponible sur : <https://cartablevirtuel-bdic.u-paris10.fr/> [consulté le 29 août 2014].

BIBLIOTHEQUES SANS FRONTIERES. *La Khan Academy en France et dans le monde francophone !* [en ligne]. Disponible sur : http://www.bibliosansfrontieres.org/index.php?option=com_k2&view=item&id=330:khan-academy-france&Itemid=367 [consulté le 29 août 2014].

BREWERTON, Antony. Re-skilling for research: Investigating the needs of researchers and how library staff can best support them. *New Review of Academic Librarianship*, no.18, 2012.

COURTECUISSÉ, Jean-François et DESPRES-LONNET, Marie. Les étudiants et la documentation électronique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 2, 2006 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0033-005>>. ISSN 1292-8399.

FRADET, Anthony, PELAGE, Olivia, LEROUX, Jean-Baptiste. *Accès, usages, et perception des ressources pédagogiques dans l'enseignement supérieur*. CSA-ENSSIB, 2012. Etude 1101619. [en ligne] Disponible sur :

http://www.Enssib.fr/sites/www/files/documents/recherche/observatoire_numerique_enseignement_sup_etude_quantitative_2012_csa-Enssib.pdf [consulté le 29 août 2014].

LEBIGRE, Loïc. *Congrès de l'ADBU 2012*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.adbs.fr/congres-de-l-adbu-2012-123197.htm?RH=ACCUEIL> [consulté le 29 août 2014].

MOURABY, Claire. Apprendre à transmettre. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2005 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011>>. ISSN 1292-8399.

POULAIN, Martine. Pour une culture de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 1995 [consulté le 30 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0064-001>>. ISSN 1292-8399.

RAPATEL, Livia. Référencement et valorisation de la production pédagogique de l'enseignement supérieur. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2010 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0080-002>>. ISSN 1292-8399

TRIBUNE COMPETENCES INFORMATIONNELLES. *Le nouveau cadre de référence de l'Association of College and Research Libraries* [en ligne]. Disponible sur :

<http://tribuneci.wordpress.com/2014/06/21/le-nouveau-cadre-de-reference-de-lassociation-of-college-and-research-libraries/> [consulté le 29 août 2014].

VILLE DE NANTERRE : NANTERRE MOBILE. *Une bibliothèque d'intérêt national à Nanterre*. [en ligne]. Disponible sur :

<http://m.nanterre.fr/actualitemobile/1142/1318-actualite.htm> [consulté le 29 août 2014].

Formation

CALENGE, Bertrand. À quoi former les bibliothécaires, et comment ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1995 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007>>. ISSN 1292-8399.

DI MEO, Nicolas (2012). *La Formation des directeurs de bibliothèque de recherche en Europe* [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 87 p. Disponible sur :

<http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56737-la-formation-des-directeurs-de-bibliotheque-de-recherche-en-europe.pdf>

[Consulté le 29 août 2014]

DIRECTION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE. *Norme AFNOR X50-750 : Terminologie de la formation professionnelle* [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.dfpc.gouv.nc/portal/page/portal/dfpc/librairie/fichiers/10408070.PDF>

[consulté le 29 août 2014].

MAACK, Mary. La formation professionnelle des bibliothécaires aux États-Unis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 1, 1984 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0056-001>>. ISSN 1292-8399.

TRUFFERT, Françoise. *Enquête ADBU 2013* (commission évolution des métiers et des compétences). [En ligne] Disponible sur :

<http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/12/Enquete-ADBU-formation-des-personnels.-2013.-premiers-re%CC%81sultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

Compétences

ADBU. *Synthèse Enquête ADBU 2012 sur l'évolution fonctionnelle des équipes dans les Bibliothèques des universités*. [En ligne] Disponible sur :

<http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/02/ADBU-Metiers.-Enquete-2012-organisation-fonctionnelle-des-%C3%A9quipes-Resultats.pdf> [consulté le 29 août 2014].

REY, Laurence. L'étonnante plasticité des compétences professionnelles et la bibliothèque numérique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, 2011 [consulté le 29 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0084-003>>. ISSN 1292-8399.

REY, Laurence (2010). *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*. [En ligne]. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque. Université de Lyon, 93 p.

Disponible sur : <http://www.Enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48301-nouvelles-competences-en-bibliotheque-profils-de-poste-et-plans-de-formation-des-personnels-au-regard-de-l-evolution-des-services.pdf>

[consulté le 29 août 2014]

SAUNDERS, Laura et JORDAN, Marie. Significantly different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, Vol.52, no.3, 2013.

Métiers des bibliothèques

ADBS. *Carte métiers ADBS 2013*. [En ligne] Disponible sur :

<http://www.adbs.fr/carte-metiers-adbs-2013-132079.htm> [consulté le 29 août 2014].

CALENGE, Bertrand. *Vers de nouveaux profils de cadres pour les bibliothèques et la documentation*. ADBU, 2012. [En ligne] Disponible sur :

<http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/Communication-BCalenge-Toulouse-pre%CC%81sentation.pdf> [consulté le 29 août 2014].

KUPIEC, Anne. Premier recensement des métiers des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 1995 [consulté le 31 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0017-003>>. ISSN 1292-8399

LEGIFRANCE. Décret n° 2011-1140 du 21 septembre 2011 portant statut particulier du corps des bibliothécaires assistants spécialisés. [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024580517&fastPos=1&fastReqId=570408251> [consulté le 29 août 2014].

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. Métiers des bibliothèques : Bibliothécaire assistant spécialisé (BIBAS) [en ligne]. Disponible sur :

[http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23209/bibliothecaire-assistant-specialise.html#Missions_des bibliothécaires assistants spécialisés](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23209/bibliothecaire-assistant-specialise.html#Missions_des_biblioth%C3%A9caires_assistants_sp%C3%A9cialis%C3%A9s) [consulté le 29 août 2014].

FSU. *Projet de décret modifiant le statut des conservateurs des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur :

<http://bibliothequesenlutte.wordpress.com/2008/03/04/projet-de-decret-modifiant-le-statut-des-conservateurs-des-bibliotheques/> [consulté le 29 août 2014].

Référentiels métiers

ADBS. Bibliothécaire (Euroréférentiel). [En ligne]. Disponible sur :

<http://www.adbs.fr/bibliothecaire--131670.htm> [consulté le 29 août 2014].

ADBS. Documentaliste (Euroréférentiel). [En ligne]. Disponible sur :
<http://www.adbs.fr/documentaliste--131359.htm> [consulté le 29 août 2014].

ADBS.L'Euroréférentiel en cinq groupes de compétences. [En ligne]. Disponible sur :
<http://www.adbs.fr/l-euroreferentiel-en-cinq-groupes-de-competences-27624.htm?RH=METIER8REFCOMP> [consulté le 29 août 2014].

ADBS : Groupe S- Autres savoirs (Euroréférentiel). [En ligne]. Disponible sur :
<http://www.adbs.fr/groupe-s-autres-savoirs-27623.htm?RH=METIER8REFCOMP>
[consulté le 29 août 2014].

ADBS. I07 Recherche de l'information (Euroréférentiel). [En ligne]. Disponible sur :
<http://www.adbs.fr/recherche-de-l-information-2164.htm?RH=METIER8REFCOMP> [consulté le 29 août 2014].

Table des matières

INTRODUCTION.....	9
I. FONCTIONS ET COMPETENCES DANS L'ACTIVITE DE REFERENCE	11
A. Le <i>reference librarian</i> dans le monde anglo-saxon.....	11
<i>a. Reference librarian et subject librarian.....</i>	<i>11</i>
<i>b. Des évolutions marquées dans les années 2000.....</i>	<i>13</i>
<i>c. Un « modèle » méconnu en France</i>	<i>15</i>
B. La notion de référence en France	16
<i>a. Le concept de référence vu par les professionnels français</i>	<i>16</i>
<i>b. Le bibliothécaire de référence à travers les référentiels métiers.....</i>	<i>18</i>
<i>c. Une grande diversité de situations.....</i>	<i>20</i>
C. La compétence disciplinaire	21
<i>a. De la qualification à la compétence disciplinaire.....</i>	<i>21</i>
<i>b. La compétence disciplinaire à travers les entretiens</i>	<i>25</i>
<i>c. La compétence disciplinaire à travers la littérature professionnelle</i>	<i>27</i>
II. LES RAISONS D'UN DECALAGE CONSTATE	30
A. Le Poids d'un héritage historique et culturel déterminant	30
<i>a. Deux legs différents</i>	<i>30</i>
<i>b. Une implication constante.....</i>	<i>32</i>
<i>c. En France, l'absence d'une impulsion nationale.....</i>	<i>33</i>
B. Un environnement institutionnel prégnant.....	35
<i>a. La fonction publique et le recrutement par concours.....</i>	<i>35</i>
<i>b. Les modalités de formation dans le monde anglo-saxon.....</i>	<i>36</i>
<i>c. La formation en France.....</i>	<i>38</i>
C. Discours de professionnels : missions et priorités	41
<i>a. La pédagogie inversée et le rapport au monde enseignant.....</i>	<i>41</i>
<i>b. Le rapport aux attentes des usagers.....</i>	<i>43</i>
<i>c. Des résistances organisationnelles multiples</i>	<i>45</i>
III. ENJEUX PROFESSIONNELS, PEDAGOGIQUES ET STRATEGIQUES DE L'ACTIVITE DE REFERENCE	47
A. La compétence disciplinaire : manque ou opportunité ?.....	47
<i>a. L'absence de compétence disciplinaire : un manque ?</i>	<i>47</i>
<i>b. Éloge de la polyvalence</i>	<i>49</i>
<i>c. Entre convergences et décalages</i>	<i>50</i>
B. Les rapports aux publics dans le cadre de l'activité de référence..	52
<i>a. La relation aux étudiants.....</i>	<i>52</i>

<i>b. La relation aux enseignants-chercheurs.....</i>	<i>54</i>
<i>c. Vers un nouveau rôle.....</i>	<i>56</i>
C. Les enjeux managériaux	57
<i>a. Des enjeux stratégiques.....</i>	<i>57</i>
<i>b. La gestion des ressources humaines</i>	<i>58</i>
<i>c. Des plans de formation ambitieux.....</i>	<i>60</i>
CONCLUSION	63
SOURCES.....	64
BIBLIOGRAPHIE.....	65
TABLE DES MATIERES.....	73